PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* (PRIORITAS) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

SITI FATIMATUS ZAHRO
NIM. E20181198

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JANUARI 2023

PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* (PRIORITAS) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

SITI FATIMATUS ZAHRO
NIM. E20181198

Disetujui Dosen Pembimbing

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 197308301999031002

PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* (PRIORITAS) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk KANTOR CABANG JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Senin
Tanggal: 02 Januari 2023

Tim Penguji

Ketua	Sekretaris
Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I.	**M. Daud Rhosyidy, S.E., M.E.**
NIP. 19820922 200901 2 005	**NUP. 20070913**

Anggota:

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. ( )
2. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I. ( )

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

MOTTO

وَٱبۡتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلۡأٓخِرَةَۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنۡيَاۖ
وَأَحۡسِن كَمَآ أَحۡسَنَ ٱللَّهُ إِلَيۡكَۖ وَلَا تَبۡغِ ٱلۡفَسَادَ فِي ٱلۡأَرۡضِۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ
ٱلۡمُفۡسِدِينَ ٧٧

Artinya: dan carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (kebahagiaan) negeri akhirat, dan janganlah kamu melupakan bahagianmu dari (kenikmatan) duniawi dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik, kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di (muka) bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan.[1]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[1] Departemen Agama RI, *Al quran dan Terjemahannya* (Bandung: Syaamil Quran),77.

PERSEMBAHAN

Rasa bersyukur penulis ucapkan kepada Allah SWT sebanyak-banyaknya atas segala Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan segala kekurangan saya. Terimaksih kepada Engkau yang telah memberikan jalan dan kekuatan serta yang telah menghadirkan orang-orang terbaik yang selalu memberi motivasi, membantu memberi semangat dan doa kepada penulis. Sesungguhnya karena-Mu lah tugas akhir dapat terselesaikan serta hanya kepada-Mu lah penulis bersyukur dan berdoa.

Dengan rasa syukur dan dengan doa, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Untuk Bapak Sutrisno Ibu Juma'ati Ningsih yang selalu membuatku termotivasi dan selalu menyirami kasih sayang, selalu mendoakanku, selalu menasehatiku menjadi lebih baik. Terimakasih ibu… Terimakasih Bapak atas semua yang telah engkau berikan semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dapat menemani langkah kecilku bersama adik-adikku menuju kesuksesan.
2. Untuk adik-adikku Ahmad Fathoni Zahrul dan Siti Frianti Maulina, terimakasih kalian selalu memberikan dukungan dan doa karena kita bertiga yang akan meneruskan perjuangan keluarga dan terimakasih untuk keluarga besar yang selalu mendoakan dan memotivasiku.
3. Untuk teman-teman perbankan syariah 4 yang telah menemani untuk berproses bersama dan belajar di UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4. Kepada pegawai PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember yang teah banyak membantu penelitian skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.
5. Kepada para dosen UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu, dukungan serta semangat belajar.
6. Kepada almamater UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan seluruh mahasiswa angkatan 2018 Prodi Perbankan Syariah yang telah berjuang bersama-sama dalam menyelesaikan skripsi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَٰنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah peneliti ucapkan atas kehadirat Allah SWT atas curahan rahmat serta hidayah yang diberikannya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa shalawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang mana dengan kehadirannya dapat menjadikan anugerah bagi umat manusia serta rahmat bagi seluruh alam, sehingga terciptanya kedamaian dan ketinggian ilmu pengetahuan didunia ini.

Untuk mengakhiri masa perkuliahan di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember ini maka diharuskan menyelesaikan sebuah tugas akhir atau yang biasa disebut dengan skripsi untuk mendaptkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah. Skripsi ini berjudul "Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority* (Prioritas) Pada PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember". Pada kesempatan ini pula, dengan kerendahan hati peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. Selaku Dekan dan Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Dr. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I Selaku Dosen Pembimbing saya yang telah bersedia melungkan banyak waktunya untuk saya sebagai mahasiswi aakhir, serta selalu sabar memberikan arahan, motivasi serta semangat yang sangat membangun untuk saya.
5. Seluruh Dosen Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan ilmu serta pengetahuan yang tak ternilai harganya dan telah membantu dalam kelancaran studi saya.
6. Seluruh staff PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember yang telah memberikan banyak informasi yang sangat berharga bagi peneliti.
7. Pihak informan yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti sehingga peneliti mendapatkan data yang diinginkan serta berbagi pengalaman kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini masih banyak sekali kekurangan yang mana mengingat keterbatasannya pengetahuan yang peneliti miliki. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan penyusunan berikutnya. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi seluruh masyarakat dan bisa dijadikan bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 24 November 2022
Penulis,

<u>Siti Fatimatus Zahro</u>
NIM.E20181198

ABSTRAK

Siti Fatimatus Zahro, Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I., 2022: Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority* (Prioritas) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember.

Prosedur pelayanan adalah urutan pekerjaan yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah. Kepuasan nasabah bisa diterapkan jika nasabah dilayani dengan baik, cepat tanggap dalam keperluannya. Dengan pelayanan nasabah prioritas, bantuan yang diberikan kepada nasabah kemudahan daam bertransaksi dan nasabah prioritas mendapatkan pelayanan yang istimewa dalam pelayanan. Prosedur pelayanan yang baik bisa menjadi keuntungan bank untuk meningkatkan nasabah.

Fokus penelitian ini adalah: 1) Bagaimana kriteria/ syarat untuk menjadi nasabah priority pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember? 2) Bagaimana prosedur pelayanan nasabah priority di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

Tujuan penelitian ini adalah: 1) Mengetahui kriteria/ syarat untuk menjadi nasabah priority pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember. 2) Mengetahui prosedur pelayanan nasabah priority di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Untuk pengumpulkan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Penelitian ini memperoleh kesmpulan: 1) kriteria menjadi nasabah prioritas adalah harus menempatkan dana dengan saldo minimal Rp. 500 juta. Sedangkan syaratnya yaitu mengisi aplikasi permohonan nasabah Bank Rakyat Indonesia Prioritas, baik nasabah baru atau nasabah regular (*upgrade*) dengan membawa kartu identitas seperti WNI berupa KTP untuk WNA berupa passport &KIM/ KITAS/ KITAP dan NPWP, mengisi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan Bank, memiliki dana tersimpan yang bukan berasal dari dan pinjaman Bank, memiliki sumber dana serta aktivitas pengunaan dan yang memenuhi aspek KYC (*Know Your Customer*), telah melalui proses EDD (*Enhanced Due Dilligence*) dengan mengacu Surat Edaran Umum No. 13/017/UMM tanggal 20 Desember 2011 Perihal Revisi pedoman Pelaksanaan Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PTT), memiliki rekam jejak yang baik sebagai nasabah tabungan perorangan Bank BRI atau perbankan lain dan tidak berada dalam blacklist atau Daftar Hitam Bank Indonesia maupun Bank BRI. Prosedur pelayanan untuk nasabah prioritas oleh PBO yaitu dimulai pada proses penjadwalan dengan nasabah yang akan menanyakan apakah nasabah sibuk atau tidak pada hari tersebut. Nasabah akan dilayani sesuai dengan keperluan dan kebutuhannya kemudian PBO akan memproses permintaan tersebut. Standar pelayanan yang diberikan pihak Bank Rakyat Indonesia sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga nasabah merasa puas saat dilayani dan hal tersebut membawa dampak positif bagi pihak bank.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Nasabah *Priority* (Prioritas), Standar Operasional Prosedur.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

DATAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

MOTTO ..... **iv**

PESEMBAHAN ..... **v**

KATA PENGANTAR ..... **vii**

ABSTRAK ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **x**

DAFTAR TABEL ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR ..... **xiv**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Fokus Penelitian 5

C. Tujuan Penelitian 5

D. Manfaat Penelitian 5

E. Definisi Istilah 7

F. Sistematis Pembahasan 10

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN **12**

A. Penelitian Terdahulu 12

B. Kajian Teori 28

1. Prosedur Pelayanan 28

2. Etiket dan Larangan dalam Pelayanan 35

3. Standar Operasional Prosedur *Customer Service* 37

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4. Nasabah, Prioritas dan Nasabah Prioritas 39

BAB III METODE PENELITIAN 44

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian 44

B. Lokasi Penelitian 44

C. Subyek Penelitian 45

D. Teknik Pengumpulan Data 46

E. Analisis Data..... 48

F. Keabsahan Data 50

G. Tahap-Tahap Penelitian 51

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA..... 53

A. Gambaran Objek Penelitian 54

B. Penyajian Data dan Analisis Data..... 96

1. Kriteria dan syarat Nasabah Prioritas Bank BRI Kanca Jember..... 97

2. Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas 99

C. Pembahasan Temuan 102

1. Kriteria dan Syarat Untuk Menjadi Nasabah Prioritas Di Bank BRI Kantor Cabang Jember..... 102

2. Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember..... 104

BAB V PENUTUP..... 108

A. Kesimpulan..... 108

B. Saran 109

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA 111

Lampiran-lampiran

1. Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Izin Penelitian
5. Jurnal Penelitian
6. Surat Selesai Penelitian
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Dokumentasi
9. Biodata Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 25

Tabel 4.1 Struktur Organisasi PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember 77

Tabel 4.2 Jam Operasional PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember 96

Tabel 4.3 Proses Pengajuan..... 98

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

Gamber 4.1 Logo Bank Rakyat Indonesia 58

Gambar 4.2 Kartu BRI Prioritas..... 102

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penafsiran Bank menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 ialah lembaga komersial yang menghimpun uang dari warga dalam bentuk pesan berharga serta disalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman serta dana lain guna menambah taraf hidup masyarakat. Perbankan merupakan segala sesuatu tentang perbankan, termasuk industri, tugas serta proses perbankan.[1]

Peningkatan layanan ini menarik banyak perhatian dari pebisnis termasuk bank. Sebab kualitas kerja digunakan sebagai alat guna memperoleh keunggulan bersaing. Oleh sebab itu, bank melaksanakan bermacam upaya untuk terus melaksanakan pergantian supaya menjadi yang terdepan di bidangnya, sehingga menjadi daya tarik bagi nasabah yang berujung pada kepuasan bahkan loyalitas.[2]

Dalam keadaan seperti ini, bankir berupaya memenuhi kebutuhan serta kemauan nasabah dengan menawarkan produk yang berbeda. Efeknya nasabah semakin banyak preferensi, energi beli nasabah bertambah, semua ini berarti guna mendesak tiap bank menjadikan orientasi kepuasan nasabah selaku dasar tujuannya. Bankir pula sangat percaya jika kunci untuk memenangkan persaingan adalah mereka dapat memberikan total proposisi nilai pelanggan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[1] Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014* (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2014), 3.
[2] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 206.

yang dapat memuaskan pelanggan dengan menawarkan produk berkualitas dengan harga bersaing.[3]

Pelayanan nasabah adalah perilaku yang membantu, ramah, dan profesional yang memuaskan pelanggan dan mempertahankan pelanggan di masa depan yang mencerminkan pendekatan holistik bankir terhadap layanan pelanggan.[4]

Program layanan pelanggan dimulai dari gagasan untuk menjaga pelanggan dan terus berkembang sedemikian rupa sehingga program layanan dikala ini sudah jadi salah satu perlengkapan terutama guna mempraktikkan strategi pemasaran guna memenangkan persaingan. Sesuatu wujud keunggulan layanan yang diucap keunggulan layanan sudah tumbuh dari orientasi pelanggan serta manajemen modern. Sebutan pelayanan prima kerap diucap dalam dunia bisnis selaku pelayanan prima

Bank memiliki cara untuk berurusan dengan individu dengan kekayaan bersih tinggi dan berbagai perusahaan ada. Selain pelayanan prima, berbagai produk keuangan juga ditawarkan agar nasabah bisa mendapatkan keuntungan lebih, dan bank selalu berlomba menawarkan fitur yang dianggap berbeda dengan bank lain.

Prioritas menurut KBBI yaitu hak utama, prioritas berarti hak, hak ataupun preferensi yang awal atas yang lain. Di setiap bank kebutuhan nasabah, produknya memiliki nama yang berbeda-beda.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[3] Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 83.
[4] Bob Waworuntu, *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), 8.

Dalam melayani terdapat dua kata yang Dalam pelayanan ada dua kata yang harus diketahui yakni melayani serta melayani. Definisi pelayanan menurut KBBI yakni membantu mendukung (mengurus) kebutuhan masyarakat. Padahal konsep kerja yakni suatu usaha untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Definisi KBBI pengertian priority yaitu makanan pokok, khusus artinya makanan pertama, makanan atau sesuatu hal yang dapat didahului.[5]

Layanan pelanggan yang baik memiliki tiga tujuan: pertama, mendapatkan pangsa pasar, jika pelanggan diperlakukan dengan baik dan memberikan layanan atau produk sesuai keinginan, mereka akan setia dan memberi tahu teman lain. Kedua, bangun basis root, memberikan layanan yang baik, bermanfaat bagi publik dan ketiga perusahaan, dasar kesuksesan yang berkelanjutan, ketika memberikan kualitas, produk atau layanan yang diinginkan pelanggan, membuatnya mudah diakses dan memperlakukan pelanggan dengan baik, maka itu akan berhasil.[6]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dalam praktek pelayanan nasabah perbankan biasa dilakukan oleh *customer service*. Secara umum pengertian layanan pelanggan yaitu layanan yang dimaksudkan atau disajikan untuk memberikan rasa puas kepada nasabah dari mana layanan ini akan memenuhi kebutuhan dan persyaratan nasabah.[7]

Nasabah bisa didefinisikan selaku seseorang pembuat ataupun badan hukum yang memegang rekening ataupun rekening tabungan ataupun

---

[5] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 206.
[6] Susan M. Gage, *Strategi Pelayanan Pelanggan* (Jakarta: Suka Buku, 2013), 7.
[7] Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.

rekening pinjaman di bank. Jadi nasabah merupakan mereka yang silih berhubungan ataupun sebagai nasabah bank

Inilah ciri seorang pelanggan yang harus tahu bahwa pelanggan dianggap sebagai raja, mencari apa yang dia inginkan dan butuhkan, dia tidak mau dibantah dan tidak mau tersinggung, pelanggan butuh perhatian dan pelanggan adalah sumber pendapatan bank.[8]

Mengenai layanan pelanggan untuk kepuasan pelanggan jika layanan dilakukan dengan benar, menanggapi kebutuhan pelanggan. Namun berbeda dengan pelayanan nasabah prioritas, nasabah akan mendapatkan keistimewaan dalam pelayanannya. Dengan pelayanan prioritas, nasabah akan diberikan kemudahan dalam bertransaksi, nasabah tidak perlu mengantri jika ingin bertransaksi karena memiliki *counter* berbeda untuk mempermudah dan mempercepat transaksi. Kenyataannya, apa yang dijual industri perbankan tidaklah nilai sesungguhnya, melainkan nilai yang dialami oleh pelangganlah yang sangat berarti. Konsumen akan membeli apa yang mereka inginkan untuk mendapatkan apa yang mereka mau. Mereka tidak membutuhkan jawaban, menginginkan hasil.[9]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Dari latar belakang di atas muncul pemikiran ketertarikan penulis untuk mengambil judul **"PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk KANTOR CABANG JEMBER".**

---

[8] *Ibid*., 207.
[9] Rizky Handayani, *wawancara*, Jember, 13 Juni 2022.

B. Fokus Penelitian

Dari latar belakang di atas untuk mempermudah penelitian, peneliti memfokuskan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kriteria/ syarat untuk menjadi nasabah *priority* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimanakah prosedur pelayanan yang diberikan kepada nasabah *priority* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yakni cerminan tentang apa yang ingin dicapai oleh penelitian. Tujuan penelitian wajib berhubungan dengan permasalahan yang sudah diformulasikan sebelumnya.

1. Mengetahui kriteria/ syarat untuk menjadi nasabah *priority* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.
2. Mengetahui prosedur pelayanan nasabah *priority* di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian antara lain masukan apa saja yang dicoba sesudah riset berakhir. Manfaat tersebut bisa berbentuk manfaat teoritis serta manfaat instan, dan manfaat untuk penulis, lembaga, serta warga pada biasanya. Manfaat pengamat wajib realistis.

1. Manfaat Teoritis
   a. Tentunya bisa meningkatkan pengetahuan serta informasi mengenai Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas Pada PT. BRI (PERSERO) Tbk. Cabang Jember.
   b. Para sarjana dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai tolok ukur untuk penelitian selanjutnya, khususnya mengenai Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas Pada PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember.
2. Manfaat Praktis
   a. Bagi Peneliti
      1) Dapat memberikan pengetahuan, disiplin ilmu yang berhubungan dengan masalah pendidikan peneliti dan juga dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh peneliti.
      2) Dapat memberikan peningkatan pengembangan serta menambah ilmu pengetahuan penulis dalam mengajar di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam dan hendaknya memberikan pemahaman baru mengenai ilmu ekonomi pada masa lalu khususnya mengenai prosedur pelayanan.
   b. Bagi Akademisi/ UIN KHAS Jember

      Diharapkan lembaga UIN KHAS Jember dapat mempelajari dan menjadikan penelitian ini sebagai bahan referensi pembelajaran terkait kurikulum untuk mahasiswa UIN, khususnya yang berkaitan dengan karya tulis ilmiah dan literatur lebih lanjut mengenai Prosedur

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Pelayanan Nasabah Prioritas Pada PT. BRI (Persero) Tbk. Cabang Jember yaitu:

1) Sebagai bahan bacaan dan referensi untuk masa depan yang akan datang untuk para sarjana yang ingin melaksanakan penelitian dan sebagai titik referensi untuk penelitian, terutama Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas.

c. Bagi Instansi/ PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

Diharapkan dapat menjadi sumbangsih bagi penelitian yang peneliti teliti, diharapkan penelitian tersebut menjadi sampel bagi pekerja PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember guna melaksanakan Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah adalah bagian yang memiliki maksud kata-kata yang penting dan yang menjadi perhatian untuk mereka yang mencari sesuatu atas nama pencarian. Tujuannya agar tidak salah memahami arti kata yang dimaksud oleh peneliti. Berikut adalah pengertian istilah dalam judul penelitian penulis[10]:

1. Prosedur Pelayanan
   a. Prosedur

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[10] Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 73.

Prosedur adalah proses pekerjaan klerikal yang melibatkan banyak orang yang dirancang untuk memastikan pemerataan proses bisnis yang berulang.[11]

Prosedur adalah proses yang berbeda yang telah ditetapkan standar untuk pengoperasian siklus.[12]

b. Pelayanan

Pelayanan adalah perbuatan yang diberikan seseorang untuk orang lain yang tak berwujud serta tidak melibatkan kekuasaan apa pun.[13]

Pelayanan adalah kekuatan perusahaan guna memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggannya menurut standar yang telah ditentukan.[14]

c. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian metode dengan urutan-urutan pekerjaan yang disusun untuk dapat memuaskan pelanggan dan standar yang telah ditentukan. Prosedur pelayanan yang baik bisa menjadi salah satu keuntungan bagi perbankan untuk bisa meningkatkan jumlah nasabahnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[11] Wijaya, D., & Irawan, R., *Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknika Jakarta Barat (*Perspektif, XVI, 2018), 26.
[12] Hidayat, S., MM, & Jumiatin, U., *Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang* (Jurnal Sekretaris, III, 2016), 96.
[13] Sudarso Andriasan, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan* (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 55.
[14] Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 31.

2. Nasabah *Priority*

a. Nasabah

Nasabah merupakan orang yang mempunyai imbas signifikan terhadap profitabilitas serta pembedahan perusahaan dan manajemen operasinya. Nasabah adalah kunci untuk membuat bank menjadi lebih untung.[15]

Nasabah bisa diartikan selaku perorangan maupun badan hukum yang mempunyai rekening ataupun rekening tabungan ataupun kredit pada bank. Apabila nasabahnya merupakan orang-orang biasa yang terpaut dengan bank ataupun yang jadi nasabah bank tersebut.[16]

b. Priority

Priority (Prioritas) menurut KBBI adalah hak yang utama, keistimewaan berarti hak yang pertama, hak atau keutamaan atas yang lain.[17]

c. Nasabah *Priority*

Nasabah yang memakai layanan nasabah berarti untuk bank, yang ingin dicapai pelanggan merupakan kenyamanan yang lebih besar untuk pelanggan biasa ataupun mutu layanan dalam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[15] Mhd Rusydi, *Customer Excellence* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), 4.
[16] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alpha Beta, 2008), 189.
[17] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa. 2008), 206.

bertransaksi, serta layanan yang kilat serta pemrosesan yang mudah.[18]

F. Sistematis Pembahasan

Adapun sistematis pembahasan disini berisi tentang alur pembahasan proposal yang dimulai dari bab pemndahuluan sampai bab penutup. Format penulisan dalam sistematika pembahasan yaitu dalam bentuk deskriptif naratif dan bukan seperti daftar isi. Berikut adalah sistematika pembahasan dalam penelitian ini:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bagian pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dfinisi istilah dan sistematika pembahasan,

BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN

Pada bagian kajian kepustakaan berisi tentang penelitian terdahulu dan juga kajian teori.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bagian metode penelitian berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan keabsahan data.

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

Pada bagian penyajian data dan analisis data berisi tentang gambaran objek penelitian, serta menjelaskan tentang hasil temuan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[18] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 191.

BAB V PENUTUP

Pada bagian penutup berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan landasan pada penelitian, peneliti mengumpulkan hasil riset lebih dahulu guna mengenali apa yang kurang pada riset lebih dahulu serta apa yang disajikan dalam riset ini. Berikut merupakan sebagian riset sebelumnya tentang proses layanan pelanggan utama.

Peneliti sudah melaksanakan banyak peneliti sebelumnya guna mengkonfirmasi riset ini, disini periset mengatakan banyak riset sebelumnya yang dicoba untuk mengkonfirmasi penelitian ini misalnya:

1. Fauziah Nasuha "Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam" (2011), Skripsi: Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

   Penelitian ini fokus terhadap konsep sistem pelayanan nasabah *priority,* penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* pada Bank Syariah mandiri Cabang Pekanbaru dan pandangan Ekonomi Islami tentang pelayanan nasabah *priority*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif analisis. Cara pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumentasi.[19]

   Hasil dari penelitian ini adalah konsep sistem pelayanan nasabah priority di Bank Syariah Mandiri karena nasabah yang menggunakan

[19] Fauziah Nasuha, "Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam", (Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2011).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

layanan BSM *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya. Penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* merupakan pelayanan yang diberikan ruangan khusus atau ruangan tersendiri dan biasanya nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 250 juta, nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam pelayanan finansial maupun non finansial. *Personal Relationship Officer* akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, wakaf hingga pembagian harta waris dengan menggunakan layanan BSM *priority*.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas mengenai nasabah prioritas. Perbedaannya yaitu pada fokus permasalahannya mengenai sistem pelayanan prioritas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Diyah Ayu Metya Sari "Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Pada PT. BPR Antar Rumeksa Arta Karanganyar" (2012), Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta.

   Penelitian ini fokus pada prosedur pelayanan produk tabungan dan cara perhitungan bunga tabungan yang dilakukan oleh PT BPR Antar Rumeksa Arta Karanganyar. Metode penelitian yang digunakan dalam

penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Cara pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, studi pustaka dan observasi.

Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan produk tabungan pada PT. BPR Antar Rumeksa Arta Karanganyar yang meliputi pembukaan penyetoran, penarikan dan penutupan rekening tabungan nasabah dilakukan dengan cukup baik dan sesuai dengan prosedur.[20] Perhitungan bunga tabungan pada PT. BPR Antar Rumeksa Arta Karanganyar dilakukan setiap hari. Namun, dalam pencatatan di buku tabungan nasabah dilakukan pada tiap akhir bulan.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu Penelitian terdahulu membahas tentang prosedur pelayanan produk tabungan.

3. Amelia Yulinsa "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Cipulir" (2014), Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

   Penelitian ini fokus pada pelayanan prima A3 yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah terhadap nasabah penabung dan strategi pelayanan yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif penelitian Lapangan. Cara pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[20] Diyah Ayu Metya Sari, "Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Pada PT. BPR Antar Rumeksa Arta Karanganyar", (Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta, 2012).

Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan prima yang diterapkan Bank BRI Syariah pada produk tabungan IB BRIS dengan melalui aspek *output* nasabah penabung aturan BRI Syariah dalam melakukan pelayanan prima dalam persaingan dunia perbankan.[21]

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu fokus terhadap pelayanan prima A3 dan strategi pelayanan.

4. Wiwit Kurnia Lestari "Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin" (2016), Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin.[22]

   Penelitian ini fokus terhadap gambaran perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah KC Banjarmasin dan penyebab terjadinya perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah KC Banjarmasin. Metode penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Cara pengumpulan data ini menggunakan wawancara dan dokumentasi.

   Hasil dari penelitian ini adalah gambaran perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah KC Banjarmasin telah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[21] Amelia Yulinsa, "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir", (Skripsi, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014).

[22] Wiwit Kurnia Lestari, "Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin", (Skripsi, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2016).

melakukan perlakuan pelayanan nasabah prioritas sesuai dengan Surat Edaran Bank Indonesia No. 13 Tahun 2015 tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Bank Umum yang Melakukan Layanan Nasabah Prima. Penyebab adanya perlakuan pelayanan nasabah prioritas pada Bank BNI Syariah KC Banjarmasin: Nasabah prioritas adalah aset utama bank, karena apabila bank tidak mempunyai nasabah prioritas seperti bank-bank pada umumnya maka bank tersebut bisa dikatakan bank yang tertinggal. Bank ingin membentuk citra atau *image* yang baik agar kepercayaan dan loyalitas nasabah meningkat.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian. Perbedaannya yaitu pada fokus terhadap perlakuan pelayanan nasabah prioritas.

5. Anggun Yustia Arinda T "Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan *Queuning System* pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung" (2018), Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.[23]

Penelitian ini fokus terhadap metode antrian yang diterapkan pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung sudah sangat optimal terhadap kepuasan nasabah dan pelayanan metode antrian yang digunakan oleh Bank Syariah KCP Teluk Betung sudah sesuai dengan prinsip Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif. Cara

[23] Anggun Yustia Arinda T, "Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Queuning System Pada Bank Mandiri Syariah KCP Teluk Betung Bandar Lampung'', (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan analisis dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah pola kedatangan 20,03 orang per jam atau 3 menit 24 detik, dengan rata-rata pelayanan 3 menit per orang, waktu *standart operational prosedure* yang ditetapkan bank 2 menit maka lebih kecil dari waktu pelayanan dengan rata-rata yang diharapkan nasabah 5 menit. Disimpulkan oleh peneliti bahwa metode antrian yang diterapkan oleh Bank Mandiri Syariah KCP Teluk Betung Bandar Lampung dalam melayani nasabah yang melakukan transaksi teller belum optimal. Hal ini dikarenakan waktu rata-rata pelayanan teller dalam melayani nasabah lebih besar dari standar waktu yang sudah diterapkan oleh bank meskipun nasabah tetap merasa puas akan pelayanan yang telah diberikan Bank Mandiri Syariah KCP Teluk Betung Bandar Lampung. Pelayanan metode antrian yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung susah sesuai dengan prinsip Syariah, karena baik dari disiplin antrian nasabah yang menunggu dengan sabar untuk mendapatkan pelayanan dan petugas teller yang akan memberikan pelayanan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dijadikan pedoman oleh BSM KCP Teluk Betung Bandar Lampung.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu pada penelitian terdahulu membahas tentang optimalisasi pelayanan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

6. Siti Anisah "Implementasi Pelayanan Nasabah *Priority* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik" (2018), Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

   Penelitian ini fokus terhadap prosedur pelayanan yang diberikan kepada nasabah *priority*, penerapan pelayanan nasabah *priority* dan kesesuaian antara prosedur dan penerapan pelayanan nasabah *priority* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Gresik. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Cara pengumpulan data yang digunakan yaitu metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

   Hasil dari penelitian ini adalah prosedur pelayanan yang diberikan kepada nasabah *priority* yaitu kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya untuk itu bank memberikan pelayanan yang istimewa terhadap nasabah *priority*. Penerapan sistem pelayanan nasabah *priority* merupakan pelayanan yang diberikan ruangan khusus atau ruangan tersendiri dan biasanya nasabah hanya dengan menempatkan dana minimal 250 juta, nasabah berhak mendapatkan pelayanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dan keseimbangan baik dalam pelayanan finansial maupun *non finansial*. *Priority banking representive* akan membantu nasabah menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, wakaf hingga pembagian harta waris dengan menggunakan layanan BSM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

priority. Sifat pelayanannya yang berbeda dengan nasabah biasa secara otomatis prosedur dan pelayanan juga berbeda.[24]

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas mengenai pelayanan nasabah prioritas. Perbedaannya yaitu pada fokus terhadap kesesuaian antara prosedur dan penerapan pelayanan nasabah prioritas.

7. Irwandi "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan" (2018), Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pekalongan.

   Penelitian ini fokus pada tingkat kepuasan kinerja di Bank BNI Syariah dan seluruh atribut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif (*Convenience Sampling*).[25]

   Hasil dari penelitian ini adalah tingkat kepuasan kinerja di Bank BNI Syariah belum maksimal dan seluruh atribut di Bank BNI Syariah masih dibawah garis.

   Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu fokus pada kepuasan kinerja.

8. Dita Ayu Fadilla "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan"

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[24] Siti Anisah, "Implementasi Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah mandiri kantor Cabang Gresik", (Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018).
[25] Irwandi, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2018).

(2019), Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Penelitian ini fokus terhadap penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas di Bank Mandiri KC Jakarta Pondok Indah. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Cara mengumpulkan menggunakan metode wawancara dan studi dokumentasi.[26]

Hasil dari penelitian ini adalah nasabah prioritas di Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah adalah nasabah perorangan dengan syarat memiliki portofolio dana di bank minimal 500 juta. Keuntungan yang didapat apabila menjadi nasabah prioritas adalah akan mendapatkan fasilitas-fasilitas istimewa yang tidak didapat oleh nasabah biasa, seperti Kartu BSM *Priority*, *Priority Banking Officer*, Konter Layanan *Priority*, *Safe Deposit Box*, Laporan Keuangan Terpadu, *Starter Pack*, Hadiah Ulang Tahun, *Overseas Education Assistance*, Konsultasi Zakat, Konsultasi Waris, *Medical Check Up* (berlaku untuk nasabah dengan portofolio dana Rp. 5 Milyar), *Airport Executive Lounge*, *Check In and Baggage Handling*, *Exclusive Event* dan Layanan Duka. Mandiri Syariah *Priority* memiliki konsep *private banking* yang artinya memiliki ruangan khusus dan lebih *private* sehingga nasabah akan lebih nyaman, tenang dan aman. *Private banking* itu ditujukan untuk lebih menjaga rahasia nasabah dalam transaksi di BSM KC Jakarta Pondok Indah. Hambatan dan

[26] Dita Ayu Fadila, "Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan", (Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

kendala yang dihadapi dalam layanan nasabah prioritas adalah *miss communication* tentang kebutuhan nasabahnya itu sendiri dan solusi mengatasinya dengan cara melakukan pendekatan personal yang dimana pegawai lebih aktif dan lebih komunikatif mencari tahu dan memahami apa yang nasabah butuhkan. Selain *miss communication*, ada juga hambatan ketika nasabah prioritas yang ingin *down grade* menjadi nasabah biasa. Untuk menghindari nasabah prioritas yang ingin *down grade* yaitu pegawai melakukan cara dengan menawarkan promosi berupa *gift* yang menarik.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu fokus terhadap penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas.

9. Viani Nenzi Meisandri "Implementasi Sistem Pelayanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam" (2019), Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan .[27]

Penelitian ini fokus terhadap konsep layanan nasabah prioritas, implementasi sistem layanan nasabah prioritas, persepsi nasabah prioritas terhadap layanan nasabah prioritas pada PT. Bank BNI Syariah KC Pekalongan dan pelayanan nasabah prioritas dalam perspektif ekonomi Islam. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian

[27] Viani Nenzi Meisandri, "Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pekalongan, 2019).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

kualitatif deskriptif. Cara pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini adalah standar pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku: modern, efektif, efisien mutlak menjadi perhatian utama bagi Bank BNI Syariah Cabang Pekalongan. Aspek utama dalam penyelenggaraan sistem pelayanan nasabah pada Bank BNI Syariah adalah kualitas sistem layanan nasabah, standar layanan nasabah, standar penampilan petugas, standar kebersihan maupun kerapian ruang kerja.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan membahas mengenai nasabah prioritas. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu fokus terhadap implementasi sistem pelayanan nasabah.

10. Mira "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Mandiri Syariah Pare-Pare" (2019), Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare.[28]

Penelitian ini fokus terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Mandiri Parepare dan bentuk pelayanan Bank Syariah Mandiri parepare. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Cara pengumpulan data yang digunakan yaitu metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[28] Mira, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Pare-Pare", (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare, 2019).

Hasil dari penelitian ini adalah pelayanan tingkat kepuasan yang diberikan pada para petugas bank sudah terpenuhi. Para petugas bank melayani nasabah dengan ramah, sopan dan penuh tanggung jawab serta memberikan informasi sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah sehingga nasabah merasa sangat puas. Bentuk pelayanan terhadap nasabah diberikan melalui 5 faktor yaitu, *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (simpati).

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu penelitian terdahulu pada kepuasan nasabah dan bentuk pelayanan.

11. Santika Bani Amanatullah "Prosedur Pelayanan Nasabah PT. Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Pada Kantor Cabang Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19" (2021), Tugas Akhir, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta .

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Penelitian ini fokus terhadap prosedur pelayanan nasabah pada PT bank Mandiri Taspen selama masa pandemi covid-19 dan hambatan yang dihadapi saat melayani nasabah pada PT Bank Mandiri Taspen. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik

deskriptif. Cara pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.[29]

Hasil dari penelitian ini adalah prosedur pelayanan nasabah Bank Mantap selama masa pandemi covid-19 telah dilaksanakan dengan baik, sesuai dengan protokol kesehatan covid-19, baik pada keadaan normal maupun keadaan ramai. Pelayanan tersebut dilaksanakan secara lengkap mulai dari penerimaan nasabah oleh *security* yang bertugas di lantai 1, nasabah dilayani oleh teller atau *customer service*, sampai dengan pelayanan nasabah saat nasabah telah selesai kepentingannya di Bank Mantap KC Jakarta Cikini. Pada proses pelayanan di Bank Mantap KC Jakarta Cikini selama masa pandemi covid-19.

Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dan terdahulu yaitu kesamaannya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya yaitu terletak pada tempat penelitian.

Guna memberikan yang kompetitif maka dibawah peneliti memaparkan mapping peneliti terdahulu sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[29] Santika Bani Amanatullah, "Prosedur Pelayanan Nasabah PT. Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Pada kantor Cabang Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19", (Tugas Akhir, Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, 2021).

Tabel 2.1

Mapping Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Fauziah Nasuha (2011)	Sistem Pelayanan Nasabah *Priority* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Keduanya sama-sama membahas mengenai nasabah prioritas.	Penelitian terdahulu fokus permasalahannya mengenai sistem pelayanan prioritas. Sedangkan, penelitian sekarang fokus pada prosedur pelayanan nasabah prioritas.
2. .	Diyah Ayu Metya Sari (2012)	Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Pada PT. BPR Antar Rumeksa Arta Karanganyar.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu membahas tentang prosedur pelayanan produk tabungan. Sedangkan, penelitian sekarang membahas tentang prosedur pelayanan nasabah prioritas.
3.	Amelia Yulinsa (2014)	Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di Bank BRI Syariah KCP Cipulir.	Keduanya sama sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu fokus terhadap pelayanan prima A3 dan strategi pelayanan. Sedangkan, penelitian sekarang fokus terhadap prosedur pelayanan nasabah.
4.	Wiwit Kunia Lestari (2016)	Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Keduanya sama-sama membahas mengenai nasabah prioritas.	Penelitian terdahulu fokus terhadap perlakuan pelayanan nasabah prioritas. Sedangkan, penelitian sekarang fokus terhadap prosedur pelayanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				nasabah prioritas.
5.	Anggun Yustia Arinda T (2018)	Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan *Queining System* pada Bank Syariah mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu membahas tentang optimalisasi pelayanan. Sedangkan, penelitian sekarang membahas prosedur pelayanan.
6.	Siti Anisah (2018)	Implementasi Pelayanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Sama-sama membahas mengenai pelayanan nasabah prioritas.	Penelitian terdahulu fokus terhadap kesesuaian antara prosedur dan penerapan pelayanan nasabah prioritas. Sedangkan, penelitian sekarang fokus terhadap prosedur pelayaan nasabah prioritas saja.
7.	Irwandi (2018)	Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu fokus pada kepuasan kinerja. Sedangkan, penelitian sekarang fokus terhadap prosedur pelayanan nasabah.
8.	Dita Ayu Fadila (2019)	Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Pada Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kaulitatif.	Penelitian terdahulu fokus terhadap penerapan pelayanan prima terhadap nasabah prioritas. Sedangkan, penelitian sekarang fokus terhadap

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				prosedur pelayanan nasabah prioritas.
9.	Viani Nenzi Meisandri (2019)	Implementasi Sistem Pelayanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Membahas mengenai nasabah prioritas.	Penelitian terdahulu fokus terhadap implementasi system pelanan nasabah. Sedangkan, penelitian sekarang fokus terhadap prosedur pelayanan nasabah.
10.	Mira (2019)	Analisis Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Mandiri Syariah Pare-pare.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Penelitian terdahulu fokus pada kepuasan nasabah dan bentuk pelayanan. Sedangkan, penelitian sekarang fokus pada prosedur pelayanan nasabah prioritas.
11.	Santika Bani Amanatullah (2021)	Prosedur Pelayanan Nasabah PT. Bank Mandiri Taspen (Bank Mantap) Pada Kantor Cabang Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-19.	Keduanya sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif.	Terletak pada tempat penelitian.

Sumber: Data diolah Tahun 2021.

Orisinalitas Penelitian bidang kajian yang diteliti adalah bahwa peneliti terdahulu ini sama-sama menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah tanya jawab, observasi, dokumentasi dan menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dari hasil penelitian ini yang perlu ditingkatkan lagi ketika melakukan prosedur pelayanan yang mana merupakan cara yang efektif/ baik untuk menjangkau

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

nasabah untuk mengetahui informasi mengenai keuntungan dan layanan terbaik yang diberikan oleh bank PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember sudah mencapai SOP yang ditetapkan atau yang belum.

B. Kajian Teori

Kajian teori adalah suatu bidang yang membahas ide-ide yang dijadikan konsep atau gagasan dalam suatu proses penelitian. Pembahasan pada penelitian adalah pembahasan secara luas dan mendalam tentang sudut pandang peneliti dalam penelitian atau analisis masalah yang ingin penulis pecahkan yang sangat sesuai pada struktur tujuan serta masalah riset. Teori yang dipakai dalam kajian teori yaitu[30] :

1. Prosedur Pelayanan

a. Pengertian Prosedur

Menurut Zaki Baridwan, prosedur memegang peran yang penting pada bisnis. Prosedur adalah proses yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu tugas secara efektif serta cermat dalam mencapai tujuan yang sudah diharapkan serta mampu menyelesaikan masalah secara tuntas dalam waktu tertentu.[31] Definisi Sugiyono, proses ialah rangkaian peristiwa atau suatu kegiatan berulang dengan beberapa cara yang sama.[32]

Menurut Mulyadi, proses ini merupakan proses kerja perusahaan yang melibatkan satu atau lebih departemen, untuk

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

[30] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 73.
[31] Zaki Baridwan, *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur Dan Metode* (Yogyakarta: BPFE, 2003), 57.
[32] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 195.

menjamin keteraturan transaksi bisnis. Suatu proses pada hakekatnya adalah rangkaian kegiatan yang dilaksanakan secara berturut-turut dari yang pertama sampai akhir dalam proses kerja.[33]

b. Karakteristik Prosedur

Berikut adalah beberapa karakteristik dari sistem ini, antara lain:

1) Proses mendukung kinerja organisasi.
2) Sistem dapat menciptakan pemantauan yang baik dan menggunakan biaya rendah.
3) Sistem menunjukkan proses logis yang sederhana.
4) Sistem tersebut menunjukkan adanya keputusan keputusan dan tanggung jawab.
5) Tidak menunjukkan penundaan dan hambatan.
6) Ada pedoman operasional yang harus diikuti anggota organisasi.
7) Membantu dalam efisiensi, efektivitas dan produktivitas struktur organisasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c. Manfaat Prosedur

Sistem ini dapat memberikan keuntungan sebagai berikut:

1) Mendukung pengambilan keputusan penting untuk kegiatan masa depan.
2) Ubah tugas berulang menjadi titik akhir untuk menyederhanakan implementasi dan hanya melakukan apa yang diperlukan.

[33] Mulyadi, *Sistem Akuntansi Edisi III* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 5.

3) Adanya program kerja atau instruksi yang jelas yang harus diikuti oleh semua pelaku.
4) Berpartisipasi dalam upaya memaksimalkan produktivitas.
5) Mencegah pelanggaran dan memfasilitasi pengawasan.

d. Pengertian Pelayanan

Pelayanan *(customer service)* secara umum ialah setiap pelayanan yang dimaksudkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan dan agar dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan bagi para pelanggan.[34] KBBI memberikan menjelaskan bahwasannya bekerja adalah upaya memenuhi kebutuhan orang lain, sedangkan kerja membantu menunjang (membantu memenuhi kebutuhan sendiri).[35]

Pengertian pekerjaan Menurut R.A Supriyono yaitu pekerjaan organisasi yang diorganisasikan untuk kebutuhan pelanggan dan menciptakan ide-ide yang berbeda, melakukan pekerjaan dengan baik pelanggan akan puas. Ini sangat penting ketika mencoba membuat konsumen menggunakan produk atau jasa yang diberikan. Disisi lain, definisi lainnya mengatakan bahwa pelayanan adalah layanan ataupun manfaat apa pun yang sudah diberikan oleh satu orang kepada orang lain yang tidak terutama melibatkan hak atas sesuatu yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[34] Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), 22.
[35] Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka,1990), 415.

pembuatannya mungkin atau mungkin tidak melibatkan produk fisik.[36]

Munir mengatakan bahwa pelayanan umum adalah pekerjaan yang dilakukan oleh orang (sekelompok orang) berdasarkan sumber daya melalui proses dengan tujuan untuk memuaskan kepentingan seseorang yang sesuai dengan kemampuannya. Munir mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat dimonitor, sehingga standar dan jadwal dapat ditetapkan untuk hasilnya. Karena adanya prinsip-prinsip manajemen, melaksanakan, merencanakan, memantau, dan mengevaluasi pekerjaan sehingga hasil terakhirnya memuaskan pengguna pekerjaan lainnya.[37]

Dalam buku Muhammad menurut Nurhadi, pelayanan merupakan bagian penting dari pekerjaan yang sesuai dengan prinsip syariah. Agar pelayanan di perusahaan bisnis bisa lebih diharapkan dan terarah, maka sebagian diharuskan memiliki arahan dan nilai-nilai yang digariskan pada ajaran Islam. Islam sangat menekankan keaslian pelayanan yang bisa membuat konsumen merasa puas.[38]

e. Bentuk-bentuk Pelayanan

Layanan bisa dibagi menjadi beberapa area, yaitu: layanan lisan, layanan tulis, dan layanan dokumenter.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[36] Malayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2005), Cet. Ke-4, 152.
[37] Munir, *Manajemen Pelayanan Umum* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 275.
[38] Nurhadi, "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah", *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2. No. 2, (2018), 148.

1) Layanan lisan

Layanan lisan dilakukan oleh pegawai yang ditempatkan pada bagian humas, bagian informasi dan bidang lainnya yang dimana tanggung jawabnya yaitu memberikan informasi atau keterangan kepada siapa saja yang membutuhkan.

2) Layanan tulisan

Layanan tulisan merupakan jenis layanan yang memiliki nilai penting dalam melaksanakan pekerjaan. Tidak hanya pada jumlah akan tetapi juga pada hal pekerjaan. Layanan berbasis teks berfungsi dengan baik, terutama transportasi jarak jauh karena alasan biaya. Untuk pekerjaan secara tertulis, faktor kecepatan antara lain dapat diperhatikan sebagai berikut faktor kecepatan, baik dalam mengikuti kata maupun suatu proses pengambilan keputusan, penangkapan, tanda tangan dan transfer kepada yang bersangkutan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3) Layanan dengan perbuatan

umumnya terdiri dari kelas menengah dan bawah. Oleh karena itu, keterampilan dan kemampuan pengguna menentukan apa yang akan menjadi hasil dari suatu tindakan atau pekerjaan tersebut.

f. Dasar-dasar Pelayanan

Layanan nasabah diharuskan memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah. Supaya nasabah akan merasa puas dengan layanan

yang diberikan, manajer layanan pelanggan harus memiliki basis layanan yang kuat. Berikut adalah yang harus dimengerti dan dipahami oleh perwakilan layanan pelanggan: [39]

1) Berdandan dan bersikap baik dan bersih. Ini berarti perwakilan layanan pelanggan harus memakai kemeja serta celana yang serasi sebagai kombinasi agar menarik. Pelanggan sebaiknya berpakaian bagus, tidak kotor serta tidak memakai baju lengan panjang, karena pakaian yang anda kenakan dapat menarik pelanggan. Berpakaianlah sesuai dengan waktu yang sudah disepakati.
2) Keras hati, ramah serta murah senyum. Saat melayani klien, akuntan tidak ragu, percaya diri dan percaya diri. Penjual harus bertindak seolah-olah sudah mengenal mereka sejak lama. Saat melayani pelanggan, staff layanan pelanggan dengan wajah cantik harus tersenyum lebar.
3) Menyapa lembut nasabah serta coba sebutkan namanya jika anda mengetahuinya. Ketika pelanggan datang, perwakilan layanan pelanggan harus segera dipanggil. Namun, jika Anda tidak mengenal satu sama lain, anda dapat menyapa sebagai Tuan/Nyonya, dan kami dapat membantu anda.
4) Bersikaplah tenang, hormat, sopan dan dengarkan baik-baik setiap percakapan. Usahakan bersikap tenang saat melayani pelanggan, tidak terburu-buru, hormat dan sopan. Kemudian tunjukkan rasa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[39] Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2004), 205.

hormat kepada tamu, dengarkan baik-baik dan pahami keinginan pelanggan.

5) Berbicaralah dengan sopan dan benar. Berkomunikasi dengan klien menggunakan dan mengedit dalam bahasa Indonesia atau bahasa lokal yang setara. Menggunakan suara jelas serta mudah dipahami dan tidak memakai kata-kata yang susah dipahami nasabah.
6) Tunjukkan hasrat untuk layanan dan keahlian nasabah. Saat Anda melayani nasabah, anda tidak terlihat lelah atau kecewa. Tunjukkan dengan baik kepada pelanggan pelayanan prima seolah-olah anda benar-benar peduli dengan kemampuan serta keinginan nasabah.
7) Dilarang menyela atau menghentikan pembicaraan. Ketika nasabah berbicara cobalah untuk tidak mencela atau menyela pembicaraan. Selanjutnya, hindari frasa atau kata-kata yang menyinggung yang mungkin menyinggung pelanggan. Jika sesuatu terjadi cobalah untuk tidak berdebat.
8) Kemampuan untuk meyakinkan dan memuaskan nasabah. Setiap jasa yang ditawarkan harus dapat meyakinkan nasabah. Staf penjualan juga mungkin puas dengan layanan yang diberikan.
9) Jika Anda tidak dapat menyelesaikan masalah, mintalah bantuan. Jika Anda memiliki pertanyaan atau masalah yang tidak dapat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

dijawab atau diselesaikan oleh layanan nasabah, Anda harus menghubungi staff ahli.

10) Jika Anda tidak dapat melayani, beri tahu kami kapan akan disajikan. Jika sewaktu-waktu nasabah sedang sibuk serta tidak dapat memberi pelayanan nasabah, informasikan kepada nasabah kapan bisa dilayani dalam keadaan baik

2. Larangan dan Etiket dalam Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan, bankir selalu ingin dapat menyenangkan nasabah tanpa mengorbankan harga diri atau moral mereka. Nilai penting dalam memberikan pelayanan, agar sesama nasabah dan karyawan bank harus bisa menghargai. Secara umum, etiket pelayanan yaitu: [40]

a. Ucapkan salam saat bertemu nasabah, misilnya selamat pagi, selamat siang atau selamat malam. Jika kita sudah mengetahui agama klien, misalnya Islam, ucapkan Assalamualaikum.

b. Sesudah menyapa nasabah, segera telepon atau duduk dengan sopan atau minta mereka menunggu sebentar.

c. Yang ideal adalah menyapa dan mengundang tamu untuk datang lalu duduk dengan senyum ramah dan bersahabat.

d. Tanyakan tentang kebutuhan pelanggan dengan cara yang ramah, hormat, dan lembut.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[40] *Ibid*., 197.

e. Waspadai hal ini dan mulailah dengan berterima kasih atau meminta maaf karena meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sebentar.

f. Berikan ucapan terima kasih jika pelanggan menyarankan untuk pamit saat masalah sudah selesai.

Ada banyak larangan pada *service tag*, dan larangan tersebut harus diperhatikan agar *service tag* tidak dilanggar. Secara umum, larangan dalam etiket pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Jangan memakai pakaian yang tidak pantas, terutama saat jam kerja serta pada saat melayani nasabah.

b. Dilarang melayani nasabah maupun *customer* saat mereka sedang merokok, makan, minum, ataupun mengunyah sesuatu seperti halnya permen.

c. Dilarang melayani nasabah maupun tamu saat mengobrol atau berdebat dengan pengguna lain.

d. Dilarang menunjukkan hinaan, iba, atau kesedihan di depan pelanggan atau tamu.

e. Berdebat atau mencoba menghalangi nasabah dengan cara yang kasar atau tidak sopan.

f. Meminta imbalan atau jaminan khusus pada nasabah dilarang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

3. Standar Operasional Prosedur *Customer Service*

Pengertian standar menurut KBBI adalah beberapa ukuran yang menjadi acuan.[41] Operasional adalah sifat kinerja berhubungan dengan kinerja.[42] Sebuah proses adalah urutan kejadian untuk menyelesaikan sebuah program.[43]

Standar Operasional ialah pedoman yang isinya prosedur operasi standar yang digunakan oleh organisasi untuk memastikan kepuasan terhadap semua praktik dan kelancaran operasi perusahaan oleh orang-orang yang bekerja di perusahaan dalam tubuh organisasi. efisien, fleksibel, terorganisir dan sistematis.[44]

Standar Operasional Prosedur untuk layanan nasabah *(Customer Service)* adalah:

a. Dengarkan baik-baik agar anda dapat mendengar apa yang pelanggan sampaikan, baik melalui telepon maupun melalui komunikasi lainnya.
b. Ajukan pertanyaan pelanggan atau ulangi apa yang dikirim pelanggan untuk memastikan bahwa tidak ada pihak yang menyebabkan kesalahpahaman sehubungan dengan topik yang diusulkan.
c. Sesuatu yang meyakinkan nasabah bahwa apa yang mereka katakan benar-benar didengar
   1) Jika transmisi adalah pertanyaan tentang cara membeli produk saat ini, tentang langkah-langkah keamanan untuk belanja online, atau

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[41] Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), 1375.
[42] Ibid, 1020.
[43] Ibid,1106.
[44] Rudi M. Tambunan, *Standart Operating Procedures (SOP)* (Jakarta: Maistas Publishing, 2008), 79.

masalah teknis lainnya, pelanggan disarankan untuk mengedukasi pelanggan tentang syarat dan ketentuan yang berlaku, yang tersedia di situs web mereka.

2) Bila yang disampaikan adalah keluhan, pelanggan harus mencatat keluhan dengan hati-hati dan berjanji kepada pelanggan bahwa mereka akan segera menindaklanjuti masalah tersebut dan memberi tahu pelanggan tentang hasilnya sesegera mungkin. Berkas pengaduan ini akan diteruskan kepada pemegang hak untuk menyelesaikan permasalahan yang ada sesuai dengan sifat permasalahan itu sendiri.

3) Pengaduan yang sudah ada jawaban atau solusinya harus segera dijawab dengan memberitahukan kepada nasabah. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan tidak membuat mereka ragu terhadap pelayanan perusahaan.

d. *Customer service* harus tetap sopan dan menggunakan bahasa yang positif ketika menerima pertanyaan atau keluhan dari nasabah, meskipun nasabah sedang kesal atau tersinggung. Cobalah untuk tetap tenang dan jangan biarkan komentar nasabah membuat Anda kesal. Ucapkan salam pada akhir dan awal komunikasi dan ucapkan terima kasih kepada nasabah sebelum mengakhiri komunikasi.

e. Melakukan proses pendokumentasian untuk setiap pertanyaan, pengaduan atau pengaduan yang masuk, terutama untuk jenis pengaduan yang paling umum. Beri tahu atasan Anda agar lebih

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

banyak yang bisa dilakukan untuk mengurangi jumlah laporan serupa di masa mendatang.

4. Nasabah, Prioritas dan Nasabah Prioritas

a. Pengertian nasabah

Menurut KBBI, definisi nasabah adalah mereka yang berserikat atau menjadi (finansial) nasabah bank.[45]

Nasabah yaitu semua orang datang ke bank untuk berbisnis. Kemudian, kedua, semua penelepon ke bank akan menerima pesan dan ketiga, semua orang di kantor (departemen, departemen lain, atau cabang lain). Pepatah *marketing* mengatakan bahwa nasabah adalah raja, sehingga harus dilayani dengan tulus dan ikhlas.[46]

Definisi nasabah adalah seseorang yang secara perlahan pergi ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya akan suatu produk atau layanan dan membayar produk atau layanan tersebut.[47]

Fokus kualitas sistem perbankan dan operasional perbankan didasarkan pada kepuasan nasabah, sehingga penting untuk memahami masalah yang dihadapi nasabah. Nasabah ingin semua bank memenuhi standar kualitas tertentu dan dengan demikian mempengaruhi keuntungan bank. Informasi nasabah dapat ditransmisikan sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[45] Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring, https://kbbi.web.id/nasabah.html. Diakses pada 21 Februari 2022.
[46] Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005), 225.
[47] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 37.

1) Nasabah yaitu seseorang yang tidak bergantung pada bank, atau bank tergantung pada pelanggan.
2) Nasabah yaitu seseorang yang membawa bank ke dalam pikirannya.
3) Tidak ada satupun yang dapat memenangkan argumen dengan nasabah.
4) Nasabah yang keberadaannya sangat penting sehingga bank harus memuaskan mereka.

Dalam sistem kualitas saat ini terdapat 3 (tiga) jenis pelanggan yang kebutuhannya akan terpenuhi yaitu pelanggan internal, pelanggan menengah dan pelanggan eksternal. Pelanggan internal adalah mereka yang bekerja di industri perbankan dan berdampak pada kinerja bank. Pelanggan perantara adalah mereka yang bertindak atau bertindak sebagai perantara, dan bukan sebagai pengguna akhir barang dan jasa. Pelanggan asing adalah mereka yang membayar untuk menggunakan barang dan jasa yang dihasilkan.[48]

Karakteristik nasabah yaitu:[49]

1) Nasabah diperlakukan seperti raja.

   Manajer pelanggan akan berpikir bahwa pelanggan adalah raja, yang berarti raja harus memiliki semua yang mereka inginkan dan butuhkan.

2) Ingin memuaskan kebutuhan dan keinginannya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[48] Mangasa Agustinus Sipahutar, *Customer Window* (Bandung: Alfabeta, 2002), 2.
[49] Kasmir, *Pemasaran Bank*, 207.

Kedatangan nasabah ke bank memenuhi keinginan atau permintaannya baik untuk informasi, berupa pertanyaan maupun pengaduan.

3) Tidak ingin dibantah dan saya tidak ingin marah.

Sudah menjadi hukum alam yang tidak disukai oleh sebagian besar klien untuk didiskusikan atau diperdebatkan. Semua upaya persalinan dilakukan melalui percakapan yang tenang dan moderat. Bicaralah dengan bijak agar nasabah tidak mudah marah.

4) Nasabah membutuhkan perhatian.

Nasabah datang ke bank untuk mencari perhatian.

5) Nasabah adalah sumber utama pendapatan bank.

Modal bank berasal dari suatu transaksi yang dilaksanakan oleh nasabah.

b. Pengertian Prioritas

Pengertian prioritas Menurut kamus bahasa indonesia yaitu hak yang paling utama, keistimewaan berarti hak yang pertama, hak atau keutamaan atas yang lain. Di setiap bank, kebutuhan layanan pelanggan, produk memiliki nama yang berbeda.[50]

c. Nasabah Prioritas

Nasabah menggunakan layanan nasabah priority di bank, maka yang diinginkan nasabah yaitu kemudahan atau kualitas layanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[50] Tim Penyusun Kamus Pusat Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi III* (Jakarta: Pusat Bahasa. 2008), 206.

dalam bertransaksi yang lebih besar dari nasabah biasa, baik layanan cepat atau sederhana dalam proses.[51]

Pada prinsipnya, setiap bank berhak diperlakukan sama. Semua nasabah memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan petunjuk Al-Qur'an. Dalam al-Qur'an Surah Al-Qasas ayat 77 Allah berfirman yang berbunyi:

وَٱبۡتَغِ فِيمَآ ءَاتَىٰكَ ٱللَّهُ ٱلدَّارَ ٱلۡأٓخِرَةَۖ وَلَا تَنسَ نَصِيبَكَ مِنَ ٱلدُّنۡيَاۖ وَأَحۡسِن كَمَآ أَحۡسَنَ ٱللَّهُ إِلَيۡكَۖ وَلَا تَبۡغِ ٱلۡفَسَادَ فِي ٱلۡأَرۡضِۖ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُحِبُّ ٱلۡمُفۡسِدِينَ ٧٧

Artinya: Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan. (QS. Al-Qasas: 77)[52]

Menjual kepada seseorang lebih mudah ketika fungsi penjualan perusahaan diposisikan untuk membantu nasabah memenuhi atau mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Bisnis harus dapat mendidik nasabah tentang cara kerja baru dan cara baru untuk membuat bisnis lebih menguntungkan dan efisien di masa depan. Nasabah dibantu dengan layanan yang diperlukan hal yang baik untuk berbelanja, nasabah prioritas tidak perlu mengantri ketika ingin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[51] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 191.
[52] Al-Qur'an, 28 : 77.

berbelanja karena mereka memiliki loket yang berbeda untuk digunakan membuat proses bisnis menjadi sederhana dan mudah.

Misalnya, *online banking* adalah produk perbankan online yang memudahkan nasabah untuk memantau bisnis atau rekening bisnisnya dari mana saja, mereka login ke internet untuk dapat mengecek atau melakukan transaksi yang lebih mudah pekerjaannya. Acara. Sebaiknya bank menghindari penawaran produk online banking tetapi ketika nasabah ingin mengaksesnya sering terjadi pemadaman jaringan yang nasabah akan merasa kurang puas terhadap produk yang sudah diberikan oleh bank.

Faktanya, apa yang perusahaan jual bukan merupakan nilainya, akan tetapi nasabah merasakan nilai itu penting. Nasabah dapat membeli sesuatu apa yang mereka inginkan untuk mendapatkan hasil apa yang mereka inginkan.[53]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[53] M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 191.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu metode penelitian yang memiliki hasil data deskriptif berupa kata-kata atau teks dan karakteristik persepsi diri dari orang itu sendiri.[54] Metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif adalah pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Objek penelitian yang digunakan adalah "Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority* di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember". Informasi yang diperoleh sangat akurat karena sesuai dengan fakta dan realita yang sebenarnya. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang tidak dapat diperoleh dengan membaca angka dan perhitungan lainnya, karena topik yang dibahas, penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif.[55] Penelitian deskriptif adalah strategi penelitian yang dirancang untuk memberikan deskripsi sistematis tentang informasi ilmiah berdasarkan topik atau objek penelitian.[56]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Lokasi Penelitian

Wilayah penelitian berisi lokasi penelitian berada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember yang terletak di di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jember Lor, Kec. Patrang,

[54] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), 3.
[55] Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktek* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 80.
[56] Sanusi Anwar, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Jakarta: Salemba Empat, 2010), 3.

Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Alasan peneliti memilih lokasi ini yaitu:

1. Setiap tahun jumlah nasabah BRI Kantor Cabang Jember terjadi peningkatan secara progresif dan setiap tahunnya BRI Kantor Cabang Jember mengadakan undian bagi nasabah yang membuka tabungan.
2. Memperoleh penghargaan atas diraihnya pencapaian kinerja yang kuat serta pertumbuhan bisnis yang prospektif, membuat BRI BUMN terbaik di dalam sektor perbankan.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah seseorang atau sesuatu yang mengenainya ingin diperoleh keterangan atau ang pada latar penelitian yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.[57]

Teknik penentuan subyek penelitian yang digunakan adalah sumber data primer. Sumber data primer yaitu data yang didapat secara langsung dari sumber pertama baik individu maupun perorangan melalui wawancara dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap masalah yang dihadapi.[58] Ada beberapa informan yang menjadi pembantu adalah:

1. Rizky Handayani *(Supervisor)*
2. Aldilla Dwi Putri Ayu *(Customer Service)*
3. Reny Aprilian *(Priority Banking Officer)*

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[57] Muh. Fitrah dan Lutfiyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus* (CV Jejak, Bima, 2007), 152.
[58] Sugiyono, 308.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif melibatkan penggunaan teknik observasi (pengamatan), wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan. Penelitian dapat mengubah proses pengumpulan data yang digunakan untuk memperbaiki lingkungan penelitian. Menurut Sugiyono, proses pengumpulan data merupakan langkah awal dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh informasi. Tanpa pengetahuan tentang proses pengumpulan data, analisis tidak menghasilkan data yang memenuhi standar data yang ditentukan. Peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penelitian ini, yaitu: observasi (observasi), wawancara dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi yaitu proses dimana peneliti secara langsung atau tidak langsung mengumpulkan informasi tentang subjek penelitian. Alat tersebut berupa papan observasi.[59] Pengamatan langsung adalah pengamatan langsung dengan cara menerjunkan diri pada karya masyarakat yang sedang dipelajari. Pengamatan tidak langsung adalah pengamatan dimana peneliti tidak memasuki masyarakat, ia dapat melihat peristiwa budaya dan benda-benda dengan kedua mata atau bantuan alat seperti kamera.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[59] Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 136.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu teknik dalam pengumpulan data yang didapat dari bertanya kepada informan langsung yang berperan penting dalam bidang yang akan diteliti.[60] Dalam penelitian kali ini yang menjadi informan dan diwawancarai langsung oleh peneliti adalah *supervisor*, *customer service* dan *priority banking officer* yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember yang terletak di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jember Lor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131.

a. Mengenai kriteria atau syarat untuk menjadi nasabah prioritas di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember.
b. Mengenai prosedur pelayanan nasabah prioritas di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa. Sumber dokumen dapat berupa teks, foto atau karya lainnya. Dari buku tersebut kami mendapatkan informasi penting lainnya untuk penelitian ini. Dokumen yang diperoleh penyidik berasal dari berkas-berkas di dalam dan di luar penyidikan yang sebenarnya berkaitan dengan penyidikan yang dilakukan penyidik. Disini peneliti juga meminta dokumen dari pusat penelitian yaitu Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember untuk diverifikasi keakuratan atau kebenaran informasinya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[60] Ibid., 136.

melalui wawancara dan observasi. Teknik Dokumentasi yang dipakai pada penelitian ini yaitu:

a. Sejarah
b. Visi dan Misi
c. Struktur Organisasi
d. Jumlah nasabah
e. Dokumen yang terkait dengan penelitian ini

E. Analisis Data

Menurut Bogdan, analisis data yaitu suatu proses menganalisis serta mengorganisasikan data yang cara memperolehnya dari kegiatan wawancara, survei, dokumentasi, dan penyelidikan lainnya. Untuk memudahkannya memahami dan dapat menunjukkan hasil penelitiannya kepada orang lain.[61] Analisis data penelitian ini dilakukan dengan menganalisis data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi visual. Miles dan Huberman (1984) mencatat bahwa kegiatan analisis data kualitatif dilakukan dalam kaitannya satu sama lain dan berlanjut sampai data tersebut lengkap. Pekerjaan analitis adalah reduksi, penyajian, verifikasi data dan yang terakhir adalah kesimpulan akhir. Fungsi yang dilakukan dalam analisis data adalah:[62]

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[61] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 244.
[62] Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, *Qualitative Data Analysis* (Terjemah) (Jakarta: UI Press, 2008), 237.

1. Data *Reduction* (Reduksi data)

   Oleh karena itu, jumlah data yang dikumpulkan di lapangan harus dicatat dengan benar dan lengkap. Reduksi data berarti meringkas, memilih mana yang paling penting, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola, dan menghilangkan hal-hal yang tidak penting. Oleh karena itu, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti mengumpulkan data untuk analisis lebih lanjut jika diperlukan.[63]

2. Data *Display* (Penyajian Data)

   Setelah informasi pengelola, langkah selanjutnya adalah melihat informasi tersebut. Dalam penelitian ini penyajian data dapat berupa uraian atau laporan singkat, grafik, hubungan antar kategori, diagram proses dan lain-lain. Melihat data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman tersebut.

3. *Conclusion Drawing/ Verification* (Verifikasi)

   Menurut Miles dan Huberman (1984), langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah menarik kesimpulan dan menganalisisnya. Kesimpulan tentatif masih tentatif dan berubah tanpa bukti yang kuat untuk mendukung kesimpulan awal, didukung oleh bukti-bukti yang lebih tepat dan konsisten selama peninjauan di ruang pengumpulan data,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[63] Hardani, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, 73.

membuat kesimpulan yang lebih tinggi menjadi kesimpulan yang benar.[64] Dapat disimpulkan bagian dari bentuk atau karya yang lengkap, kesimpulannya harus merupakan penemuan baru yang belum pernah terlihat sebelumnya.[65]

F. Keabsahan Data

Pengecekan keakuratan data merupakan tugas yang sangat penting bagi peneliti. Hal ini dilakukan untuk menemukan keterkaitan antara data dengan permasalahan yang diangkat sebelumnya, dengan tujuan agar data tersebut valid, repetitif dan objektif. Dan hasil pencarian menghindari asumsi tertentu.[66]

Mengenai metode pengumpulan data, metode validitas dalam penelitian ini menggunakan dua gagasan dengan menggunakan metode triangulasi. Menurut Sugiyono, triangulasi diartikan sebagai metode pengumpulan data yang menggabungkan metode pengumpulan data yang berbeda dengan sumber data yang tersedia. Menurut Sugiyono, dalam penelitian ini digunakan dua jenis metode triangulasi, yaitu[67]:

1. Triangulasi Teknik

   Triangulasi teknik menurut Sugiyono, yaitu peneliti menggunakan metode pengumpulan data yang sangat berbeda untuk bisa mendapatkan informasi dari sumber yang persis. Peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

---

[64] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*, 484.
[65] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2012), 150.
[66] Lexy J, Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), 248.
[67] *Ibid*., 241.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber menurut Sugiyono yaitu memperoleh informasi dari sumber yang beda dengan metode yang sama.

Triangulasi menurut Lexy adalah teknik pemeriksaan kebenaran data dengan menggunakan faktor-faktor selain data itu sendiri. Triangulasi berguna untuk mengetahui keabsahan suatu informasi dari sumber data penelitian. Menurut Lexy, penelitian ini menggunakan triangulasi sumber yaituyaitu membandingkan, menilai derajat kepercayaan seseorang yang memberikan informasi dari sumber yang berbeda. Ini dilakukan untuk memverifikasi apa yang dikatakan sumber.[68] Dari temuan kedua teori di atas, peneliti menyimpulkan bahwa verifikasi data untuk proses pengumpulan data lebih menambah triangulasi sumber teori Sugiyono dan Lexy, karena memungkinkan peneliti untuk lebih mudah menemukan data dari informan.

G. Tahap-Tahap Penelitian

Langkah-langkah penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

Pada fase ini mendefinisikan apa yang perlu dilakukan sebelum peneliti bergerak ke area objek penelitian. Terdapat 7 hal yang wajib dilaksanakan dan dimiliki oleh seorang peneliti.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[68] Ibid., 330.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah kerja lapangan. Langkah selanjutnya adalah kerja lapangan. Ada beberapa hal yang harus disiapkan, yaitu: memahami latar belakang penelitian serta persiapan mandiri di lapangan.

3. Tahap analisis data

Langkah terakhir dari proses penelitian yakni analisis data. Tahap analisis data berkaitan dengan memunculkan makna dan makna yang lebih luas dan lebih dalam dari temuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti mulai menyusun laporan hasil penelitian yang dianalisis dan penarikan kesimpulan.

4. Tahap penulisan laporan

Sesi penyusunan laporan ialah sesi akhir dari penulis mengumpulkan serta menganalisis seluruh bahan riset serta melaksanakan perundingan dengan dosen pembimbing. Serta langkah berikutnya merupakan membuat laporan cocok pedoman pelaporan yang berlaku

.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia(BRI) merupakan salah satu bank universal ataupun kepunyaan negara terbesar di Indonesia. Pada awal mulanya Bank Rakyat Indonesia(BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja serta De Poerwokertosche Hulp En Spaarbank der Inlandsche Hoofden ataupun“ Bank Dorongan serta Simpanan Kepunyaan Kalangan Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani warga Purwokerto Indonesia negeri pribumi.[69]

Perseroan didirikan bertepatan pada 16 Desember 1895 yang setelah itu dijadikan sebagai hari jadi BRI. Pada masa sesudah kemerdekaan Republik Indonesia, bersumber pada hukum pemerintahan nasional no 1 tahun 1946 Pasal 1 melaporkan kalau BRI merupakan bank formal awal Republik Indonesia. Pada masa Perang Kemerdekaan 1948, BRI pernah dihentikan sedangkan serta baru dibuka kembali kala Enville sepakat buat mengganti namanya jadi Bank Rakyat Indonesia United pada tahun 1949. Dikala itu PERPU Nomor. 41 Tahun 1960 mendirikan Bank Koperasi Nelayan serta Nederlandsche Maatschappij (NHM). Setelah itu, bersumber pada Keputusan Presiden (Penpres) Nomor. 9 Tahun 1965,

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[69] Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia Tahun 2021, https://bri.co.id/report

BKTN dimasukkan ke dalam Bank Indonesia selaku Bank Urusan Koperasi Tani serta Nelayan Indonesia.[70]

Sebulan setelah itu, Keputusan Presiden Nomor. November 1965 mendirikan tim perbankan dengan nama Bank Negeri Indonesia. Dalam perjanjian baru ini, Bank Indonesia buat Koperasi, Tani serta Nelayan (eks BKTN) digabung dengan Bank Negeri Indonesia Perdesaan Unit II, sebaliknya NHM jadi Bank Negeri Indonesia Unit II Bidang Ekspor serta Impor (Exim). Bergantung pada hukum nasional. 14 Tahun 1967 tentang Undang-Undang Pokok Perbankan serta Undang-Undang No 13 Tahun 1968 tentang Undang-Undang Bank Sentral, yang mengembalikan kedudukan Bank Indonesia selaku Bank Sentral serta Bank Negeri Indonesia Unit II di Bidang Pedesaan serta Ekspor-Impor, dipecah jadi 2 zona terpisah ialah Bank Sentral Indonesia serta Bank Ekspor- Impor di Indonesia.[71]

Bersumber pada UU Nomor. 21/ 1968 mendefinisikan guna pokok BRI selaku bank universal. Terhitung semenjak 1 Agustus 1992, Undang-undang Perbankan Nomor. 7 Tahun 1992 mengganti peraturan BRI jadi perseroan terbatas. Di kala itu, BRI senantiasa 100% dipahami oleh pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan buat menjual 30% saham bank tersebut serta menjadikannya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[70] Ibid,.
[71] Ibid,.

industri publik dengan nama formal PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. yang tersebar luas dikala ini.[72]

Didirikan pada tahun 1895, PT. BRI (Persero) berlandaskan melayani warga kecil tetapi senantiasa fleksibel, termasuk fokus pada penyaluran kredit usaha mikro. Perihal itu antara lain ditunjukkan dengan pertumbuhan penyaluran KUR pada tahun 1994 yang mencapai Rp. 6. 419, 8 miliyar, adalah sebesar Rp. 8. 231, 1 miliyar pada tahun 1995 serta pada tahun 1999 hingga dengan bulan September sebesar Rp. 20, 466 miliyar.[73]

Dengan pertumbuhan Bank Dunia yang pesat, dikala ini Bank Rakyat Indonesia sudah mempunyai 4. 447 kementerian operasional yang meliputi 1 Kantor Pusat Bus, 12 Kantor Daerah, 12 Kantor Riset/ SPI, 170 Kantor Cabang(Dalam Negara), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Spesial., 1 cabang New York, 1 cabang Cayman Islands, 1 kantor perwakilan Hong Kong, 40 counter, 6 cabang mobile banking, 193 P. Points, 3. 075 unit BRI serta 357 kantor negeri.[74]

BRI serta layanannya membantu menghasilkan investasi lewat teknologi serta sepanjang lebih dari 125 tahun, Bank Rakyat Indonesia sudah melayani ribuan UKM di segala Indonesia. BRI menekankan kalau komitmennya terhadap sistem perbankan yang baik di Indonesia didasarkan pada tata kelola yang baik, mencakup seluruh aspek tercantum perencanaan, pengelolaan serta pengembangan, pelatihan serta efisiensi.

[72] Ibid,.
[73] Ibid,.
[74] Ibid,.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Sebagai riset kelayakan, kota Jember adalah kota yang berpotensi buat meningkatkan usaha sebab mempunyai posisi yang berarti ialah di pusat kota ada BRI, supermarket serta universitas[75]

Gedung Kantor Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Jember baru diresmikan pada tanggal 7 Desember 1995 oleh Djokosantoso Moeljono di Tanjung Karang. Gedung BRI Jember ini terletak di Jl. Ahmad Yani No. 1, Kp. Using Jember Lor, Kecamatan Patrang Kabupaten Jember, Jawa Timur.[76]

2. Profil Bank Rakyat Indonesia

Sejarah BRI dimulai dengan Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah, yang pada awalnya berhasil membagikan uang masjid kepada masyarakat. Kemudian menjadi bank hingga bernama Bank Rakyat Indonesia pada 18 Desember 1968. Perjalanan digital BRI dimulai sejak tahun 2016 yang ditandai dengan hadirnya BRIsat untuk memaksimalkan layanan digital banking. Proses digitalisasi di BRI meliputi 3 hal. Pertama, melakukan investasi terhadap proses digitalisasi dari segi bisnis inti perusahaan. Kedua, melakukan eksplorasi agar bisa berkontribusi pada ekosistem layanan keuangan di luar bisnis inti. Ketiga, menentukan rancangan digital yang berbasis kecerdasan buatan dan data raksasa. BRI mempunyai sistem data manajemen guna mengelola sumber energi manusia berbasis teknologi data yang dipadukan dengan sistem manajemen sumber energi manusia.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[75] Ibid,.
[76] PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember, Sejarah BRI KC Jember," 08 September 2022.

Dalam rangka meningkatkan efektifitas serta efisiensi pengelolaan SDM, pengembangan sistem IT terus dicoba dengan sokongan aplikasi website supaya segala pegawai BRI bekerja secara mandiri serta melaksanakan proses BRInis di bidang SDM. Tidak hanya BRI diakses lewat website, BRI meluncurkan aplikasi ini dalam tipe mobile pada tahun 2019.[77]

3. Visi dan Misi

1. VISI

   Menjadi bank konvensional terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

2. MISI

   a. Memberikan yang Terbaik

      Dapatkan layanan perbankan terbaik dengan mendukung proyek-proyek kecil, dan menengah untuk mendukung perkembangan ekonomi warga.

   b. Menyediakan Pelayanan yang baik

      Memberikan pelayanan prima yang berfokus pada pelanggan lewat sumber energi manusia yang handal dengan budaya kerja, teknologi data yang andal serta tahan masa depan, dan jaringan tradisional serta digital yang produktif dengan mempraktikkan standar efisiensi serta mengurangi dampak ketidakpastian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[77] Ibid,.

c. Bekerja dengan Optimal dan Baik

Membagikan nilai serta khasiat yang baik kepada pihak yang berkepentingan *(stakeholders)* dengan mencermati prinsip keuangan berkepanjangan serta aplikasi tata kelola industri yang baik.

4. Logo Perusahaan

Logo adalah salah satu tanda perusahaan atau bisnis yang khas atau berbeda dari perusahaan atau bisnis lain. Di bawah ini merupakan logo Bank Rakyat Indonesia.

Gambar 4.1 Logo Bank BRI

Sumber: Website Bank BRI, 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Sebagai pemimpin di sektor perbankan Indonesia, perlu dilakukan peremajaan aspek visual sistem BRI, penggunaan logo dan materi komunikasi yang memerlukan sedikit perubahan untuk mendukung keakuratan aspek visual sistem secara umum. *Brand* tersebut akan disesuaikan pada saat pembentukan BRI sebagai *holding company* berdasarkan kebutuhan BRI yang mempunyai bermacam anak industri yang tidak bergerak di bidang perbankan.[78]

[78] Ibid,.

Pergantian *logotype* dari" BRI Bank" jadi" BRI" buat menampilkan kalau BRI selaku *holding company* bukan cuma bermacam anak industri yang bergerak di bidang perbankan, namun jauh lebih besar. Tampilan ikon berbentuk persegi panjang untuk menunjukkan keseimbangan. Sedangkan garis sudut melengkung menggambarkan respon/perubahan waktu yang konstan. Garis dibuat dalam bentuk huruf "BRI" dan garis vertikal yang menunjukkan bahwa BRI harus ada serta melayani segala rakyat Indonesia, serta garis lengkung yang menampilkan layanan BRI pula BRIa diganti sebab senantiasa bawa keamanan serta kenyamanan. nasabah BRI *(Consumer Centric)*. Garis, wujud serta warna (tebal) yang jelas, simpel serta simpel pada logo adalah ekspresi dari kepedulian yang baik, mutu serta keamanan. Corak serta warna yang kokoh serta tertib hendak sanggup memberikan kesan industri yang modern serta handal, sehingga mencerminkan ciri bank global yang menekankan ketegasan terpaut dengan manajemen modern serta kegiatan usaha nasional serta kegiatan internasional yang berlandaskan semangat baru.[79]

Garis, wujud serta warna yang disajikan secara pas serta simpel dan kokoh mencerminkan salah satu guna BRI selaku pengawas dalam penerapan kebijakan pemerintah serta layanan perbankan untuk segala susunan warga dari serta ke terbanyak negeri.[80]

“Melayani dengan Sepenuh Hati” Ungkapan ini menggambarkan semangat, visi serta misi BRI adalah senantiasa memberikan pelayanan

[79] Ibid,.
[80] Ibid,.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

terbaik. Ungkapan ini adalah janji BRI buat tetap memperkenalkan kepuasan nasabah yang terdiri dari bermacam susunan warga serta tersebar di segala Indonesia.[81]

5. Nilai Utama Perusahaan

Dalam sebuah perusahaan dengan nilai-nilai dasar perusahaan, berikut ini adalah nilai-nilai perusahaan:[82]

a. Integrity

Integritas berarti selalu berpikir, berbicara dan berperilaku baik, menjunjung tinggi kehormatan dan menaati hukum. Praktek menunjukkan nilai integritas terbuka, kejujuran dan keikhlasan serta taat hukum.

b. *Professionalism*

Profesional, artinya selalu berusaha bekerja secara efisien dan efektif dengan sebaik-baiknya dan sebaik-baiknya. Sikap yang menunjukkan suatu nilai pembelajaran berkelanjutan dan keadilan.

c. *Trust*

Kepercayaan yang memiliki arti selalu membangun kepercayaan dan keyakinan di antara para pemangku kepentingan atas keberhasilan Perusahaan. Salah satu sikap yang menampilkan nilai amanah merupakan menghargai serta mengutamakan kepentingan warga serta komunitas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[81] Ibid,.
[82] Laporan Tahunan Rakyat Indonesia Tahun 2020, https://bri.co.id/report

d. *Innovation*

Inovasi berarti memakai keahlian serta pengetahuan guna menciptakan metode serta inspirasi baru untuk menghasilkan produk/ kebijakan yang menanggapi tantangan permasalahan bisnis. Karakteristik yang menampilkan nilai inovasi merupakan visioner serta pelopor pergantian.

e. Customer Centric

yang senantiasa menjadikan pelanggan selaku mitra utama dalam keuntungan tim untuk perkembangan yang berkepanjangan. Sikap yang mencerminkan nilai-nilai yang diharapkan pelanggan adalah jujur dan melampaui apa yang pelanggan harapkan.

6. Struktur Organisasi

Bentuk organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, bergerak di bidang swasta, cara kerja para anggota organisasi tidak dipengaruhi oleh jenjang jabatan dan jabatan organisasi yang ditugaskan kepada mereka yang memimpin departemen-departemen pelayanan yang bekerja dalam mendukung dimana manajemen tidak hadir kuat tetapi tidak melepaskan fungsi pemantauan.

Struktur ini diilustrasikan dengan bagan organisasi. Dari struktur organisasi hendak nampak jelas proses kerja serta kerja dan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Penjelasan tugas serta tanggung jawab ataupun job description serta struktur organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yaitu:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

1) Manajer cabang

Mempunyai tanggung jawab serta tugas yakni:

a. Sebagai pimpinan cabang, kepala cabang mengendalikan seluruh aktivitas supaya terencana serta sanggup menggapai tujuan yang sudah diresmikan.
b. Selaku *Deputy Manager* Bidang Usaha industri, organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur.

2) Pengontrol Internal (PIC)

Menjadi orang yang bertanggung jawab untuk mengelola pekerjaan staf PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk setiap hari

3) Manajer Pemasaran

Seorang pejabat pemerintah yang berkedudukan di dasar kepala cabang, bertanggung jawab buat merancang, mengendalikan serta mengelola dan membatalkan pemberian kredit kepada tiap nasabah.

4) AO *(Account Officer) Commercial*

Mempunyai tanggung jawab dan tugas yakni:

a) Rencanakan penjualan tahunan (RPT) untuk mendapatkan pendapatan bagi departemen untuk memenuhi tujuan yang ditetapkan.
b) Kelola akun dalam batas yang ditentukan untuk mendapatkan pendapatan terbaik untuk cabang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c) Rujuk masalah yang timbul ke manajemen di departemen utang untuk diselesaikan di departemen layanan terkait.

d) Sebagai anggota kelompok penyelamatan dan perbaikan pinjaman krisis di cabang dalam lingkup penyelamatan serta perbaikan kredit

5) AO *(Account Officer) Consumer*

Adapun tanggung jawab dan tugas sebagai berikut:

a) Melaksanakan RPT untuk kredit pegawai senantiasa (Kretap) ataupun kredit pensiunan (Kresun) serta jadi pegawai penerima RKA.

b) Berkolaborasi dengan calon peminjam untuk menilai tingkatan risiko secara internasional guna membangun portofolio kredit yang menghasilkan.

c) Pengumpulan pembayaran debit, pada saat membayar bulanan ke perusahaan/ perusahaan untuk menjaga keamanan pembayaran.

d) Periksa keabsahan dokumen yang diperlukan untuk kartu kredit, berdasarkan keabsahan hukum, pendaftaran dan lainnya agar risiko kredit berkurang.

e) Bertindak sebagai pencetus kredit

6) AO *(Account Officer) Consumer*

Adapun tanggung jawab dan tugasnya yakni:

a) Buat sistem akuntansi yang benar agar dapat digunakan oleh staf PT.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b) Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melihat suatu program akuntansi yang tersedia.

c) Menjaga kualitas serta efisiensi pemrograman akuntansi yang sedang digunakan.

7) Manajer Pendanaan

Adapun tanggung jawab dan tugas yakni:

a) Membuat rencana penjualan tahunan bersumber pada tujuan yang sudah ditetapkan lebih dahulu serta rencana aktivitas setiap bulannya.

b) Jadwalkan kunjungan mingguan.

c) Apakah penjualan bekerja dengan pelanggan potensial.

d) Melaksanakan penjualan produk dan jasa.

8) Manajer Operasional

Menjadi pegawai negeri yang berpengaruh setingkat dengan manajer cabang, bertanggung jawab mengelola semua operasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

9) AMPB (Manajer Pendukung Bisnis)

Adapun tanggung jawab dan tugas yakni:

a) Menolong pemimpin bisnis Membuat RKA PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk buat menggapai tujuan bisnis yang sudah diresmikan serta mengenali strategi bisnis bersumber pada analisis pesaing yang dicoba buat tingkatkan serta mengendalikan usaha kecil di tanah air.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b) Memberikan tanggung jawab dalam pertumbuhan bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk guna memperoleh nilai terbaik serta memantau/ mereview bisnis PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk ditinjau dari sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dibandingkan bank pesaing.

c) Membantu klien admin dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk mengunjungi pelanggan, menghapus hutang, daftar hitam, menyimpan kredit dari 3R (restrukturisasi, pemulihan, restrukturisasi).

10) *Supervisor* Administrasi Kredit (*Supervisor* ADK)

Mempunyai tanggung jawab serta tugas yakni:

a) Mengelola prosedur serta proses kontrol kredit di dalam cabang.

b) Membenarkan kepatuhan terhadap KUP PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk serta PPK buat tiap pengajuan kredit sudah dilengkapi dengan pemberian komentar/ komentar kalau kredit tersebut cocok dengan KUP serta PPK dan sudah penuhi kriteria yang disetujui.

c) Menelaah serta mengevaluasi penerapan Keputusan Kredit Ritel (PTK), spesialnya menimpa penerimaan permintaan kredit serta dokumen kredit.

d) Memberikan informasi kredit akan kadaluarsa dalam 3 bulan ke depan.

e) Mengawasi staff pinjaman lini dan cabang PDWK.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

f) Batasi pencarian kredit berdasarkan persyaratan PTK.

g) Dapatkan bukti asli lisensi pelanggan, sesuai kebutuhan.

h) Memiliki kemampuan untuk menetapkan IPK setelah semua kredit diperlukan.

11) ADK *Commercial*

Mempunyai tanggung jawab serta tugas yakni:

a) Menerima, mengevaluasi serta mendaftarkan tiap aplikasi kredit bersumber pada sasaran pasar, kriteria *Acceptable Risk* (KRD). Serta KND menjamin pinjaman yang nyaman, produktif serta menghasilkan.

b) Mempersiapkan serta memenuhi formulir administrasi ADK buat tiap aplikasi kredit buat memverifikasi kinerja petugas kredit.

c) Menyiapkan perjanjian kredit macet untuk melindungi kebutuhan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

d) Konfirmasi keabsahan serta kelengkapan dokumen kredit yang hendak didistribusikan dalam rangka kelancaran pelayanan nasabah serta proyeksi kebutuhan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

e) Mempersiapkan dokumen pendukung yang dibutuhkan buat kesimpulan perjanjian kredit yang dilakukan buat melindungi kebutuhan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

12) ADK *Consumer*

Adapun tanggung jawab serta tugas sebagai berikut:

a) Siapkan catatan tagihan serta jalani tugas administrasi terpaut kredit yang lain buat menciptakan pemasukan.
b) Konfirmasi kelengkapan serta keabsahan dokumen kredit yang disalurkan dalam rangka pelayanan pelanggan yang baik serta melindungi kebutuhan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk
c) Mengelola berkas pinjaman secara nyaman atau tertib serta sah guna melindungi kebutuhan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
d) Mempersiapkan perjanjian kredit buat menunjang kebutuhnan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

13) *Supervisor* Pelayanan Intern

Adapun tanggung jawab serta tugas sebagai berikut:

a) Memastikan bahwa semua kebutuhan kerja internal dan departemen terpenuhi serta kebutuhan dan logistik manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
b) Pastikan bahwa semua surat keluar dan masuk tetap tepat dan cepat waktu.
c) Memastikan bahwa kebutuhan layanan disediakan di departemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

d) Mengelola properti dan peralatan, lokasi, dan memelihara catatan personel PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

e) Memelihara dan menjamin simpanan dalam jumlah kecil.

f) Buat permintaan penarikan dari brankas di pagi hari dan sepanjang hari.

g) Persiapkan kelebihan uang tunai di siang hari dan kumpulkan kwitansi di penghujung hari.

h) Memberikan dukungan untuk surat penolakan pelanggan.

i) Periksa apakah semua uang telah dihitung pada akhir hari.

j) Tinjau layanan pelanggan dengan hati-hati.

14) Sekretariat SDM

Adapun tanggung jawab serta tugas yakni:

a) Memproses informasi yang masuk dan keluar secara teratur yang sesuai pada peraturan perundang-undangan.

b) Kelola saluran komunikasi (telepon, faks, internet) untuk mengelola efisiensi komunikasi cabang.

c) Distribusi surat masuk ke pihak berwenang.

d) Menjelaskan program kerja pimpinan cabang (pinca) dalam melaksanakan pekerjaan pinca yang tepat.

e) Mengatur dengan baik pembagian tugas bagi pengemudi, pramugari, satpam dan memberikan segala bentuk hukuman bagi karyawan sesuai dengan undang-undang.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

15) Logistik

Memiliki tugas serta tanggung jawab sebagai berikut:

a) Menanggapi kebutuhan logistik karyawan berdasarkan kebutuhan layanan cabang yang tidak terputus.
b) Mengelola semua aset cabang secara tertib dan akurat untuk menjaga catatan bank dan mengatur aset yang disimpan dalam urutan sesuai dengan prosedur yang berlaku untuk pengelolaan akun dalam urutan tersebut.
c) Siapkan laporan kerugian lokal seperti yang diminta oleh badan informasi lokal untuk manajemen.

16) Lapangan catatan IT dan pemeliharaan

Adapun tugas serta tanggung jawab yakni:

a) Menyiapkan laporan-laporan yang dibutuhkan oleh bank di dalam dan di luar PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
b) Kirim laporan kepada orang lain yang ingin memberikan informasi dan manajemen.
c) Mengelola dan bekerja dengan bantuan keuangan untuk mencapai keuntungan bank.
d) Mengelola kebersihan dan suhu serta penyimpanan perangkat keras untuk melindungi aset bank.

17) Asisten Manajer Operasional (AMO)

Adapun tugas serta tanggung jawab yakni:

a) Pastikan tidak ada transaksi (kecuali ATM) selama sistem ditutup.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b) Bayar lebih banyak di awal hari untuk ATM dan terima setoran dari pembayar.

c) Tetapkan flag operasional.

d) Pencatatan dan penyimpanan penerimaan kas dan penerimaan pembayaran.

18) Pengawas meja keuangan

Adapun tugas serta tanggung jawab yakni:

a) Siapkan kuitansi lain untuk *Cash Manager* dan ATM dan terima uang tunai dari *Operations Manager*.

b) Menyiapkan uang tunai awal bagi pembayar tunai/TKK (Tim Kurir Kas), mendaftarkan dan membagikan uang tunai/TKK kepada pembayar tunai.

c) Kelola akun operasi administrator.

d) Tarik tunai ATM dari operator yang ditunjuk.

e) Menerima tambahan penerimaan kas atau penyetoran dana BRI yang sama dengan yang diterima prinsipal perusahaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

19) Teller

Adapun tugas serta tanggung jawab yakni:

a) Buat permintaan pendanaan pertama dan dapatkan pendanaan dari *supervisor*.

b) Dapatkan deposit dan terima *deposit game*.

c) Bayar pelanggan setia.

d) Periksa validitas tanda terima yang diterima.

20) Manajer Layanan Keuangan

Memiliki tanggung jawab dan tugas yakni:

a) Siapkan kuitansi lain untuk *Cash Manager* dan ATM dan terima uang tunai dari *Operations Manager*.
b) Dukung Kurir Tunai/TKK (Tim Kurir Kas) dengan penambahan jumlah pertama, daftarkan dan bagikan uang tunai ke Kurir Tunai/TKK.
c) Terus bekerja sebagai pengawas akuntansi.
d) Tarik tunai ATM dari operator yang ditunjuk.
e) Menerima tambahan penerimaan kas atau penyetoran dana BRI yang sama dengan yang diterima prinsipal perusahaan.

21) Tim Kurir Kas (TKK)

Tanggung jawab menjawab AMO untuk semua masalah keuangan dan surat atau catatan. untuk mengeliminasi.

22) Kliring

Memiliki tanggung jawab dan tugas yakni:

a) Menerima serta memverifikasi kebenaran tanda dan setoran serta kliring dari pelanggan/UPN (Departemen Layanan Pelanggan).
b) Catat penerimaan setoran dalam jurnal kredit/debit.
c) Menerima dan mencatat kliring yang ditolak oleh bank lain.

23) Pusat Pembayaran

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

a) Dapatkan komisi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b) Konfirmasi keaslian serta keabsahan bukti titipan serta dokumen pendukung.

c) Setor uang dengan kasir atau wali (bertindak sebagai *teller*)

24) *Customer Service*

Mempunyai tanggung jawab serta tugas yakni:

a) Berfungsi sebagai aplikasi layanan pencatatan untuk rekening tabungan, giro serta keperluan pencatatan rekening giro.

b) Memasukkan data pelanggan langsung di PC.

c) Invitasi layanan untuk cek, setoran wajib, dan laporan bank.

d) Mendapat komplain dari pelanggan sera menindaklanjuti atau meneruskannya ke pengelola yang berkuasa.

e) Memberikan penjelasan mengenai simpanan, KPR dan pinjaman kepada nasabah yang membutuhkannya.

f) Memberikan penjelasan kepada calon nasabah tentang produk serta layanan keuangan PT. BRI (Persero) Tbk.

g) Membuat salinan buku.

h) Laporan prinsip kerjasama biaya.

i) Membuat surat PBB.

j) Menghadapi bapertarum.

k) Melakukan tugas administrasi lainnya yang diberikan oleh manajemen.

25) Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

Memiliki tanggung jawab dan tugas sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

a) Memberi penjelasan kepada calon nasabah atau nasabah tentang PT. BRI (Persero) Tbk memberikan penjelasan mengenai simpanan, transfer dan pinjaman kepada nasabah yang ingin memberikan pelayanan kepuasan nasabah.

b) Menangani invitasi penerbitan rekening giro bagi nasabah yang membutuhkan dan berikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah.

c) Membantu nasabah yang membutuhkan instrumen keuangan di PT. BRI (Persero) Tbk untuk berikan pelayanan kepuasan nasabah.

26) Manajemen Keuangan dan Operasional (Adm. DJS)

Mempunyai tanggung jawab serta tugas yakni:

a) Lengkapi aplikasi pembukaan rekening tabungan.

b) Lengkapi *Customer Information File* (CIF) di sistem.

c) Penyimpanan file klien yang aman.

d) Ringkasan pernyataan kehilangan capebri, ganti rugi, dll.

e) Daftarkan ONH dan bantu isi ONH.

27) Manajer Bisnis Mikro (MBM)

Mempunyai tanggung jawab serta tugas yakni:

a) Menanda kecakapan ekonomi di wilayah kerja guna membantu pencapaian tujuan.

b) Perkirakan anggaran operasi (RCA) untuk PT. BRI (Persero), Tbk Unit.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c) Berpartisipasi dalam rencana peningkatan suatu bisnis serta proyek PT. Unit BRI (Persero) Tbk, serta menjalin komunikasi profesional antara kreditur dengan pemangku kepentingan lainnya.

d) Membuktikan keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan telah ditindaklanjuti.

e) Memastikan bahwa semua laporan diproses untuk kebutuhan internal dan eksternal sesuai dengan hukum.

f) Laporkan masalah kredit ke PT. BRI (Persero), Tbk hingga Pinca.

g) Melakukan kursus kredit PT, pengawasan dan pengawasan. BRI (Persero), Tbk Unit yang dikelolanya melakukan pembayaran kredit sampai dengan kredit lunas.

h) Mengarahkan layanan kredit dan pemasaran.

28) Asisten Manajer Bisnis Mikro (AMBM)

Adapun tugas serta tanggung jawab yakni:

a) Peruntukan RKA PT. BRI (Persero), Tbk Unit di daerah operasinya buat menggapai tujuan bisnis serta memastikan strategi bisnis bersumber pada analisis pesaing yang sudah dicoba buat tingkatkan serta memahami pangsa pasar bebas.

b) Penambahan Unit BRI (Persero), Tbk di daerah operasinya buat mencapai profit yang optimal serta mengevaluasi ataupun memantau pekerjaan PT. BRI (Persero), Tbk Unit serta daerah operasinya buat mengenali status PT. Unit BRI (Persero) Tbk dengan pesaing.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

c) *Cross-selling* untuk memfasilitasi hubungan bisnis PT. BRI (Persero), direkomendasikan.

d) Pengembangan nasabah dan PT. Unit BRI (Persero), Tbk (mengunjungi nasabah, menghilangkan utang, penyelamatan kredit *blacklist* melalui 3R (*Restructuring, Reconditioning, Reschedulling*) memotivasi dan membimbing pimpinan tim dan menebak untuk meningkatkan atau meningkatkan keragaman unit dan lain-lain).

29) *Supervisor* Administrasi Unit

Adapun tugas serta tanggung jawab yaitu:

a) Menjadi petugas polisi yang melekat pada administrasi departemen dan melapor ke cabang.

b) Melakukan pengecekan manajemen

c) Persetujuan stabilitas manajemen

30) Petugas Administrasi Unit (PAU)

Memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

a) Melaksanakan serta mengirimkan laporan buat melindungi kedisiplinan, ketepatan laporan bagi manajemen.

b) Membuat surat berdasarkan proses *Micro Business Manager* (MBM) untuk departemen utama (pinca).

c) Memproses surat keimigrasian dari bank PT. BRI (Persero), Tbk Unit.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

d) Menyusun Surat Perjalanan Pegawai (SPD) untuk pegawai di bawah wilayah kerjanya.

e) Cocokkan poin-poin tersebut dengan saldo rekening cabang PT. BRI (Persero), Tbk Non-SIBS berdasarkan sistem akuntansi terpusat.

f) *Review* kelengkapan berkas permohonan kredit yang akan dikirim oleh pinca MBM/wakil direktur lembaga mikro.

g) Rincian biaya perawatan PT secara keseluruhan. Unit BRI (Persero) Tbk dan operasinya sebagai bagian dari ekuitas PT. Tbk BRI unit (Persero).

31) Petugas Rekonsiliasi Unit (PRU)

Memiliki tanggung jawab dan tugas sebagai berikut:

a) Menyimpan catatan catatan dan hubungan antara cabang dan PT. BRI (Persero), Departemen Non-SIBS Tbk untuk memfasilitasi proses pendaftaran jalan.

b) Memasukkan catatan UD-1A dan UD-1B di Kanca dan PC PT. BRI (Persero), Tbk Unit.

c) Mendaftarkan relasi dengan cabang di PT. BRI (Persero), Tbk bukan SIBS untuk tujuan regulasi.

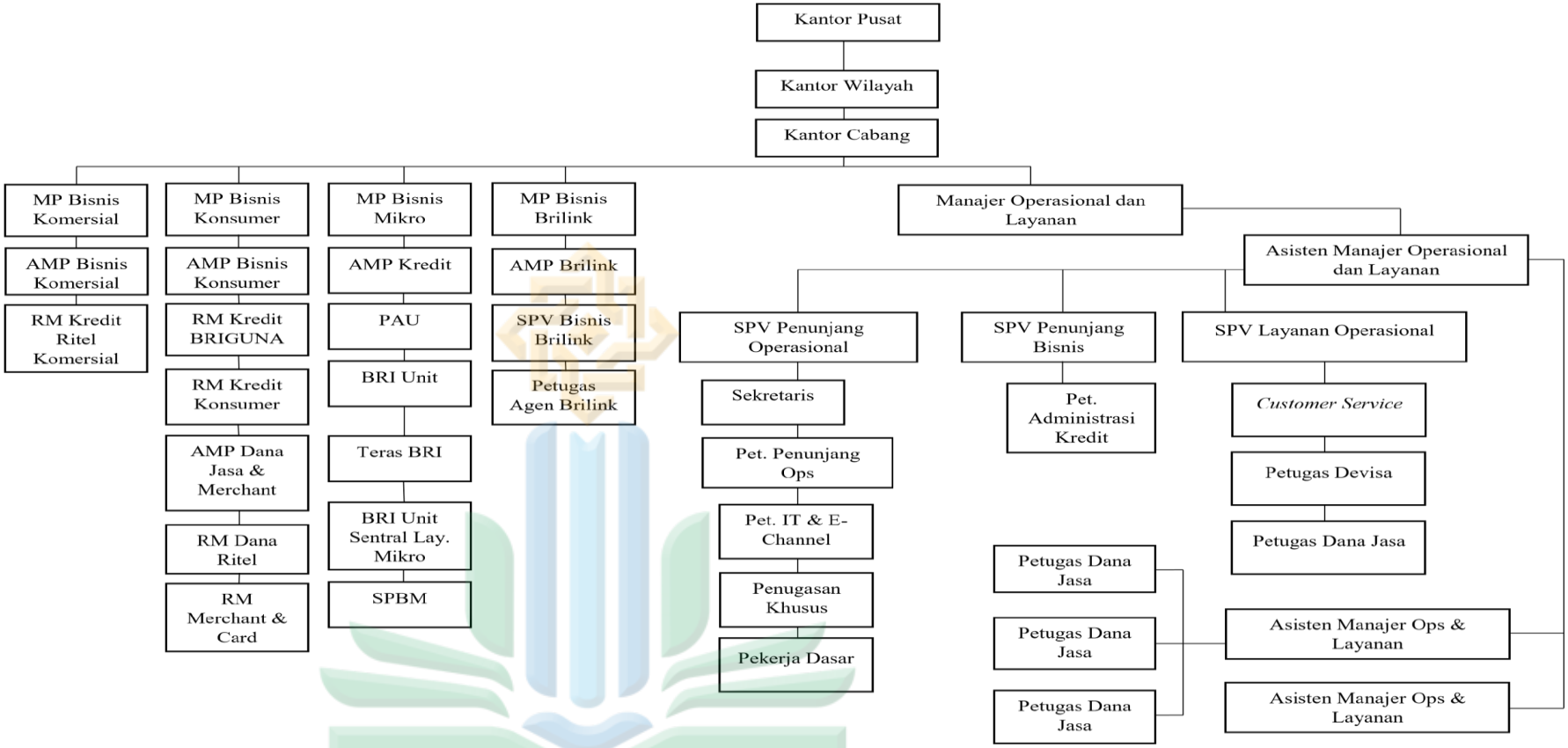
Suatu organisasi baik besar maupun kecil tidak dapat dipisahkan dengan adanya struktur organisasi dan setiap orang mempunyai tanggung jawab sendiri-sendiri terhadap keberhasilan organisasi yang dipimpinnya. BRI KC Jember merupakan lembaga perkreditan yang memiliki sistem

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

manajemen yang mendukung kemajuan dan pencapaian tujuan BRI KC Jember. Sebagai lembaga perbankan, struktur organisasi BRI KC Jember adalah sebagai berikut:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Tabel 4. 1
STRUKTUR ORGANISASI PT. BRI (PERSERO) Tbk. KANTOR CABANG JEMBER



Sumber: Dokumentasi PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

7. Produk dan Jasa

a. Simpanan

Berikut adalah produk simpanan yang ada di BRI:[83]

1) Tabungan BRI Simpedes

Tabungan BRI Simpedes adalah produk tabungan BRI yang dirancang buat warga pedesaan, tetapi didukung dengan fitur- fitur modern semacam kartu ATM yang bisa digunakan di jaringan perbankan nasional yang lain, dan layanan *Internet Banking* serta *Mobile Banking* 24/7. Terdapat pula alterasi Simpedes semacam Simpedes Universal, Simpedes TKI, Simpedes Impian, Simpedes Bisnis serta Simpedes UMi.

Keunggulan Simpedes:

a) Jaringan ini tersebar di segala Indonesia serta terkoneksi dengan internet.

b) Peluang luar biasa buat memenangkan hadiah, dengan total milyaran rupiah

c) Dilengkapi dengan kartu BRI (kartu BRI) yang berperan semacam kartu ATM serta kartu debit dengan guna bisnis penuh.

d) Pencatatan rekening tabungan BRI Simpedes gampang serta aman di segala cabang BRI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[83]"Tabungan Simuda,"Website BRI, diakses pada tanggal 16 September 2022, https://promo.bri.co.id/main/promo/detail/buka_tabungan_bri_simuda_buat_masa_depanmu_tampil_beda

e) Jumlah serta frekuensi penyetoran serta penarikan tidak dibatasi, sepanjang penuhi syarat yang terdapat.

2) Tabungan BritAma

a) Tabungan BRI BritAma Umum

Produk simpanan yang membagikan bermacam kesempatan buat melaksanakan transaksi perbankan didukung oleh layanan perbankan *online* serta sistem *online* yang hendak menolong nasabah buat melaksanakan bisnis kapan saja serta di mana saja. Tidak hanya itu, Tabungan BritAma menawarkan asuransi musibah *free,* paket perbankan *online*, serta suku bunga kompetitif.

Tabungan BRI BritAma memiliki layanan perbankan *online* yang akan memudahkan nasabah bertransaksi kapan saja, di mana saja dan layanan perlindungan darurat pribadi gratis. Tabungan BRI BritAma mempunyai layanan perbankan online yang hendak mempermudah nasabah bertransaksi kapan saja, di mana saja serta layanan proteksi darurat individu *free*. Tabungan BRI BritAma mempunyai bermacam tipe ialah. BritAma Universal, BritAma Bisnis, BritAma Berencana, BritAma Muda, Mitra BritAma, TKI BritAma, BritAma *Forex* serta opsi SAR, SGD, AUD, USD ,EUR, AED, CNY , GBP, JPY, HKD.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b) Tabungan BRI BritAma Bisnis

Produk tabungan yang menawarkan berbagai peluang untuk melakukan transaksi perbankan didukung oleh transaksi, didukung oleh perbankan *online* dan sistem *online* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan bisnis kapan saja dan di mana saja. Selain itu, Tabungan BritAma mendapat manfaat dari asuransi kecelakaan gratis, paket perbankan *online* dan suku bunga, serta catatan rinci transaksi dan jaminan keamanan dan pengiriman rekening giro melalui email.

c) Tabungan BRI BritAma Muda

Produk kartu debit menarik terutama bagi kalangan muda dan menawarkan berbagai kesempatan untuk melakukan transaksi perbankan yang mendukung perbankan *online* dan metode *online real-time* yang memungkinkan nasabah berinteraksi kapan saja dan di manapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Keunggulan BritAma:

(1) Transaksi *online* otentik di lebih dari 10. 000 cabang BRI serta 23. 000 ATM BRI di segala Indonesia.

(2) Ketersediaan kartu ATM/ Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro serta MasterCard baik di dalam ataupun di luar negara.

(3) *Free* asuransi musibah diri sampai Rp. 150.000.000.

(4) Menunjang perbankan *online* (*phone banking, internet banking*, notifikasi SMS, dll).

(5) Suku Bunga Tabungan yang Kompetitif.

(6) Bisa memilah perlengkapan perdagangan otomatis.

(7) Transaksi antar cabang sebesar Rp. 300.000.000

3) Tabungan BRI Junio & Junio Rencana

Tabungan BRI Junio perhatian dan tabungan kepada kanak-kanak dengan tujuan mendesak budaya menabung serta mengenalkan produk serta layanan bank dari semenjak dini. Kelengkapan BRI Junio yaitu adanya fitur perencanaan keuangan, fasilitas *e-banking* dan asuransi kecelakaan bagi anak serta adanya desain khusus yang menarik untuk kartu debit.

Keuntungan Tabungan BRI Junio:

a) Bisnis *online* nyata.

b) Kemudahan berbisnis dengan lebih dari 10.500 kantor cabang BRI dan 23.000 ATM BRI di seluruh Indonesia.

c) *Free* asuransi kecelakaan untuk nasabah pribadi dengan JUP s.d. Rp. 150.000.000.

d) Tabungan BRI Juni (*Payout*)

e) Tarif kompetitif.

f) Sertifikat Khusus Tabungan Kartu ATM/Debit.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

4) Deposito Rupiah

BRI deposit menawarkan kenyamanan dan keamanan untuk menyimpan uang Anda.

Keuntungan Deposito Rupiah:

a) Fleksibilitas dan pilihan periode simpanan BRI, mulai dari 1, 2, 3, 6, 12, 18 dan 24 bulan.
b) Biaya aplikasi gratis. Pengembalian sebagian pendaftaran setoran BRI tanpa mengubah nomor rekening.
c) BRI Deposit *Refund* dan kategori layanan lainnya.
d) tarif kompetitif.

5) Deposito Valas

Produk simpanan BRI menawarkan kemudahan dalam menginvestasikan uang anda dalam mata uang asing. Keuntungan deposito berjangka valas:

a) Ubah dan pilih periode BIS *Forex Term* deposit, dari 1, 2, 3, 6, 12, 18 dan 24 bulan.
b) Biaya aplikasi gratis.
c) Suku bunga kompetitif.

6) *Deposit On Call*

Giro (DOC) BRI merupakan produk simpanan yang memberikan penawaran hasil investasi yang tinggi.

Keuntungan *Deposit On Call*:

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

a) Suku bunga kompetitif

b) Biaya aplikasi gratis.

c) Jangka waktu 1 hari sampai 29 hari.

7) Tabungan BRI SIMUDA (Perlindungan Pelajar dan Pemuda)

Tabungan Pelajar serta Pemuda merupakan tabungan yang diluncurkan oleh OJK buat pelajar serta pemuda. Proteksi ini bermanfaat buat umur 18- 30 tahun dengan program asuransi serta/ ataupun produk investasi. Simuda Tabungan mempunyai 2 skema ialah Simuda Rumahku (DP Rumah) serta Simuda Investasiku (Investasi Reksa Dana).

b. Pinjaman

Berikut beberapa produk pinjaman yang tersedia di BRI:[84]

1) KUPEDES BRI

Kupedes adalah pinjaman universal yang bisa menunjang seluruh zona ekonomi di zona mikro serta bisa digunakan buat modal kerja serta/ ataupun kebutuhan investasi orang/ perorangan yang penuhi ketentuan dalam berhutang.

2) Biaya KUR Mikro BRI

a) KURSuper Mikro

KUR Super Mikro adalah lembaga keuangan khusus untuk nasabah baru yang belum mengajukan kredit, yang paling utama diperuntukan untuk pekerja yang diberhentikan(

[84] Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia Tahun 2021, https://bri.co.id/report

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

PHK) ataupun item istri usaha produktif dengan maksimum meminjam Rp 10 juta buat meminjam dengan pinjaman besar meminjamkan jangka waktu 3 tahun serta ataupun kredit investasi (KI) dengan jangka waktu meminjam optimal 5 tahun.

b) KUR Mikro

KUR Mikro adalah lembaga keuangan untuk pengusaha mulai dengan maksimum pinjaman Rp. 50 juta per peminjam yang bisa berbentuk kredit modal kerja (KMK) dengan jangka waktu pinjaman maksimum 3 tahun serta/ ataupun investasi. pinjaman dengan jangka waktu pinjaman optimal 5 tahun. KUR TKI merupakan lembaga keuangan yang langsung pengaruhi TKI dengan investasi di Hong Kong ,Singapore, Korea Selatan, Taiwan, Brunei, Malaysia serta Jepang dengan pemasukan optimal Rp 25 juta.

3) KUR Kecil BRI

a) KMK Kecil

(1) KMK usaha kecil

(2) Bisnis KMK kecil

(3) Mitra Usaha Kecil KMK

(4) KMK Usaha Kecil Konstruksi

(5) Terminal Bus Komersial Mini KMK

(6) Pengembang/Pengembang Bisnis KMK

(7) Bisnis Deposito KMK

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

(8) Waralaba Usaha Kecil KMK

(9) KMK adalah perusahaan perdagangan kecil

(10) KMK dijalankan oleh usaha kecil

b) KI Kecil

1) IP bisnis kecil

2) Mitra Usaha KI Kecil

3) Stasiun bus KI komersial kecil

4) Waralaba IP Bisnis Kecil pembayaran KI

c) KUR Kecil

(1) KI Khusus KUR

(2) KMK KUR Khusus

(3) sambungan KUR

(4) KUR KI KECIL

(5) KUR KMK Kecil

d) Jumlah Pinjaman

4) Kredit UMKM BRI

a) KMK Menengah

(1) Separuh KMK

(2) KMK Variabel Sedang

(3) Mitra KMK Pusat

(4) KMK ekspor rata-rata

(5) KMK berjalan di antaranya

(6) KMK impor rata-rata

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

(7) SPBU Pusat KMK

(8) KMK Menengah Konstruksi

(9) Rata-rata KMK Forex

b) KI Menengah

(1) Setengah dari KI

(2) Mitra Saluran KI

(3) SPBU Menengah KI

(4) Forex CI menengah

(5) Rata-rata KI dikurangi

c) Perusahaan KMK

(2) Perusahaan KMK

(3) Perusahaan Impor KMK

(4) Perusahaan Ekspor KMK

(5) KMK Vala

(6) Perusahaan Dagang KMK WA

5) KKPE BRI

a) perusahaan IP

b) IC perusahaan *forex*

c) Bisnis Waralaba Kekayaan Intelektual

6) Kredit BRIGUNA BRI

a) Briguna Karya

(1) Briguna Karya

(2) Briguna keluar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

(3) Brigade Angkatan Darat

(4) Brigade Pendidikan

(5) Briguna cerdas

b) Briguna Pra Pensiun

(7) Briguna Pra Pensiun

(8) Briguna cerdas

c) Briguna Pensiun

(1) Briguna Pensiun

(2) Briguna Penuh

d) Pengiriman

(1) Pengiriman

(2) Pinjaman

e) KKB

(1) Kemitraan KKB

7) Kartu Kredit BRI

a) Kartu Kredit BRI (Reguler)

(1) Mastercard

(2) Visa

(3) JCB

b) Kartu kredit bermerek BRI

(1) Kartu Traveloka *Pay Later*

(2) kartu OVO U

(3) Kartu Pegadaian Emas

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

(4) BTN Emas/Platinum

(5) Indonesia itu indah

(6) BRI Agro

(7) KARTU BRI UGM-KAGAMA

c) Mata uang digital

c. Jasa Bank

Berikut adalah beberapa produk perbankan yang tersedia di BRI:[85]

1) E-Tax BRI

a) Sistem manajemen keuangan

Pelayanan CMS BRI membolehkan nasabah korporasi untuk memantau serta melaksanakan transaksi keuangan korporasi secara langsung lewat sumber *online*. Juga menawarkan perusahaan paket nasional, layanan nilai tambah Giro BRI untuk pelanggan grup, yang memberikan saldo yang kuat dan memungkinkan anggota grup untuk meminjam dengan saldo gabungan, dan perusahaan yang membuat akun perusahaan di Jenis lain dari layanan akun virtual melakukannya. kemudahan bagi nasabah untuk mengumpulkan dan membelanjakan transaksi secara melekar *(Integrated Banking Solution),* serta bermacam layanan pengelolaan keuangan yang lain.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[85] Laporan Tahunan Bank Rakyat Indonesia Tahun 2021, https://bri.co.id/report

b) Layanan perusahaan

(1) SIM (SIM) – *online*

(2) MPN GII (Modul Penerimaan Negara)

(3) Pajak (pajak elektronik)

(4) Klinik ini *online*

(5) Siswa SPP-*Online*

(6) *Visa on Arrival* (VoA)

(7) Fasilitas terkait dengan Badan Kerjasama Pelanggan (NIK).

(8) Fasilitas terkait Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

(9) Fasilitas terkait Sistem Pelaporan Keuangan Negara

(10) (SPAN)

(11) Kartu Identitas Multifungsi (KIM)

(12) KTA Elektronik

(13) E-Samsat

(14) Tiket elektronik (menengah)

(15) PDAM tersedia *online*

(16) *Job Center* BPJS-TK

(17) Manajemen Penagihan Perusahaan

(18) BRIcam

(19) Perpajakan

c) Layanan Bisnis dan Keuangan

(1) Kliring bank

(2) Membayar tagihan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

(3) Penerimaan deposito

(4) Bisnis *Online*

(5) Transfer LLG (transfer saat ini)

(6) RTGS (Pengumpulan Waktu Nyata)

2) Agen BRILink

Agen BRILink merupakan perpanjangan pelayanan BRI yang bekerja sama dengan nasabah BRI selaku agen yang bisa melaksanakan transaksi pembayaran publik secara online secara praktis serta dengan tampilan premium. Lewat perwakilan BRILink, nasabah BRI serta warga universal bisa mendapatkan layanan yang sama

3) BRImo

(a) Bank Internet

(1) ATM BRI

(2) SMS *Banking* (teks biasa)

(3) BIS *internet banking*

(4) Biaya CRM IRB

(5) Biaya BIS EDC

(6) BRIZZI (Uang Elektronik BRI)

(7) BRIMO

(8) SQRI

(9) IBBIZ BRI

(10) Kartu debit BRI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

(11) BRIVA

(12) Tagihan elektronik BRI

(13) Toko BRI

(14) BRIMola

(15) Tagihan Cerdas BRI

(16) BRI memiliki Kecerdasan Junior

4) Layanan Bisnis Internasional

(a) Garansi Bank

(b) Ringkasan

(c) Surat Kredit Tercatat Rumah (SKBDN)

(d) Surat Kredit (L/C)

(e) Back-to-Back LC Siap LC (SBLC)

(f) Pembahasan LC/SKBDN/Non LC/Non SKBDN

(g) LCS (biaya dan mata uang lokal)

(h) Refinance LC (BIS sebagai Pemberi Pinjaman)

(i) Pinjaman ganda (risiko bank)

(j) Persetujuan layanan perbankan

(k) Kecepatan

(l) Kontrol Nostro dan Vostro

(m) Pendapatan Tetap (Risiko Perbankan)

(n) Instrumen Manajemen Hubungan (RMA) – SWIFT

(o) Penukaran mata uang BIS

(p) pembayaran cepat

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5) BRI*fast Remittance*

BRIfast Remittance merupakan pelayanan pengiriman duit BRI buat pengiriman uang ke luar negara serta penerimaan duit dari luar negara di Indonesia. Layanan *remittance* BRI meliputi layanan *outbound remittance* ke 144 mata duit di segala dunia, layanan *inbound remittance* ke rekening BRI (kiriman duit ke rekening bank lain), serta layanan *inbound remittance* (kiriman uang ke -no piutang dan tunai) yang dapat diterbitkan ke seluruh BRI. Departemen kerja di Indonesia langsung *online*.

6) Layanan Keuangan

a) BRIefx (produk *forex*)

b) Kas keluar

c) Produk yang disesuaikan

d) Pengurangan bunga

7) Layanan Investasi

a) Pengawas BRI

(1) Layanan Komunikasi Keuangan

(2) Layanan pemeliharaan keamanan mendukung infrastruktur

(3) Layanan penitipan anak umum

(4) Layanan tahanan global

(5) Layanan Perawatan Tapera

(6) Kontrak manajemen keuangan (dana diskresioner)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

b) BRI *Trust*

(1) *Payment Agent*

(2) *Escrow Agent*

(3) *Investment Agent*

(4) *Security Agent*

c) Wali Amanat BRI

(1) Kurator

(2) Seorang pengamat

(3) Orang yang membayar

(4) Agen jaminan

d) BRI Investasi Berjangka (BRI *Fine*)

(1) RPAP (Rencana Sumbangan Spesifik Terprogram)

(2) Rencana manfaat lainnya

e) Bank Pembayaran KSEI

f) Bank Management RDN

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

8) BRI Prioritas

Layanan *wealth management* BRI berguna untuk penuhi kebutuhan *wealth management* serta perencanaan keuangan nasabah BRI terpilih. Dengan konsep *one stop financial solution* serta mengelola duit nasabah yang didukung oleh para pakar serta broker bersertifikat, layanan *Wealth Management* BRI menawarkan antara lain pemasukan produk keuangan grup, income

dan lainnya. Negara Ritel, Sukuk Ritel, Tabungan Ritel, Obligasi, uang Sukuk, DPLK, dan produk *Bancassurance* lainnya.

9) Produk Lainnya diantaranya yaitu:

a) Dana aman

b) Rencana keuangan Provestara

c) Telepro

d) Asuransi Mikro (AM)

e) asuransi jiwa hipotek

f) Seorang rekan pialang saham

g) Trader untuk Dana Dagang Pemerintah Indonesia (ORI)

h) Dealer Sukuk

i) Pialang keuangan deposito

j) Pialang Sukuk menghemat uang

k) Keamanan BRI (SDB).

l) Layanan penarikan pelanggan

m) Buku rekening bank

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

8. Letak Geografis PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

Riset ini dilakukan di PT. BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember yang beralamat di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 1, Kp. Using, Jember Lor, Kec. Patrang, Kab. Jawa Timur 68131.[86] PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember memiliki batas geografis sebagai berikut:

[86] PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember, "Sejarah BRI KC Jember",

Timur : Warung Mbak Eni dan sejalan Coffe corner

Selatan : Bank Mandiri Kantor Cabang Jember

Barat : Alun-Alun Kab. Jember

Utara : UD. Trijaya Jember

9. Area dan Jam Operasional PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

Zona operasional PT. BRI (PERSERO) Tbk. Cabang Jember mencakup seluruh wilayah Jember.

Tabel 4. 2
Jam Operasional PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember.[87]

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin- Jum'at (Selain Hari Libur Nasional)	08.00- 15.00 wib.

Sumber: Observasi di PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember

B. Penyajian Data dan Analisis Data

Pada bagian ini akan disajikan data hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan analisis penentuan prosedur pelayanan nasabah prioritas di PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember. Metode penelitian yang digunakan yakni metode penelitian wawancara, metode observasi dan penguatan data melalui dokumentasi, baik berupa foto maupun berkas-berkas dari BRI Kantor Cabang Jember itu sendiri. Berikut penulis sajikan beberapa data-data hasil penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Adapun paparan data hasil penelitian ini memfokuskan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[87] Observasi di PT. BRI (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Jember, 08 September 2022.

pada fokus penelitian. Berdasarkan hasil dokumentasi, wawancara,observasi, diantaranya yaitu:

1. Kriteria dan syarat Nasabah Prioritas Bank BRI Kanca Jember[88]

a. Kriteria Nasabah Prioritas

Kriteria bagi nasabah untuk mengakses layanan yang paling penting meliputi:

1) Nasabah perorangan menginvestasikan uangnya di Bank dengan saldo atau portofolio kecil sebesar Rp. 500 juta atau dana lainnya diputuskan oleh Bank BRI dalam bentuk deposito (mata uang BritAma, giro dan produk investasi.
2) Nasabah individu dapat ditingkatkan menjadi nasabah prioritas sepanjang memenuhi persyaratan.

b. Syarat menjadi Nasabah Prioritas

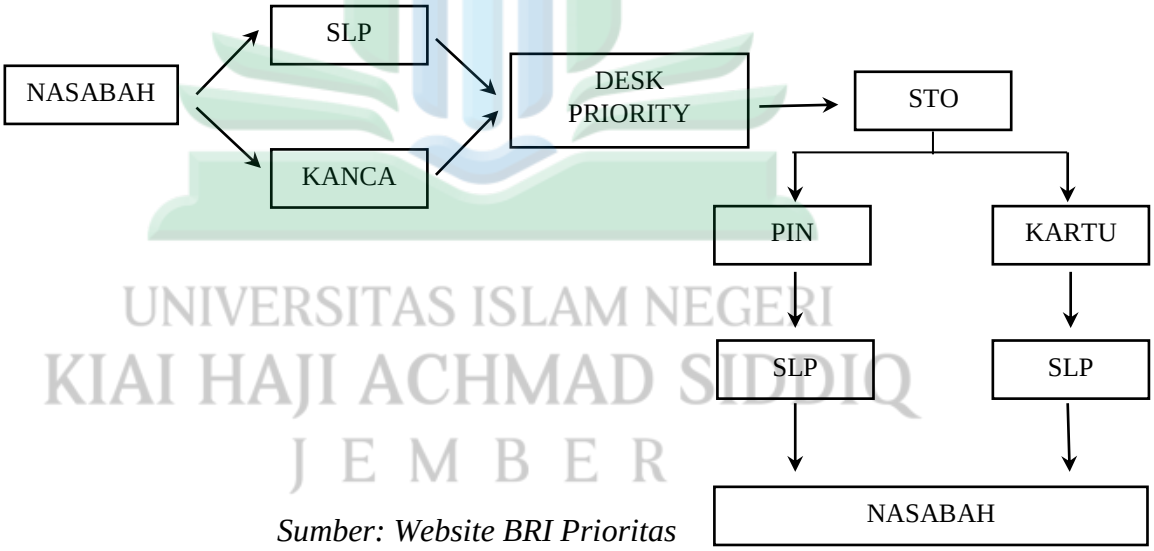
1) Melengkapi permohonan nasabah Prioritas Bank Rakyat Indonesia, nasabah baru atau nasabah reguler (*updated*) dengan membawa KTP sebagai WNI berupa KTP untuk WNA berupa Paspor & KIM/KITAS/KITAP dan PNTP.
2) Lengkapi formulir hak dan kewajiban antara nasabah dan Bank.
3) Memiliki tabungan yang tidak berasal dari pinjaman bank.
4) Memiliki sumber dana dan program yang memenuhi kriteria KYC (*Know Your Customer*).

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[88] Rizky Handayani, *wawancara*, Jember, 08 September 2022.

5) Proses EDD telah disahkan (*Full Power*) mengacu pada surat edaran no.13/017/UMM tanggal 20 Desember 2011 tentang Revisi Direktif Pelaksanaan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pencucian Uang (APU). pendanaan teroris (PTT).
6) Memiliki rekam jejak yang baik sebagai deposan di Bank BRI atau bank lain.
7) Tidak ada daftar hitam atau *blacklisting* dari Bank Indonesia dan Bank BRI.

Tabel 4.3
Proses Pengajuan



Sumber: Website BRI Prioritas

SLP/ Uker BRI merekomendasikan calon nasabah secara tertulis kepada Div.DJS dan mengirim surat Permohonan Penerbitan Kartu BRI Prioritas. Desk Priority Banking DJS melakukan *assessment* dan mengirimkan form Pribadi Terpilih dan *Indemnity Lette*r ke uker ybs lalu calon nasabah mengisi form

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

terpilih dan menandatangani *Indemnity Letter*. Form pribadi terpilih dan *Indemnity Letter* ditata kerjakan oleh Uker BRI dan SLP yang ditunjuk untuk dikirimkan copy-nya ke *Desk Priority Banking*. *Desk Priority Banking* meneruskan permohonan penerbitan kartu BRI Prioritas ke STO untuk selanjutnya dicetak kartu dan PIN. Kemudian dikirim secara terpisah kepada nasabah.[89]

2. Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas

Nasabah menggunakan *customer service* terlebih dahulu di bank, kemudian yang diinginkan nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan dalam bertransaksi yang melebihi apa yang biasa nasabah dapatkan, pelayanan dan sifat sistem cepat atau mudah. Rencana layanan adalah sistem dengan serangkaian aktivitas yang dirancang untuk dapat memuaskan kebutuhan nasabah. Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti, ibu Reni selaku PBO menyampaikan:

> Nasabah prioritas adalah nasabah individu yang memenuhi kriteria atau persyaratan untuk menjadi nasabah prioritas. Nasabah biasa juga bisa menjadi nasabah prioritas bila mengikuti aturan dan ketentuan, serta datang ke bank untuk meningkatkan statusnya jadi nasabah prioritas serta bank hendak menerbitkan kartu BRI Prioritas. Proses pemesanan untuk nasabah yang paling penting dilakukan oleh bankir pertama dengan cara, yaitu melalui telepon seluler atau mengunjungi situs. PBO akan menghubungi nasabah untuk memenuhi rencana strategis, setelah itu PBO hendak menanyakan suasana nasabah, menanyakan kebutuhan nasabah, serta sediakan produk perbankan yang cocok untuk nasabahnya. Pertemuan dengan klien ini hendak memastikan klien sendiri buat tidak melanggar kewajibannya. Bila klien mengizinkan kunjungan ke klien ataupun kunjungan ke bank, PBO hendak tiba dan mengatur

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[89] Rizky Handayani, *wawancara*, Jember, 08 September 2022.

> janji temu, jika klien sedang bekerja atau tidak dapat berkunjung Oleh karena itu, proses kunjungan akan dibatalkan dan PBO akan diadakan selama waktu yang lama. terlambat. Setelah janji temu dilakukan maka nasabah akan dilayani sesuai dengan prosedur pelayanan di Bank Rakyat Indonesia melalui PBO dimana jika pertemuan di bank maka nasabah akan dilayani sesuai kebutuhan dan kebutuhannya, saat itu PBO akan memperbaiki . permintaan nasabah. Pemrosesan permintaan nasabah tergantung pada kesepakatan tentang produk dan layanan yang dibutuhkan oleh nasabah. Setelah menyelesaikan permintaan atau transaksi, PBO akan menanyakan kembali kepada nasabah tentang kebutuhan lain jika tidak mendesak. Layanan yang diberikan oleh PBO adalah nasabah harus memiliki kartu identitas nasabah yang bersangkutan dan membawanya ke bank. Kartu identitas ini merupakan kartu BRI prioritas yang dapat digunakan di semua bank. Oleh karena itu, setiap nasabah yang pergi ke cabang Bank BRI cukup menunjukkan kartunya kepada satpam. Selain itu, staf PBO akan memberikan informasi kepada nasabah. Nasabah prioritas akan mendapatkan prioritas dalam bertransaksi dan akan mendapatkan prioritas, nasabah prioritas akan mendapatkan ruangan atau lounge khusus.[90]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti menemukan hasil bahwa dengan adanya produk BRI Prioritas di PT. BRI (Persero) Tbk, Kantor Cabang Jember dapat memberikan kemudahan kepada nasabah prioritas dalam memilih produk perbankan yang cocok dan kemudahan dalam bertransaksi tanpa harus menunggu di *banking hall* seperti nasabah biasa dimana nasabah prioritas akan diarahkan ke ruangan khusus nasabah prioritas.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SOP yakni pedoman yang berisi prosedur operasional standar yang digunakan oleh organisasi untuk memastikan kepuasan dalam semua praktik, dan untuk menggunakan struktur organisasi dari orang-orang di dalam organisasi yang menjadi anggota organisasi dan bekerja secara efisien dan efektif. teratur, baku dan teratur. Standar operasional prosedur

[90] Reny Aprilian, w*awancara*, Jember, 08 September 2022.

perwakilan bank yang pertama ada di cabang bank BRI Jember menurut Ibu Dila yang diceritakan oleh staff *customer service* menyatakan:

> SOP untuk PBO hampir sama dengan *customer service* akan tetapi dalam melayani nasabah tersebut PBO lebih akrab dengan mengikuti tata krama dan sopan santun dan juga PBO memiliki waktu lebih banyak dengan nasabah. Dalam melayani nasabah prioritas PBO menggunakan pakaian yang rapi serta formal yang sesuai dengan SOP. Dan untuk pelayanan nasabah prioritas dalam hal transaksi dan sebagainya selama ini nasabah tidak ada keluhan sedikitpun karena kami melayani nasabah dengan SOP yang telah diterapkan di Bank BRI Kantor Cabang Jember. [91]

Berdasarkan hasil wawancara yang dipaparkan di atas, peneliti menemukan hasil bahwa dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang ditetapkan dalam suatu perusahaan terlebih dalam perbankan akan memberikan dampak yang bagus terutama dalam hal kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang ditetapkan dan sikap pegawai yang ramah serta santun.

a. Benefit Nasabah Prioritas

1) *Executive Lounge*
2) Bebas Biaya Tahunan
3) Hadiah Ulang Tahun
4) Jasa Pesan Antar
5) Komplimen Berlangganan Majalah
6) Undangan VVIP
7) Kemudahan Menyusun Rencana Medis
8) Evakuasi Medis Eksklusif

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

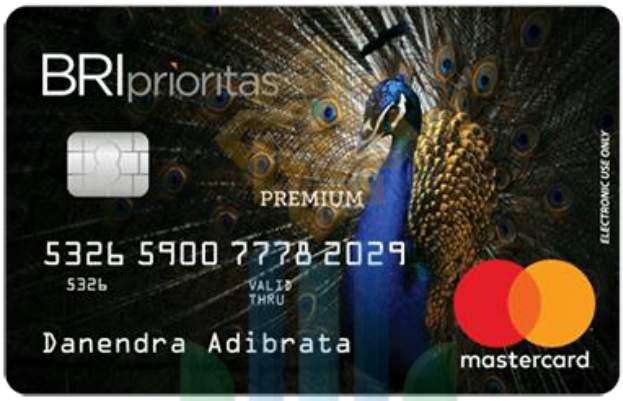
[91] Aldilla Dwi Putri Ayu, *wawancara*, Jember, 08 September 2022.

9) Jet Pribadi

10) Rencana Pendidikan

11) Keistimewaan Belanja di Luar Negeri dengan Mastercard

Gambar 4. 2
Dokumentasi Kartu BRI Prioritas



C. Pembahasan Temuan

Bagian ini memuat pandangan peneliti, hubungan antara artikel dan konteks hasil dan hasil penelitian terdahulu serta menyajikan pembahasan hasil yang diperoleh di lapangan. Hasil analisis data akan dianalisis dengan menggunakan pendapat para peneliti yang termasuk dalam penelitian yang dilakukan ini. Terdapat beberapa temuan yang dipertimbangkan guna memenuhi penilaian dan evaluasi, antara lain sebagai berikut[92]:

1. Kriteria dan Syarat Untuk Menjadi Nasabah Prioritas Di Bank BRI Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti tentang kriteria/persyaratan menjadi nasabah terpenting di Bank Rakyat Indonesia cabang Jember, staf peneliti dapat memverifikasi bahwa ada persyaratan

[92] Tim Penyusun, *Pedoman*, 77.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

untuk menjadi nasabah terpenting dan BRI. BRI yakni lembaga keuangan konvensional yang melaksanakan 3 tugas utama ialah menghimpun uang, sediakan uang serta sediakan layanan keuangan yang lain.

Seperti yang diketahui, nasabah prioritas adalah nasabah yang sangat diistimewakan dari segi pelayanannya. Pelayanan yang diberikan oleh bank biasanya eksklusif dan fasilitasnya pasti terbaik. Layanan prioritas ini biasanya akan memudahkan untuk nasabah itu sendiri dan seluruh anggota keluarganya. Proses untuk menjadi nasabah yang paling utama adalah nasabah individu menginvestasikan uangnya di bank dengan saldo ataupun portofolio kecil sebesar Rp. 500 juta ataupun jumlah lain yang diputuskan oleh Bank BRI dalam wujud simpanan (tabungan BritAma, giro serta deposito), produk bancassurance serta investasi, nasabah individu dapat menjadi nasabah utama sepanjang memenuhi ketentuan yang berlaku. menjadi nasabah prioritas, melengkapi aplikasi nasabah Bank Rakyat Indonesia Prioritas, atau nasabah baru atau nasabah (terkini) dengan membawa KTP sebagai WNI berupa KTP bagi WNA berupa paspor dan KIM/KITAS/KITAP serta NPWP , menyelesaikan jenis otorisasi dan layanan antara nasabah dan Bank, menyimpan uang tanpa pinjaman bank, memiliki sumber dana dan aktivitas menggunakan dan menanggapi bagian KYC (*Know Your Customer*), lulus Prosedur EDD (*Due to Due Diligence*) mengacu pada Surat Edaran Umum 13/017/UMM tanggal 20 Desember 2011 tentang Perubahan Pedoman Pencegahan Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Terorisme (PPT), telah pencatatan baik sebagai bendahara bank BRI atau bank lain Tidak tercantum nama hitam atau hitam oleh Bank Indonesia dan Bank BRI.

Dapat disimpulkan bahwa untuk menjadi nasabah prioritas terdapat beberapa kriteria dan syarat yang harus dipenuhi sebelum akhirnya nasabah tersebut ter*upgrade* menjadi nasabah prioritas.

2. Prosedur Pelayanan Nasabah Prioritas di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

Prosedur pelayanan merupakan rangkaian metode dengan urutan-urutan pekerjaan yang disusun untuk bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan yang sudah diresmikan. Prosedur pelayanan yang baik bisa menjadi salah satu keuntungan bagi perbankan agar jumlah nasabah meningkat.

Pada hasil temuan dari wawancara yang dilakukan periset mengenai prosedur pelayanan nasabah prioritas sangat baik dimulai dari proses penjadwalan pertemuan yang dilakukan oleh pihak bank dengan nasabah prioritas yang mana pertemuan tersebut akan diatur oleh nasabah tersebut. Tidak hanya itu saja nasabah akan ditawarkan produk yang cocok untuk nasabah tersebut, Bank BRI Kantor Cabang Jember memiliki produk-produk baru. Setelah pihak bank menawarkan produk yang cocok, pihak bank menawarkan produk yang bisa dipilih oleh nasabah. Selanjutnya, nasabah dan bank membuat kesepakatan produk yang nasabah butuhkan. Setelah transaksi atau proses permintaan nasabah

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

selesai, pihak bank akan menanyakan apakah ada yang dibutuhkan kembali. Dengan difasilitasi ID Card berupa kartu ATM BRI Prioritas jika nasabah prioritas akan bertransaksi tidak perlu mengantri di banking hall. Nasabah prioritas cukup menunjukkan ID Card tersebut kepada satpam lalu satpam akan langsung mengarahkan nasabah prioritas ke ruang khusus atau bisa disebut *Priority Lounge*. Di *Priority Lounge* nasabah akan dilayani oleh *Customer Service* khusus nasabah prioritas atau langsung dilayani oleh *Priority Banking Officer* (PBO). Tidak hanya *priority lounge* tetapi nasabah mendapatkan banyak fasilitas lainnya seperti Bebas Biaya Tahunan, Hadiah Ulang Tahun, Jasa Pesan Antar, Komplimen Berlangganan Majalah, Undangan VVIP, Kemudahan Menyusun Rencana Medis, Evakuasi Medis Eksklusif, Jet Pribadi, Rencana Pendidikan dan Keistimewaan Belanja di Luar Negeri dengan Mastercard.

Selain benefit tersebut, SOP yang diberikan pihak bank BRI Kantor Cabang Jember sangat baik yang tetap mengikuti aturan yang telah ditetapkan di perusahaan tersebut. Dengan adanya ketetapan SOP tersebut, selama 5 tahun terakhir terdapat kenaikan nasabah sebesar 30% untuk nasabah prioritas. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah yang melakukan kegiatan perbankan mengalami kepuasan yang perlihatkan pihak bank dalam pelayanan nasabah terkhusus nasabah prioritas.

Penelitian yang dilakukan saat ini didukung oleh riset lebih dahulu yang dicoba oleh Fauziah Nasuha dengan judul “Sistem pelayanan yang

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

mengutamakan pelanggan di PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru Bagi Ekonomi Islam“ Riset ini menampilkan kalau sistem layanan pemasaran yang dibutuhkan bisa memberikan pelayanan yang lebih baik dalam bisnis yang lebih dari yang diperoleh pemasaran normal, dan baik pelayanan maupun aplikasi aplikasi atau kesederhanaan dalam proses.[93]

Penelitian yang dilakukan saat ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Dita Ayu Fadilla dengan judul “Evaluasi Pelayanan Nasabah Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan yang Baik”. minimal 500 juta. Keuntungan nasabah prioritas hendak memperoleh sarana spesial yang tidak didapatkan nasabah biasa, seperti kartu BSM pertama, operator bank prioritas, loket layanan prioritas, *safe deposit box*, laporan keuangan terpadu, *Start-Up* paket, Kado Ulang Tahun, Bantuan Pendidikan Luar Negeri, Zakat Konsultasi, Konsultasi Waris, Pemeriksaan Kesehatan (Berlaku untuk pelanggan dengan portofolio Rp 5 Miliar), *Airport Executive Lounge*, *Check-in* dan penanganan bagasi, acara khusus terpisah dari layanan pelaporan.[94]

Berdasarkan temuan dan asumsi di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses pelayanan pelanggan diprioritaskan di PT.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

[93] Fauziah Nasuha “Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam”, (Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2011).

[94] Dita Ayu Fadila “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan”, (Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2019).

Utang Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk Cabang Jember bersifat teoritis dan memiliki sistem operasi yang baik. Ditunjukkan dalam pertumbuhan jumlah pelanggan terpenting dalam 5 tahun terakhir. Selain itu, ketika nasabah yang paling penting menginginkan atau membutuhkan sesuatu, pegawai Bank BRI akan melakukan pendekatan secara personal agar pegawai Bank BRI dapat mengidentifikasi kebutuhan nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa:

1. Proses untuk menjadi seorang nasabah yang paling utama adalah nasabah individu menginvestasikan uangnya dengan portofolio kecil sebesar RP. 500 juta. Mengenai persyaratan menjadi nasabah prioritas yaitu melengkapi permohonan nasabah Bank Rakyat Indonesia Prioritas, baik nasabah tetap (perpanjangan) maupun nasabah batu dengan membawa kartu identitas warga negara Indonesia berupa KTP. bagi WNA berupa paspor & KIM/KITAS/KITAP dan NPWP, melengkapi jenis kuasa dan pelayanan antara nasabah dengan Bank, simpanan yang tidak berasal dari pinjaman bank, memiliki sumber penghasilan dan menggunakan pekerjaan serta mengikutinya. KYC (*Know Your Customer*), mengikuti proses EDD mengacu pada surat edaran umum No.13/017/UMM tanggal 20 Desember 2011 tentang peninjauan pedoman pelaksanaan tindakan preventif. pencucian uang (APU) dan pencegahan pendanaan teroris (PTT), memiliki catatan yang baik sebagai bankir individu dari larangan tersebut. selain BRI atau bank lain di Bank Indonesia dan Bank BRI tidak terdaftar hitam atau nama hitam.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

2. Proses *customer service* untuk lead PBO dimulai dengan penjadwalan dan customer akan menghubungi terlebih dahulu ke PBO melalui handphone dan PBO akan menanyakan apakah customer sibuk atau tidak pada hari itu. Jika nasabah tidak bekerja, bank akan mengunjungi nasabah atau nasabah akan pergi ke bank jika nasabah sibuk, tidak dapat berkunjung atau nasabah tidak mampu untuk pergi ke bank, akan dibatalkan atau ditunda. Usai pertemuan, pihak BRI Jember akan melayani nasabah sesuai prosedur pelayanan. Selain itu, PBO akan menanyakan kebutuhan nasabah atau menyediakan produk yang sesuai dengan nasabah dan menjelaskan produk secara detail atau jika ada produk perbankan baru, nasabah akan mendapatkan penjelasan mengenai produk tersebut. Nasabah akan diberikan informasi sesuai dengan kebutuhan dan persyaratannya, kemudian PBO akan melakukan proses permintaan tersebut. Standar layanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia sudah sesuai dengan SOP di dalamnya sehingga nasabah merasa puas ketika menerima pelayanan yang berdampak positif bagi bank.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Saran

Mengacu pada temuan di atas, penulis memberikan informasi mengenai Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember yang akan dibahas di masa mendatang:

1. Meningkatkan jumlah nasabah dan sumber daya manusia karyawannya sehingga bisa memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah prioritas dan nasabah biasa.

2. Mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah prioritas maupun nasabah biasa untuk mendapatkan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

Amanatullah, S. B. (2021). Prosedur Pelayanan Nasabah PT. Bank Mandiri Taspen Bank Mantap) Pada Kantor Cabang Jakarta Cikini Selama Masa Pandemi Covid-1. *Tugas Akhir Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta*.

Anisah, S. (2018). Implementasi Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik. *Tugas Akhir Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang*.

Anwar, S. (2010). *Metodologi Penelitian Bisnis.* Jakarta: Salemba Empat.

Arif, M. N. (2008). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.* Bandung: Alpha Beta.

Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta.

Bahasa, T. P. (2008). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Iii.* Jakarta: Pusat Bahasa.

Bahasa, T. P. (Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Iii). *2008.* Jakarta.

Baridwan, Z. (2003). *Sistem Akuntansi Penyusunan Prosedur Dan Metode.* Yogyakarta: Bpfe.

Fadila, D. A. (201). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Prioritas Bank Syariah Mandiri KC Jakarta Pondok Indah Jakarta Selatan. *Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Jakarta*.

Gage, S. M. (2013). *Strategi Pelayanan Pelanggan.* Jakarta: Suka Buku.

Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktek.* Jakarta: Bumi Aksara.

Hasan, A. (2010). *Marketing Bank Syariah.* Bogor: Ghalia Indonesia.

Hasibuan, M. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan.* Jakarta: Pt. Bumi Aksara.

Irwandi. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pekalongan. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pekalongan*.

Kasmir. (2004). *Pemasaran Bank.* Jakarta: Kencana.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ J E M B E R

Kasmir. (2005). *Etika Customer Service.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2014). *Dasar-Dasar Perbankan Edisi Revisi 2014.* Jakarta: PT. Rajagrafindo.

Lestari, W. K. (2016). Analisis Perlakuan Pelayanan Nasabah Prioritas Pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. *Skripsi Fakultas Dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Antasari Banjarmasin*.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori Dan Praktek).* Jakarta: Salemba Empat.

Lutfiyah, M. F. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Tindakan Kelas & Studi Kasus.* Bima: Cv Jejak.

Meisandri, V. N. (201). Implementasi Sistem Layanan Nasabah Prioritas Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekalongan Dalam Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pekalongan*.

Mira. (201). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Mandiri Pare-Pare. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare*.

Muhammad. (2005). *Manajemen Bank Syariah.* Yogyakarta: Upp Amp Ykpn.

Mulyadi. (2001). *Sistem Akuntansi.* Jakarta: Salemba Empat.

Mulyatiningsih, E. (2011). *Riset Terapan Bidang Pendidikan Dan Teknik.* Yogyakarta: Uny Pres.

Munir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum.* Jakarta: Bumi Aksara.

Nasional, D. P. (2008). *Kamus Besar Indonesia.* Jakarta: Pusat Bahasa.

Nasuha, F. (2011). Sistem Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekanbaru Menurut Ekonomi Islam. *Skripsi Fakultas Syariah Dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*.

Nurhadi. (2018). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *Ekbis: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Vol. 2, No. 2.*

Penyusun, T. (1990). *Kamus Besar Bahasa Indonesia.* Jakarta: Balai Pustaka.

Penyusun, T. (2018). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah.* Jember: Iain Jember Press.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence.* Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Sari, D. A. (2012). Prosedur Pelayanan Produk Tabungan Pada PT. BPR Antar Rumeksa Arta Karanganyar. *Tugas Akhir Fakultas Ekonomi, Universitas Sebelas Maret Surakarta*.

Sipahutar, M. A. (2002). *Customer Window*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

T, A. Y. (2018). Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Queuning Syste Pada Bank Mandiri Syariah Kcp Teluk Betung Bandar Lampung. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*.

Tambunan, R. M. (2008). *Standart Operating Procedures (Sop).* Jakarta: Maistas Publishing.

Teguh, M. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori Dan Aplikasi.* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Waworuntu, B. (1997). *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank.* Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.

Yulinsa, A. (2014). Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cipulir. *Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah Dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Hidayatullah Jakarta*.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

SURAT KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Siti Fatimatus Zahro
NIM	: E20181198
Prodi/ Jurusan	: Perbankan Syariah / Ekonomi Islam
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas	: Universitas Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Menyatakan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **"Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority* (Prioritas) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember"** adalah benar-benar karya asli tulisan saya kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan didalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat penelitian ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 29 November 2022
Saya yang bertanda tangan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Siti Fatimatus Zahro
NIM. E0181198

MATRIK PENELITIAN KUALITATIF

Judul	Variabel	Indikator	Sumber	Metode Penelitian	Variabel
Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority* (Prioritas) pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember.	1. Prosedur Pelayanan

			PT. Bank Rakyat Indonesia Kanca Jember Data Skunder : 1. Dokumentasi 2. *Web Site* 3. Buku 4. Jurnal ilmiyah	a. Triangulasi Sumber b. Triangulasi Teknik	Jember?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana prosedur pelayanan nasabah prioritas di Bank Rakyat Indonesia KC Jember?
2. Jika nasabah ingin bertemu, apakah harus ada perjanjian terlebih dahulu?
3. Apakah ada Standar Operasional Prosedur untuk *Priority Banking Officer*?
4. Adakah faktor pendukung dalam pelayanan nasabah prioritas?
5. Adakah keluhan dari nasabah prioritas selama proses pelayanan?
6. Apa hak dan kewajiban nasabah prioritas?
7. Bagaimana sikap, tanggungjawab dan cara pegawai dalam menghadapi nasabah prioritas?
8. Apakah ada perbedaan pelayanan antara nasabah prioritas dan nasabah biasa?
9. Bagaimana perkembangan Bank Rakyat Indonesia KC Jember setelah adanya nasabah prioritas?
10. Apakah ada benefit yan didadapatkan nasabah prioritas setiap bulannya atau tahunnya?

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: http//uinkhas.ac.id

Nomor : B-340/Un.22/7.a/PP.00.9/04/2022 20 April 2022
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Ijin Penelitian**

Yth. Kepala Bank BRI KC Jember
Jl. Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using
Jemberlor, Kec. Patrang
Kabupaten Jember, Jawa Timur
68131.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama	:	Siti Fatimatus Zahro
NIM	:	E20181198
Semester	:	VIII (Delapan)
Jurusan	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi	:	Perbankan Syariah

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority* di Bank BRI Kantor Cabang Jember di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Nurul Widyawati Islami Rahayu

JURNAL PENELITIAN

Judul Peneitian

Prosedur Pelayanan Nasabah *Priority* (Prioritas) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jember

No.	Tanggal	Keterangan	Paraf
1.	03 Juni 2022	Menyerahkan Surat Keterangan Izin Penelitian dan Proposal	
2.	15 Juni 2022	ACC Proposal dari Bank Rakyat Indonesia Kntor Cabang Jember	
3.	24 Juni 2022	Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani selaku SLO Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember	
4.	08 September 2022	Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani selaku SLO Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember	
5.	08 September 2022	Wawancara dengan Ibu Reny Aprilian selaku PBO Bank Rakyat Indenesia Kantor Cabang Jember	
6.	08 September 2022	Wawancara dengan Ibu Aldilla Dwi Putri Ayu selaku CS Prioritas Bank Rakyat Indenesia Kantor Cabang Jember	
7.	12 Oktober 2022	Wawancara dengan Ibu Rizky Handayani selaku SLO Bank Rakyat Indenesia Kantor Cabang Jember	
8.	25 November 2022	Penelitian selesai, menyerahkan skripsi dan meminta surat selesai penelitian	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 25 November 2022
PT. Bank Rakyat Indonesia KC Jember

MULIKATI
Manajer Operasional Layanan

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO)
KANTOR CABANG JEMBER
Jalan A. Yani No. 1 Jember ☎ (0331) 483258 Facs. 486484

Nomor : B 3963 /KC-XVI/SDM/11/2022
Lamp :-
Perihal : ***Keterangan Selesai Penelitian***

Jember, 25 November 2022

Kepada Yth:
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN KH ACHMAD SIDDIQ
Jember
Di
Jember

Sehubungan dengan telah selesainya Penelitian di kanca BRI Jember, maka dengan ini kami menerangkan bahwa:

Nama/ NIM	: Siti Fatimatus Zahro/ E20181198
Fakultas/ Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Penelitian	: PROSEDUR PELAYANAN NASABAH *PRIORITY* (PRIORITAS) PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk KANTOR CABANG JEMBER
Lokasi	: PT. BRI (Persero) Tbk Cabang Jember
Lama Penelitian	: 5 hari

Bahwasannya yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Perusahaan Kami dengan baik

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagai mestinya dan atas perhatiannya disampaikan terima kasih

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)
KANTOR CABANG JEMBER

MULIKATI
Manajer Operasional Layanan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: http//febi.uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Siti Fatimatus Zahro

NIM : E20181198

Semester : Sembilan (IX)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 29 November 2022
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: http//uinkhas.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Nomor : B-02.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/12/2022

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama	:	Siti Fatimatus Zahro
NIM	:	E20181198
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Prosedur Pelayanan Nasabah Priority (Prioritas) Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

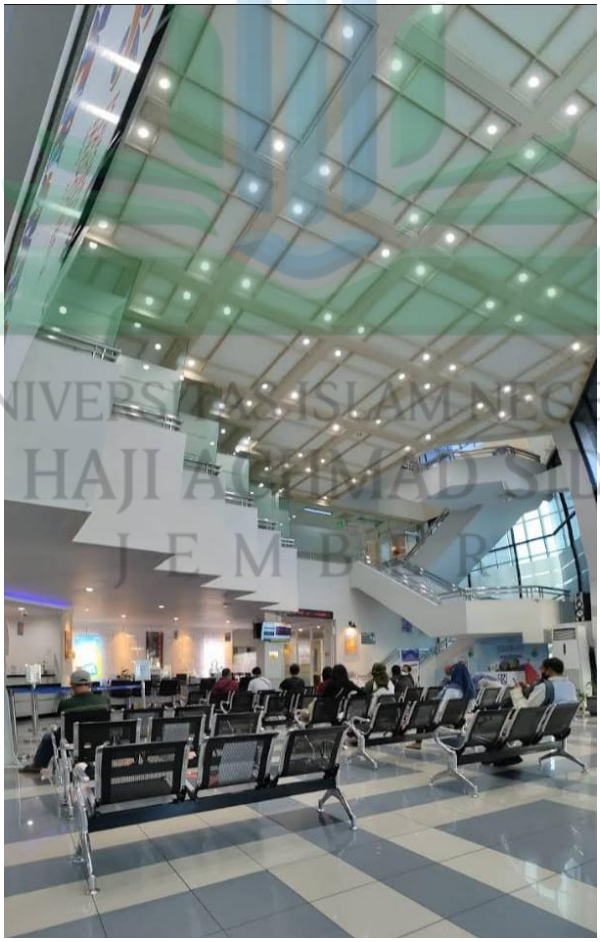
Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 06 Desember 2022
An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Syahrul Mulyadi

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DOKUMENTASI PENELITIAN



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BIODATA PENULIS

A. Data Pribadi

Nama	: Siti Fatimatus Zahro
NIM	: E20181198
Tempat, Tanggal Lahir	: Probolinggo, 27 September 1999
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Alamat	: Jl. Pahlawan 1, RT/ RW 003/005, Desa Sumberkedawung, Kecamatan leces, Kabupaten Probolinggo.
Fakultas/ Prodi	: Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
E-mail	: sitifatimatuszahro27@gmail.com

B. Riwayat Hidup

1. 2006-2012	: SDN Sumberkedawung 3 - Probolinggo
2. 2012-2015	: SMPN 1 Leces - Probolinggo
3. 2015-2018	: SMAN 1 Leces – Probolinggo
4. 2018-2022	: UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

C. Pengalaman Organisasi

1. Elite Muslim Archery

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R