**BAB III**

**PEMBAHASAN**

**3.1. Sejarah Perusahaan**

**3.1.1. Sejarah dan Perkembangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk.**

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

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

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

**3.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk.**

VISI BRI

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

MISI BRI

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan *risk management excellence*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihakpihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.
   * 1. **Nilai-nilai budaya layanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk.**

1. Integrity

Integrity yang memiliki makna senantiasa berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji, menjaga kehormatan, serta taat aturan. Perilaku yang menunjukkan nilai integrity adalah terbuka, jujur, dan tulus serta patuh terhadap peraturan.

2. Professionalism

Professionalism yang memiliki makna senantiasa berkomitmen bekerja tuntas dan akurat dengan kemampuan terbaik dan penuh tanggung jawab. Perilaku yang menunjukkan nilai professionalism adalah continuous learner dan fairness.

3. Trust

Trust yang memiliki makna senantiasa membangun keyakinan & saling percaya di antara para pemangku kepentingan demi kemajuan Perseroan. Perilaku yang menunjukkan nilai trust adalah saling menghargai & mengutamakan kepentingan Perseroan dan negeri.

4. Innovation

Innovation yang memiliki makna senantiasa mendayagunakan kemampuan dan keahlian untuk menemukan solusi dan gagasan baru untuk menghasilkan produk/ kebijakan dalam menjawab tantangan permasalahan Perseroan. Perilaku yang menunjukkan nilai innovation adalah visioner dan pionir perubahan.

5. Customer Centric

Customer Centric yang memiliki makna senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan. Perilaku yang menunjukkan nilai customer centric adalah melayani lebih dari ekspektasi nasabah dengan setulus hati dan collaborative.

**3.1.4. Produk-Produk pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk.**

1. Produk Simpanan
2. Tabungan
3. Simpedes

Tabungan Simpedes adalah Simpanan masyarakat dalam bentuk tabungan dengan mata uang Rupiah yang dapat dilayani di Kantor Cabang / Kantor Cabang Pembantu / BRI Unit / Kantor Kas / Teras BRI yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi aturan yang berlaku.

1. Tabungan Bri simple

Tabungan untuk siswa/pelajar yang ditertibkan oleh Bank BRI dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

1. Tabungan Haji

Produk yang diperuntukan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

1. Tabungan Britama

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

1. Tabungan britama bisnis

Produk tabungan BRI yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah.

1. Tabungan britama muda

Produk tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas e-banking dan sistem real time online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

1. Tabungan britama rencana

Tabungan investasi dengan setoran tetap bulanan yang dilengkapi dengan fasilitas perlindungan asuransi jiwa bagi nasabah.

1. Tabungan britama valas

Tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Tersedia dalam 10 jenis currency meliputi USD, AUD, SGD, CNY, EUR, AED, HKD, JPY, SAR dan GBP.

1. Tabungan simpedes TKI

Tabungan yang diperuntukan bagi para TKI untuk mempermudah transaksi mereka termasuk untuk penyaluran / penampungan gaji TKI.

1. Tabungan junio

Merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak.

1. Deposito
2. Deposito rupiah

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

1. Deposito valas

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

1. Giro
2. Giro rupiah

Jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan warkat (Cek/Bilyet Giro), kartu ATM atau surat perintah lainnya.

1. Giro valas

Jenis simpanan dalam mata uang asing yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah ditentukan oleh BRI.

2. Produk Pinjaman

a. Pinjaman Mikro BRI

1. KUPEDES

Yaitu fasilitas kredit dengan bunga yang ringan dan plafon hingga mencapai 200 juta.

1. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Yaitu Kredit Modal Kerja dan atau Kredit Investasi dengan batas atas kredit hingga Rp 500 juta diberikan kepada usaha mikro, usaha kecil dan koperasi dengan bisnis produktif yang akan mendapat jaminan dari Perusahaan Penjamin.

Bank BRI memiliki tiga jenis KUR, yakni:

1. KUR Mikro BANK BRI

Kredit Modal Kerja dan atau Investasi dengan plafond s.d Rp 25 juta per debitur.

1. KUR Ritel BANK BRI

KUR Ritel BANK BRI adalah Kredit Modal Kerja dan atau Investasi kepada debitur yang memiliki usaha produktif dan layak dengan plafond > Rp 25 juta s.d Rp 500 juta per debitur.

1. KUR TKI BANK BRI

KUR TKI BANK BRI diberikan untuk membiayai keberangkatan calon TKI ke negara penempatan dengan plafond s.d Rp 25 juta.

b. Pinjaman Ritel & Menengah

1. Kredit Modal Kerja

Yaitu fasilitas kredit untuk membiayai operasional usaha termasuk kebutuhan untuk pengadaan bahan baku, proses produksi, piutang dan persediaan perusahaan.

2. Kredit Investasi

Yaitu fasilitas kredit jangka menengah aau jangka panjang untuk membiayai barang modal / aktiva tetap perusahaan.

1. Jasa-jasa dan Layana
2. Jasa Bank Garansi
3. Jasa Bank Kliring BRI
4. Jasa Penerimaan Setoran
5. Jasa SKBDN BRI
6. Remittance Bank BRI
7. E-Banking
   1. **Struktur Organisasi dan Uraian Tugas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul**

Di suatu perusahaan atau organisasi tentunya pasti ada yang namanya struktur organisasi yang menunjukan bahwa adanya pembagian kerja di suatu perusahaan tersebut. Struktur organisasi merupakan susunan antara setiap bagian atau posisi yang terdapat pada sebuah perusahaan atau organisasi dengan maksud untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sebelumnya. Berikut gambar struktur organisasi pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantu sentul.

KEPALA CABANG PEMBANTU

SUPERVISIOR

ACCOUNT OFFICER

ADMINISTRASI KREDIT

K

FUNDING OFFICER

PRAMUBAKTI

SECURITY

CUSTOMER SERVICE

K

TELLER

Gambar 3.1

Struktur Organisasi

*Sumber :PT.Bank Rakyat Iindonesia(Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantul Sentul*

Adapun uraian tugas dari masing-masing gambar di atas adalah :

1. Pimpinan Cabang Pembantu

Tugas yang dilakukan oleh Pimpinan Cabang Pembantu :

* 1. Bertanggung jawab atas operasional di area kantor cabang pembantu yang di tetapkan/di tugaskan.
  2. Memastikan ketersediaan serta optimalisasi kepada seluruh fungsi sumber daya meliputi fasilitas, sarana pendukung, anggaran, sumber daya manusia pada area kantor cabang pembantu.
  3. Memantau perkembangan setiap kinerja karyawan.
  4. Memberikan motivasi dan memastikam kedisiplinan kepada setiap karyawan.
  5. Melakukan koordinasi mengenai aktivitas operasional kepada supervisior.
  6. Melakukan evaluasi kepada karyawan atas target yang sudah ditentukan.

1. *Supervisior*

Tugas yang dilakukan oleh *Supervisior* :

* 1. Mengawasi dan mengendalikan operasi bank terutama pada petugas *frontliner*.
  2. Memberikan atas transaksi yang dilakukan oleh *teller*.
  3. Mengecek hasil input yang dilakukan oleh *teller* dan disamakan dengan neraca untuk memastikan apakah data yang di input dengan neraca sesuai.
  4. Menyediakan buku tabungan dan kartu ATM baru bagi nasabah yang ingin membuka rekening.

1. Administrasi Kredit

Tugas yang di lakukan oleh Administrasi Kredit :

* 1. Melakukan akad dengan calon nasabah peminjam.
  2. Menghitung tetal biaya administrasi untuk calon nasabah peminjam dan melakukan print out.
  3. Membuat surat peringatan bagi nasabah peminjam yang sudah 2 kali telat dalam melakukan pembayaran.
  4. Menagih kepada nasabah peminjam yang telat membayar kemudian membuatkan print out jumlah uang yang di setorkan dan di berikan kepada *teller* untuk kemudian di input.

1. *Account Officer*

Tugas yang di lakukan oleh *Account Officer* :

* 1. Melakukan penilaian kepada calon nasabah pinjaman.
  2. Melakukan survei terhadap agunan yang di berikan nasabah pinjaman.
  3. Melakukan akad dengan calon nasabah pinjaman.
  4. Menjaga hubungan baik dengan nasabah pinjaman.
  5. Membuatkan perhitungan keredit perbulannya untuk nasabah pinjaman.
  6. Melakukan penagihan kepada nasabah peminjam yang telat membayar pinjaman.
  7. Memberikan informasi mengenai produk pinjaman dengan baik dan benar.

1. *Funding officer*

Tugas yang di lakukan oleh *Funding Officer* :

* 1. Memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai produk simpanan dengan baik dan benar.
  2. Menjaga hubungan baik dengan nasabah lama maupun dengan calon nasabah.
  3. Mengakuisisi calon nasabah agar tertarik dengan produk bank.
  4. Membuat laporan pertumbuhan dana nasabah perbulannya.
  5. Membuat rekening koran nasabah simpanan.

1. *Customer Service*

Tugas yang di lakukan oleh *Customer Service* :

* 1. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah.
  2. Melayani pembukaan rekening tabunga , deposito, giro dan lainnya.
  3. Melayani pembuatan dan penggantian kartu ATM dan buku tabungan karena hilang maupun rusak.
  4. Menangani keluhan nasabah dengan baik serta memberikan solusi atau saran kepada nasabah.

1. *Teller*

Tugas yang di lakukan oleh *Teller* :

* 1. Melayani transaksi tunai.
  2. Melayani pembayaran kredit.
  3. Melayani pembayaran jasa seperti listrik, telpon, air dan sebagainya.
  4. Memastikan bukti fisik, bukti transaksi dan total transaksi yang telah sesuai dengan sistem.
  5. Melakukan print out buku tabungan nasabah.

1. *Security*

Tugas yang di lakukan oleh *Security* :

* 1. Menjaga keamanan pada bank.
  2. Memberikan sapa dan salam kepada nasabah yang datang.
  3. Mengarahkan nasabah dalam memenuhi keperluannya.
  4. Mengatur kondisi nasabah.
  5. Menyiapkan dan menyediakan keperluan nasabah.

1. Pramubakti

Tugas yang di lakukan oleh Pramubakti :

* 1. Menjaga kebersihan bank.
  2. Mengatur kerapihan dan tata ruang.
  3. Menyiapkan dan menyediakan keperluan bank.
  4. Menjaga fasilitas bank dengan baik.
  5. **Sumber Daya Manusia pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul**

Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan karena sumber daya manusia sangat berperan penting dalam maju dan berkembangnya suatu perusahaan. Terutama pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa dan pelayanan. Sumber daya manusia menjadi perhatian utama, karena kualitas pelayanan perbankan tergantung pada kualitas dan pelayanan dari sumber daya manusia. Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Sentul memiliki latar belakang pendidikan sebagai berikut :

Tabel 3.1

Sumber Daya Manusia pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk**.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Tingkat Pendidikan** | **Pegawai Tetap** | **Tenaga Kerja Kontrak** |
| 1 | S-1 | 5 | 2 |
| 2 | SMA | - | 3 |
| JUMLAH | | 5 | 5 |

*Sumber :PT.Bank Rakyat Iindonesia(Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantul Sentul*

* 1. **Sarana Dan Prasarana pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul**

Di suatu perusahaan pasti ada sarana dan prasarana yang berfungsi dalam segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat penunjang utama dalam mencapai maksud dan tujuan dari perusahaan. Sarana dan prasarana tidak terlalu jauh berbeda, karena keduanya saling berkaitan. Untuk membedakannya, sarana lebih ditunjukan kepada benda-benda yang bergerak, sedangkan prasarana lebih di tunjukan untuk benda-benda yang tidak bergerak. Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul memiliki Sarana dan Prasarana sebagai berikut :

Tabel 3.2

Sarana Dan Prasarana pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NO.** | **Sarana & Prasarana** | **Jumlah** |
| 1 | AC/ Pendingin Ruangan | 6 |
| 2 | Komputer | 10 |
| 3 | Meja | 10 |
| 4 | Meja Akad | 1 |
| 5 | Kursi | 19 |
| 6 | Brankas | 1 |
| 7 | Kamera CCTV | 6 |
| 8 | Mesin Penghitung Uang | 2 |
| 9 | Papan Kurs | 1 |
| 10 | Papan Tulis | 1 |
| 11 | TV | 2 |
| 12 | Telepon | 2 |
| 13 | Printer | 3 |
| 14 | Mesin Fax | 1 |
| 15 | Mesin Fotocopy | 2 |
| 16 | Lemari Arsip | 5 |
| 17 | Printer Passbok | 2 |
| 18 | Toilet | 2 |
| 19 | Mesin Pnghancur Kertas | 1 |
| 20 | Kulkas | 1 |
| 21 | ATM | 1 |
| 22 | Gudang | 1 |
| 23 | Mobil Oprasional | 1 |
| 24 | Dapur | 1 |
| 25 | Ruang Akad | 1 |

*Sumber :PT.Bank Rakyat Iindonesia(Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantul Sentul*

* 1. **Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Pelaksanaan magang di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul di mulai dari tanggal 4 februari 2019 sampai dengan tanggal 30 april 2019, magang dilakukan setiap hari senin sampai dengan hari jumat, dengan jam kerja 08.00 WIB sampai 16.30 WIB. Penulis memulai melaksanakan kegiatan magang dan di tugaskan di PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantu Sentul pada bagian lantai 2 (dua) yang berisi unit Kepala Cabang Pembantu, Administrasi Kredit, *Account Officer, Funding Officer*. Pada saat magang penulis di berikan tugas-tugas untuk mengerjakan hal-hal sebagai berikut :

1. Merapihkan berkas-berkas Tabungan Simpel dan Tabungan Britama.
2. Membantu customer service dalam maintenance CIF nasabah.
3. Mengecek data dan daftar rekening sekolah dan nama-nama siswa Tabungan Simpel yang mengikuti Program Indonesia Pintar (PIP).
4. Mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening giro bagi perusahaan.
5. Memfotocopy dan memisahkan berkas-berkas pinjaman.
6. Membantu teller dalam membandel uang.
7. Memberikan slip pembayaran pinjaman dari administrasi kredit kepada teller.
8. Membantu funding officer dalam membagikan buku tabungan dan kartu ATM kepada STIN.
9. Mengisi aplikasi nasabah yang belum lengkap.
   1. **Hasil dan Pembahasan dari Identifikasi Masalah**

Dari uraian singkat mengenai magang atau praktek kerja, penulis akan membahas mengenai perbandingan antara teori dan praktek. Dalam magang atau prkaktek kerja penulis akan membahas tentang identifikasi masalah yaitu persyaratan , prosedur, dan kendala pada saat pembukaan Tabungan Pensiun Britama.

* + 1. **Persyaratan yang diperlukan saat pembukaan rekening Tabungan Pensiun Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul.**

Setiap bank pasti berbeda antara bank yang satu dengan bank lain seperti dalam memberikan persyaratan dalam pembukaan rekening kepada calon nasabah, berikut persyaratan yang diperlukan pada saat pembukaan rekening tabungan pensiun britama pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Sentul :

* + 1. Fotocopy karip (Kartu Identitas Pensiun).
    2. Fotocopy Kartu Identitas : KTP, SIM, Paspor
    3. Fotocopy NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak).
    4. Mengisi secara lengkap Formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan pensiun.
    5. Setoran awal.

Pada poin 1,2, dan 3 selain membawa fotocopy identitas calon nasabah di sarankan untuk membawa identitas yang asli karena untuk membuktikan bahwa identitas tersebut benar identitasnya dari pemilik yang ingin membuka rekening tabungan pensiun britama.

* + 1. **Prosedur pembuatan rekening Tabungan Pensiun Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul.**

Dalam menjalankan tugasnya suatu perusahaan pasti mempunyai prosedur yang berguna untuk mendapatkan tujuan yang di inginkan, begitu pula pada saat pembukaan rekening tabungan pensiun. Berikut merupakan tahapan untuk dapat membuka rekening Tabungan Pensiun Britama secara umum. Tahapan-tahapan tersebut di antaranya :

1. Siapkan seluruh persyaratan yang dibutuhkan pada saat pembukaan Rekening Tabungan Pensiun Britama di usahakan tidak hanya membawa fotocopyan tetapi membawa yang aslinya juga seperti sesuai ketentuan pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk
2. Setelah seluruh persyaratan siap, silahkan datang ke PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk pada kantor cabang atau kantor cabang pembantu terdekat sesuai dengan daerah tempat tinggal.
3. Setelah sampai bank calon nasabah mengambil nomer antrian yang nantinya akan di panggil untuk dilayani oleh unit *Customer Service.* Jika calon nasabah tidak mengetahui maka menanyakan kepada *security* PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk jika ingin membuat rekening tabungan pensiun kemana, dan *security* akan memberi tahu, mengarahkan dan membantu nasabah.
4. Setelah mendapatkan nomor antrian pada unit *Customer Service* calon nasabah dipersilahkan untuk menunggu di panggil oleh unit *Customer Service*.
5. Setelah nomor antrian dipanggil, nasabah mendatangi unit *Customer Service* dan jelaskan tujuannya yaitu ingin membuka Rekening Tabungan Pensiun.
6. *Customer Service* akan menerangkan Produk Tabungan Pensiun yang ada pada PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantu Sentul beserta dengan segala biayanya sebagai berikut :

Tabel 3.3

Produk Tabungan Pensiun

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fitur** | **Tabungan Pensiun Simpedes** | **Tabungan Pensiun Britama** |
| Setoran Awal Minimum | Rp.50.000 | Rp.250.000 |
| Setoran Minimum Selanjutnya | Rp.10.000 | Rp. 10.000 |
| Saldo Mengendap | Rp.50.000 | Rp. 50.000 |
| Biaya administrasi Dormant per bulan | Rp. 5.000 | Tidak Ada |
| Biaya Pinalti Dibawah Saldo Minimum | Tidak Ada | Rp. 10.000 |
| Biaya Penutupan Rekening | Rp.25.000 | Rp. 50.000 |
| Kartu ATM | Private Label | Master Card |
| Biaya Administrasi Tabungan | Rp. 2.000 | Rp. 2.500 |
| Biaya Pemeliharaan Kartu ATM Per Bulan | Rp. 500 | Rp. 500 |
| Fasilitas E-Banking | Ada | Ada |

*Sumber :PT.Bank Rakyat Iindonesia(Persero).Tbk Kantor Cabang Pembantul Sentul.*

1. Jika calon nasabah sudah jelas dan sudah memutuskan ingin membuka rekening Tabungan Pensiun apa, maka *Customer Service* akan memberikan formulir aplikasi pembukaan rekening yang harus diisi dengan sebenar benarnya.
2. Setelah nasabah mengisi formulir, lalu di berikan kembali kepada *customer service* untuk diberikan kepada *supervisior* untuk persetujuan pembukaan Rekening Tabungan Pensiun Britama.
3. Setelah di setujui oleh *supervisior* maka customer service akan menginput data atau identitas nasabah yang telah diisi pada formulir aplikasi pembukaan rekening,
4. Selanjutnya, ikuti arahan *Customer Service*. Pada tahap ini *Customer Service* akan menyiapkan Buku Tabungan Pensiun Britama dan calon nasabah menyetorkan uang kepada *customer service* untuk setoran awal dengan nominal yang disesuaikan dengan persyaratan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul..
5. Jika Buku Tabungan dan kartu ATM sudah diterima, maka nasabah sudah mempunyai rekening tabungan pensiun britama tersebut.
   * 1. **Kendala-kendala pada saat pembukaan rekening Tabungan Pensiun Britama pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Sentul.**

Pada saat menjalankan tugasnya pasti saja petugas bank akan mendapatkan kendala-kendala yang membut pekerjaannya menjadi terganggu, begitu juga pada unit *Customer Service,* berikut kendala-kendala yang dihadapi oleh unit *Customer Service*, sebagai berikut :

1. KTP calon nasabah yang belum berbentuk E-KTP dan masa waktunya telah habis (KTP kadaluarsa). Sehingga *customer service* tidak bisa membuatkan atau membukakan rekening tabungan pensiun.

Solusi yang disarankan *customer service* kepada calon nasabah yaitu dengan mengganti atau memperbaharui KTP terlebih dahulu.

1. Nasabah yang lupa dengan tanda tangan sendiri, dikarenakan sering ganti tanda tangan/ lupa karna sudah tua dan tanda tangan harus sesuai dengan KTP. Sehingga *customer service* harus menunggu calon nasabah Tabungan Pensiun Britama hingga mengingat tanda tangannya yang sesuai dengan yang tertera pada KTP calon nasabah.

Ketika calon nasabah bener-benar tidak ingat dengan tanda tangan seperti yang tertera pada KTP maka *customer service* akan memberikan solusi kepada calon nasabah yang lupa tanda tangan dengan menggunakan sidik jari dari calon nasabah.

1. Kurangnya pengetahuan calon nasabah tentang proses pembukaan rekening tabungan pensiun britama. Pada saat calon nasabah tidak mengetahui atau mananyakan tentang proses pembukaan rekening tabungan pensiun britama, maka petugas *customer service* akan memberikan penjelasan terlebih dahulu kepada calon nasabah secara mudah, cepat dan dapat dipahami dan dimengerti oleh calon nasabah.
2. Sistem komputer yang sedang eror dan jaringan internet yang lambat, sehingga menghambat proses pembukaan rekening tabungan pensiun calon nasabah oleh *Customer Service*.

Solusi untuk kendala sistem komputer yang sedang eror dan jaringan internet yang lambat yaitu unit *customer service* akan memberi tahu kepada calon nasabah bahwa sistem komputer sedang mengalami gangguan sehingga proses pembukaan rekening tabungan pensiun akan lama dan bisa jadi untuk tidak bisa membukakan rekening tabungan pensiun, sebaiknya sistem komputer melakukan pembaharuan (Up-Date) minimal satu bulan sekali dan mengikuti perkembangan kemajuan ilmu dan teknologi sehingga proses pembukaan rekening tabungan pensiun britama tidak mengalami kendala yang seperti ini lagi.