**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Gambaran Umum PT. Bank Rakyat Indonesia**
2. **Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank tertua dan terbesar milik pemerintah indonesia yang telah berjasa dalam membangun indonesia sejak sebelum kemerdekaan. Awal mulainya Bank Rakyat Indonesia di dirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja pada Tahun 1985 dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”. Bank ini merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi melayani orang-orang berkembangsaan Indonesia (Pribumi). Resminya, lembaga ini berdiri pada tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai kelahiran BRI hingga sekarang.

Pada tanggal 22 Februari 1946, tepatnya setelah pasca kemerdekaan RI berdasarkan peraturah pemerintah No. 1 tahun 1946 pasal 1 disebutkan bahwa Bank Rakyat Indonesia menjadi bank pertama milik Pemerintah Republik Indonesia. Dalam masa perang dalam mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan Bank Rakyat Indonesia sempat berhenti untuk sementara waktu dan mulai aktif kembali pada tahun 1949 setelah adanya perjanjian Renville antara indonesia dan belanda untuk berdamai dan indonesia tetap merdeka.

Setelah terjadinya perjanjian dengan Renville, bank ini yang pada saat itu masih menggunakan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* secara resmi berganti menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Selain bergantinya nama, bank ini juga mengalami peleburan berdasarkan peraturan pemerintah No. 41 tahun 1960 dengan membentuk BKTN (Bank Koperasi Tani dan Nelayan). Berdasarkan Penetapan Presiden No.9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke Bank Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani Nelayan (BIUKTN). Pada saat itu, bank lain yang merupakan bank peleburan BRI adalah Nederlandsche Maatschappij (NHM), yang menjadi Bank Exim, dan Bank Tani Nelayan (BTN).

Pada Peraturan UU No. 13 tahun 1968 Bank Rakyat Indonesia menjadi Bank Sentral dan kemudian pada Peraturan UU No. 21 tahun 1968 ditetapkan kembali dan mejalani tugas lagi sebagai bank umum. Pada Tahun 1990-an Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengalami perubahan kembali menjadi PT (Perseroan Terbatas) melalui UU Perbankan No.7 Tahun 1992. Awal perubahannya menjadi PT, kepemilikan BRI dikuasai oleh Pemerintah Indonesia 100%. Pada Tahun 2003, pemerintah menjual kemilikannya sebanyak 30% dan nama resmi BRI yaitu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, dan masih digunakan hingga sekarang.

1. **Visi Dan Misi BRI**

Adapun Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia menjadi nilai utama perusahaan, sikap dan prilaku insan Bank Rakyat Indonesia dari informasi yang didapatkan dari website resmi BRI

Visi :

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

Misi :

1. BRI senantiasa melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segment mikro, kecil, dan menegah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. BRI senantiasa memberikan pelayanan prima dengan memberikan fokus kepada nasabah melalui sumberdaya manusia yang profesional serta memiliki budaya kerja dengan basis kinerja (performance-drive-culture), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif. Hal ini dilakukan melalui penerapan prinsip *operational and* *risk Management excellence.*
3. BRI senantiasa memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada para pihak yang berkepentingan (stakeholder) dengan memberikan perhatian pada prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.
4. **Produk dan Layanan E-bankingBRI**

Bank BRI KCP IPB Dramaga memiliki produk penghimpun dana yang dapat ditawarkan kepada nasabah. Berikut ini produk dan layanan di antaranya :

1. Produk Tabungan
	1. Britama

Produk tabungan yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *E-banking* dan sistem *real time online.*

* 1. Britama X

Produk tabungan dengan desain khusus yang elegan untuk anak muda serta memberi 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. Britama Bisnis

Produk tabunan BRI yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasaan lebih dalam bertransaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi bisnis nasabah.

* 1. Britama Rencana

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

* 1. Britama Valas

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

* 1. Simpedes

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

* 1. Simpedes TKI

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

* 1. Tabungan Haji

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

* 1. BRI Junio

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

* 1. Tabungan BRI Simple

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

* 1. TabunganKu

TabunganKu adalah produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di indonesia yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

1. Produk Deposito
	1. Deposito Rupiah
	2. Simpanan berjangka dalam bentuk mata uang Rupiah yang penariknya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya.
	3. Deposito Valas
	4. Simpan berjangka dalam mata uang asing yang penarikan hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga menarik dan beragam keuntungan.
2. Produk Giro Rupiah
	1. Giro Rupiah

Jenis simpana dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu d menggunakan warkat(Cek/Bilyet Giro), kartu ATM atau suat berharga lainnya.

* 1. GiroBRI Valas

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

Selain Bank BRI KCP IPB Dramaga memiliki beragam produk Tabungan, Giro dan Deposito adapun fasilitas layanan *E-banking* yang menunjang produk tabungan tersebut diantarannya :

1. Layanan Mobile Banking
	1. BRI Mobile

BRI Mobile adalah sebuah aplikasi yang didalamnya terdapat beberapa layanan *E-banking* BRI yang disediakan di BRI Mobile meliputi, *Mobile Banking, Internet Banking, Call* BRI, dan Info BRI serta Tbank BRI. Aplikasi ini didesain sesuai dengan kebutuhan nasabah dan layanan aplikasi ini dapat diakses melalu ponsel pintar atau *smartphone*.

* 1. SMS Banking

Layanan perbankan kini hadir didalam handphone anda, dengan mengirimkan pesan transaksi yang anda inginkan berupa SMS ke 3300 atau dengan menu melalui aplikasi. Maka transaksi dapat anda lakukan dalam genggaman tangan.

* 1. Internet Banking

Internet Banking BRI adalah saluran distribusi BRI untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer.

* 1. BRIZZI

Brizzi adalah uang elektronik pengganti uang tunai yang berfungsi sebagai alat pembayaran yang bisa dipakai untuk membayar transaks belanja (purchase) atau transaksi lainnya yang dilakukan di penyedia barang atau jasa.

* 1. ATM BRI

Kami semakin mendekatkan diri kepada anda. Saat ini anda dapat melakukan transaksi perbankan di ATM BRI yang tersebar di seluruh unit kerja BRI seluruh indonesia dan tempat-tempat strategis lainnya.

1. **Struktur Organisasi dan Uraian tugas pada Bank BRI KCP IPB Dramaga**

Struktur organisasi bagi perusahaan menjadi suatu gambaran bagaimana sistem pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang antara setiap bagian masing-masing dan dari strukur juga sebagai lahan kerja sama profesional antar karyawan, baik pimpinan maupun para staf yang berkerja. Dalam struktur juga terlihat bagaimana rentang pengawasan dalam bank tersebut. Perusahaan yang baik pasti memiliki struktur organisasi yang baik dan jelas.

Adapun uraian dan tanggung jawab yang tertera pada gambar struktur organisasi pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Kampus IPB Dramaga.

Struktur Organisasi Bank BRI KCP IPB Dramaga

**Pincapem**

**Administrasi
Kredit**

**Funding
Officer**

**supervisor**

**Account
Officer**

**Teller**

**Customer Service**

**Security**

**Pramubakti**

*Sumber : Bank BRI KCP IPB Dramaga*

Gambar 3.1

Struktur Organisasi. Bank BRI KCP Kampus IPB Dramaga

1. Pincampem (Pimpinan Cabang Pembantu)

Adalah pimpinan dari kantor cabang pembantu (KCP) yang bertanggung jawab penuh atas kelangsungan kinerja divisi kantor, berikut beberapa contoh tugasnya yaitu

* 1. Bertanggung jawab atas operasional di area sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan;
	2. Memastikan ketersediaan serta optimalisasi seluruh fungsi sumber daya baik fasilitas, sarana pendukung, anggaran dan sumber daya manusia;
	3. Memantau perkembangan kinerja karyawan;
	4. Melakukan koordinasi dengan supervisor terkait aktivitas operasional;
	5. Melakukan evaluasi atas target yang telah ditentukan;
	6. Memberikan persetujuan atas transaksi dan kredit;
	7. Memberikan arahan serta motivasi untuk memastikan kedisplinan karyawan.
1. Supervisor

Beberapa tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh supervisor antara lain :

* 1. Mengawasi dan mengendalikan operasi bank terutama petugas *fronliner;*
	2. Memberikan persetujuan atas transaksi yang dilakukan oleh teller;
	3. Memberikan persetujuan atas pembukaan rekening, penggantian kartu ATM atau terblokir;
	4. Mengecek hasil input yang dilakukan oleh teller dan disamakan dengan neraca;
	5. Menyediakan kartu ATM baru bagi nasabah yang membuka rekening.
1. *Customer Service*

Beberapa tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh *Customer Service* antara lain :

1. Memberikan pelayanan kepada nasabah lama dan calon nasabah;
2. Melayani pembukaan rekening tabungan, deposito, giro dan lainnya;
3. Melayani pembuatan dan penggantian kartu ATM atau terblokir, buku tabungan yang hilang ataupun rusak;
4. Menangani keluhan nasabah serta memberikan solusi;
5. *Funding Officer*

Beberapa tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh *Funding Officer* antara lain :

1. Menjaga hubungan baik dengan nasabah lama ataupun calon nasabah;
2. Mengakusisi calon nasabah agar tertarik dengan produk bank;
3. Membuat laporan pertumbuhan dana nasabah perbulannya;
4. Membuat rekening koran nasabah.
5. *Teller*

Beberapa tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh *Teller* antara lain :

* 1. Melayani transaksi tunai seperti transfer,setor dan tarik tunai;
	2. Melayani pembayaran kredit;
	3. Melayani pembayaran jasa seperti listrik, telepon dan lain-lain;
	4. Memastikan bukti fisik, bukti transaksi dan total transaksi dengan syarat telah disusaikan;
	5. Melakukan print out buku tabungan nasabah.
1. Administarsi Kredit

Beberapa tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh supervisor antara lain :

* 1. Mengerjakan prosedur pemberian kredit;
	2. Melakukan akad dengan calon nasabah pinjaman;
	3. Membuat surat edaran sehubung adanya perubahan-perubahan;
	4. Meneliti berkas-berkas serta dokumen kredit secara lengkap;
	5. Menganalisa dan memeriksa permintaan pinjaman den mengusulkan putusan pinjaman agar pinjaman yang diberikan layak dan aman bagi pihak bank;
1. *Account Officer*

Beberapa tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh *Account Officer* antara lain :

* 1. Melakukan penilaian terhadap calon nasabah pinjaman;
	2. Melakukan survei terhadap agunan nasabah;
	3. Menjaga hubungan baik dengan nasabah pinjaman;
	4. Membuatkan perhitungan kredit perbulanny;
	5. Melakukan tagihan kepada nasabah yang telat membayar pinjaman;
	6. Memberikan informasi mengenai produk pinjaman.
1. *Security*

Beberapa tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh *Security* antara lain :

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

Beberapa tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh Pramubakti antara lain :

* 1. Menjaga kebersihan bank;
	2. Mengatur kerapihan dan tata ruang bank;
	3. Menyiapkan dan menyediakan keperluan bank;
	4. Menjaga fasilitas bank dengan baik;
	5. Membantu kebutuhan karyawan bank.
1. **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia memiliki peranan yang sangat penting dalam dunia perbankan, hal ini menjadikan sumber daya manusia sebagai tulang punggung dalam mencapai keberhasilan visi dan misi bank baik dalam tugas, tanggung jawab dan wewenang. Sumber daya manusia harus memiliki kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara profesional, mengigat faktor pelayanan menjadikan penentu sukses atau tidak bank dimasa yang akan mendatang.

Sumber daya manusia yang berada di Bank Rakyat Indonesia memiliki kemampuan dan keahlian yang cukup pontensial. Mereka memiliki latar belakang dan pendidikan yang berbeda-beda pada setiap posisinya.Berikut ini rincian sumber daya manusia di Bank BRI KCP IPB Dramaga pada posisi dan pendidikannya yaitu :

Table 3.1

Berdasarkan Pendidikan

|  |  |
| --- | --- |
| Pendidikan | Jumlah |
| S2 | 1 |
| S1 | 12 |
| D3 | 3 |
| SMA | 5 |
| Total  | 21 |

 Sumber Data : Bank BRI KCP Kampus IPB Dramaga

Table 3.2

Berdasarkan jabatan

|  |  |
| --- | --- |
| Jabatan  | Jumlah  |
| Pincapem  | 1 |
| Supervisor  | 1 |
| Funding Officer  | 3 |
| Account Officer  | 5 |
| Administrasi Kredit  | 1 |
| Customer Service  | 2 |
| Teller  | 2  |
| Asuransi  | 1 |
| Pramubakti  | 2 |
| Security  | 3 |
| Total  | 21 |

 Sumber Data : Bank BRI KCP Kampus IPB Dramaga

1. **Sarana dan Prasarana Bank BRI KCP IPB Dramaga**

Bank Rakyat Indonesia KCP Kampus IPB berlokasi di Jl. Raya Dramaga KM.09 bogor, Dramaga. Lokasi yang sangat strategis dan mudah dijangkau untuk nasabah yang datang karena posisi lokasi berada dekat dengan jalan raya utama menuju Dramaga-jasinga dan sebaliknya, bangun tersebut juga dekat dengan Kampus IPB Dramaga. Nasabah dengan mudah untuk datang karena trasportasi umum yang mudah dijakau.

Tidak hanya lokasi yang stategis sarana dan prasarana juga merupakan faktor yang sangat perlu diperhatikan guna mempermudah nasabah memperoleh kenyamanan dan keamanan dalam berhubungan dengan bank. Penetapan sarana dan prasarana yang baik dan benar akan memberikan kesan yang rapih dan bersih sehingga nasabah betah berlama-lama dikantor. Sarana yang disediakan pada Bank Rakyat Indonesia KCP Kampus IPB yaitu :

1. Meja

Berjumlah 15 unit terdiri dari 3 meja untuk *Customer Service,* 1 unit meja Brilife,2 unit meja di ruang tunggu nasabah untuk nasabah menulis transaksi, 9 unit meja di ruangan *Back office,* 1 unit meja diruang pincapem, 1 unit meja di tempat untuk rapat atau akad pinjaman dan beberapa meja kecil disetiap meja karyawan bank untuk menyimpan dokumen-dokumen.

1. Kursi

Berjumlah 52 unit kursi yang terdiri dari 6 kursi di CS untuk karyawan dan nasabah, 2 kursi untuk Brilife untuk karyawan dan nasabah, 18 kursi yang berada di *Back Office,* 4 kursi di tempat rapat atau akad pinjaman, 2 kursi diruang pincapem dan 20 unit kursi di ruang tunggu nasabah yang berkapasitas untuk 4 orang duduki.

1. Sofa

Terdapat 2 set sofa lengkap dengan meja yang berada 1 diruang prioritas nasabah, dan 1 di ruang *Back Office* untuk tamu atau nasabah yang ada keperluannya dengan bagian *Back Office.*

1. Komputer

Berjumlah 16 unit komputer yang terdiri dari 2 unit di CS, 3 Unit di teller, 9 Unit Di *Back Office,* 1 unit di ruang server dan 1 unit di ruang pincapem.

1. Laptop

Berjumlah 1 unit digunakan oleh Brilife

1. Tablet

1 unit tablet yang berada dekat dengan mesin antrian Teller atau CS untuk digunakan sebagai pengisian traksaksi teller dan cs, agar nasabah dapat bertransaksi secara cepat. Biasanya satpam mengedukasi nasabah untuk memberikan info mengenai *E-banking* serta memperkenalkan *E-banking* kepada nasabah.

1. Mesin Antrian

1 unit mesin antrian yang berada dekat pintu masuk dan satpam berjaga dipintu masuk dan keluar.

1. Mesin Printer

Berjumlah 10 unit yang terdiri dari 2 unit di CS, 2 unit di Teller, 1 unit di Brlife, 1 unit di ruang pincapem, dan 5 unit berada di *Back Office.*

1. Mesin Printer untuk Buku Tabungan, Cek dan giro

Berjumlah 5 unit terdiri dari 2 unit di CS, 2 unit di Teller dan 1 unit dimeja Supervisor.

1. Mesin Fotocopy

Berjumlah 1 unit di ruang *Back Office*

1. Mesin Fax

Berjumlah 1 unit yang terdapat di ruangan *Back Office*

1. AC

Terdapat 8 unit AC yg terdiri dari 1 unit di CS dan 1 Beberapa unit di langit-langit ruang tunggu nasabah, 1 unit di ruang prioritas, 3 unit diruang *Back Office,* 1 unit di ruangan Server dan 1 unit diruang pincapem.

1. Telepon

Berjumlah 2 unit yang berada di area ruangan *Back Office.* 1 unit telepon dekat dengan meja FO dan 1 unit diatas meja kecil dekat dengan mesin Fax.

1. Televisi

Berjumlah 4 unit yang terdiri dari 1 unit di CS, 1 unit di Teller untuk memonitoring antrian, 1 unit di *Back Office,* dan 1 unit di ruang pincapem untuk memantau dan mengawasi kinerja petugas bank.

1. CCTV

Berjumlah 25 unit yang tersebar diarea Teller, CS, ruang prioritas, ruang *Back Office,* diaera parkir dan pintu masuk bank.

Untuk menunjang pekejaan tersediannya Prasarana menjadi kemudahan dan kenyamana antara nasabah dan karyawan bank. Berikut ini prasarana yang disediakan pada Bank Rakyat Indonesia KCP Kampus IPB yaitu :

1. Gedung/Bangunan

Bank Rakyat Indonesia KCP Kampus IPB memiliki 1 gedung yang baik, luas, kokoh, dan terawat dengan baik untuk kenyamanan nasabah.

1. Lahan Parkir

Terdapat 2 lahan parkir yang terdiri dari 1 lahan parkir didepan gedung untuk kendaraan roda 2 dan 1 lahan pakir untuk kendaraan roda empat disebelah kiri gedung dan tempat parkir untuk para karyawan.

1. Galeri ATM

Terdapat 6 mesin ATM untuk nasabah melakukan trasaksi baik tunai maupun Non-tunai, galeri ATM berada di sebelah kanan gedung.

1. Mushola

Terdapat ruangan kecil untuk beribadah umat muslim yang tidak besar, hanya dapat menapung 5 orang saja.

1. Ruangan Server

Terdapat 1 ruangan untuk server yang berada dekat dengan ruang tamu dan meja AO.

1. Gudang

Terdapat 1 ruangan gudang dekat dengan ruangan pincapem dan dekat dengan tempat kerja FO. Disini gudang berfungsi sebagai tempat penyimpanan dokumen Teller dan beberapa barang yang tidak digunakan.

1. Ruangan Arsip

Terdapat 1 ruangan arsip yang berada di dekat area kerja supervisor dan FO.

1. Toilet

Terdapat 2 toilet yang disediakan Bank Rakyat Indonesia KCP Kampus IPB. 1 toilet berada didalam gedung untuk digunakan para petugas bank dan 1 diluar gedung untuk digunakan oleh nasabah

1. Ruang jenset

Ruangan jenset terdapat diluar gedung dekat dengan toilet untuk nasabah dan dekat dengan area parkir untuk roda empat dan karyawan.

1. **Uraian Singkat Tentang Kegiatan Magang**

Selama melaksanakan kegiatan magang di Bank BRI KCP IPB Dramaga yang berlangsung selama tiga bulan terhitung sejak tanggal 02 Februari 2019 sampai dengan 30 April 2019. Hari kerja Bank BRI KCP IPB Dramaga di mulai dari hari senin sampai dengan hari jum’at. Jam kerja Bank adalah pukul 07.30 – 16.00 WIB.

Selama melakukan kegiatan magang penulis ditempatkan dibagian *Funding Officer* dan penulis diwajibkan datang jam 07.30 WIB, mengikuti doa dan briefing pagi sebelum pelayanan *Customer Service* dan Teller dimulai. Adapun tugas dan kegiatan penulis adalah sebagai berikut :

1. Bertugas membantu *Customer Service*

Penulis diberi tugas untuk membantu pekerjaan *Customer Service* seperti:

1. Register Buku Tabungan;
2. Register Kartu ATM;
3. Mencatat pelayanan yang telah dilakukan oleh CS, seperti pembukaan Rekening, Aktivasi Kartu, *Reissue PIN,* pengaduan komplain dan permintaan Cek /Bilyet Giro.
4. Melakukan Endcode dan cap pada Cek/Bilyet Giro;
5. Mengarsip dan membereskan berkas transaksi pelayanan nasabah yang dilakukan CS;
6. Melakukan Pembukaan Rekening Baru, dalam melakukan pembukaan rekening baru penulis tetap diawasi oleh petugas bank dan terlebih dahulu portal web (termasuk user id dan password) dibukakan oleh CS;
7. Bila ada waktu luang penulis melakukan Maintenance CIF, penulis diberikan satu lembar yang berisikan daftar CIF untuk melengkapi data nasabah, penulis juga tetap diawasi oleh petugas bank, dan portal web di bukakan terlebih dahulu oleh CS;
8. Dan fotocopy persyaratan yang dibutuhkan nasabah.
9. Membantu *Funding Officer*

Penulis diberi tugas untuk membantu *Funding Officer* seperti :

1. Kunjungan Ke Pesantren Modern *Ummul Quro Al-Islami*, pada saat melakukan kunjungan penulis membantu petugas *Funding Officer* untuk membuka open boot di Pesantren Modern *Ummul Quro Al-Islami* dimana kami melayani siswa/siswi pesantren untuk yang Membuka Rekening Baru, Reissue PIN, Menabung, Kartu atau Buku Tabungan yang hilang.
2. Membereskan atau mensortir dokumen dari Pesantren Modern *Ummul Quro Al-Islami* atau nasabah lainnya yang melakukan pelayanan melalui *Funding Officer*;
3. Membuat daftar nama berserta nomor rekening dan tanggal pembukaan rekening di excel.
4. Membantu ADK (administrasi Kredit)

Penulis diberi tugas untuk membantu ADK seperti :

1. Menulis data nasabah kedalam buku register SLIK (Sistem Layanan Informasi Keuangan)
2. Fotocopy KTP, KK, NPWP, dan dokumen lainnya yang dibutuhkan ADK untuk persyaratan sebelum melakukan akad pinjaman.
3. Fotocopy berkas nasabah sebagai arsip bank.
4. Membantu petugas bank lainnya

Penulis diberi tugas untuk membantu Petugas lainnyaseperti :

1. Fotocopy ;
2. Buat daftar Register Kartu dan Buku Tabungan;
3. Mencetak Rekening Koran yang diminta oleh nasabah;
4. Membereskan DMH (Dokumen Mutasi Harian) Teller;
5. Input Data ke Excel.
6. **Hasil pembahasan dan identifikasi masalah**
7. **Bagaimana mempromosikan *E-Banking* di Bank BRI KCP IPB Dramaga**

Bank BRI KCP IPB memperkenalkan *E-Banking* melalui manajemen pemasaran adalah salah satu upaya bank dalam menarik nasabah baru dan dari pemasaran juga, bank dapat memperkenalkan produk, jasa dan layanannya kepada nasabah. Mengingat masyarakat tidak begitu saja mengenal produk dan layanan maka manajemen pemasaran menjadi faktor terpenting dalam memperkenalkan produk dan layanan kepada masyarakat luas. Berikut ini adalah manajemen pemasaran produk dan layanan pada Bank BRI KCP IPB Dragama diantaranya adalah :

1. Strategi promosi

Suatu produk yang bermanfaat akan tetapi tidak dapat dikenal konsumen, maka produk tersebut tidak diketahui manfaatnya dan menginggat produk tabungan atau layanan tidak dikenal begitu saja oleh masyarakat maka strategi promosi mejadi cara memperkenalkan keunggulan produk dan layanan, selain itu adanya promosi menjadikan bank lebih mengenal apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Adapun strategi promosi yang dilakukan Bank BRI KCP IPB Dramaga dalam mempromosikan produk dan layanannya adalah sebagai berikut :

* 1. Periklanan (*Advertising)*

Iklan adalah sarana promosi yang digunakan oleh bank untuk menginformasikan, segala sesuatu produk yang dihasilkan oleh bank. Informasi yang diberikan adalah manfaat produk, harga produk serta keuntungan-keuntungan produk dibandingkan pesaing seperti menyediakan brosur-brosur di kantor bank, majalah, dan melalui media seperti youtube, instragram, facebook dan lain sebgainya.

* 1. Publisitas (*publicity)*

Publisitas adalah pengenalan produk dan layanan kepada masyakat melalui kegiatan sponsorship suatu kegiatan amal, sosial dan olahraga.

Bank BRI KCP IPB Dramaga menerima proposal untuk pendanaan sponshorship dari Kampus IPB mau pun masyarakat yang mengadakan acara festival dan acara kegiatan lainnya. Tujuannya ada Publisitas yaitu :

1. Pemberitahuan, dengan adanya sponsorship memberitahukan kepada masyarakat tentang produk atau layanan terbaru dari bank BRI, bila ada produk layanan terbaru petugas bank akan mengarahkan cara penggunaan layanannya, dan menjelaskan keunggulan layanan terbaru dari bank BRI.
2. Pengingat kembali, adanya acara sponshorsip menginggatkan kembali masyarakat tentang produk dan layanan bank. Diharapkan masyarakat menjadi loyal kepada produk dan layanan Bank BRI.
3. Penarik perhatian, dengan adanya sponsorship menarik perhatian kepada masyarakat terhadap keunggulan produk dan layanan. Selain itu memperkenalkan produk dan layanan kepada nasabah baru.
4. Membangun Citra, adanya sponsorship bank mampu membangun citra positif kepada masyarakat yang menjadikan bank yang dinginkan, seperti bank terpercaya, bank segala keramahan, bank peduli akan lingkungan dan sebagainya.
	1. Penjulan Pribadi (*personal selling)*

Penjualan pribadi adalah kegiatan penjualan secara pribadi dari petugas bank kepada nasabah serta memperkenalkan produk bank kepada nasabah dengan cara *door to door*. Tujuan penjualan pribadi adalah memperkenalkan produk dan layanan kepada masyarakat cara menggunakannya dan kelebihan produk dan layanan tersebut, adanya penjualan pribadi dapat melihat respon pelanggan biasanya dirupakan dalam bentuk ekspresi seneng atau kecewa. Berharap adanya beberapa perbaikan produk karena sebetulnya produknya sudah bagus, atau kesan yang lain.

Selain itu, memperkenalkan produk ke masyarakat melalui pelayanan merupakan salah satu penjualan pribadi petugas bank kepada nasabah. Pelayanan menjadikan salah satu ujung tombak dimana adanya pelayanan terbaik membuat nasabah menjadi percaya menyimpan uangnya di bank. Bank BRI KCP IPB Dramaga memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah yaitu:

1. melalui CS, pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui E-Banking, keunggulan E-Banking dan cara menggunakan E-Banking kepada nasabah baru.
2. Melalui Teller, untuk nasabah melakukan transaksi tarik & setor tunai, transfer antar bank, pemindahan bukuan, pembayaran,dan lain-lain.
3. Melalui satpam, di Bank BRI KCP IPB Dramaga satpam selain bertugas untuk menjaga keamanan sekitar bank, satpam mengarahkan kepada nasabah untuk setor tunai menggunakan table yang disediankan oleh Bank BRI KCP IPB Dramaga untuk menggantikan kertas slip setor tunai. Hal ini dimaksudkan memperkenalkan kepada masayarakat tentang cara menggunakan E-Banking dan memberikan penjelasan mengenai E-Banking.
4. **Jenis Dan Fitur-Fitur E-Banking yang Ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk**
5. BRI Mobile

BRI Mobile adalah suatu aplikasi yang mengintegrasikan beberapa aplikasi E-Banking BRI yang dapat diakses melalui handphone atau *Smartphone.* Berserta aplikasi tambahan lainnya. Berikut ini adalah fasilitas yang terdapat di dalam BRI Mobile, yaitu:

Table 3.3

Aplikasi BRI Mobile

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Fitur** | **Sub Fitur** |
| 1 | INFO BRI | * Info Lokasi Top Up BRIZZI
* Info ATM
* Info Unit Kerja
* Info Merchant

Petunjuk |
| 2 | CONTACT BRI | * Call BRI
* SMS
* Telegram
* Facebook
* Twitter
* Email

Web |
| 3 | E-REGISTRATION | * e-Form
 | * Pembukaan Rekening
* Transaksi Penyetoran
* Transaksi Penarikan
* Transfer ke Rekening Bank BRI
* Transfer Ke Bank Lain
* Registrasi CMS (Cash Management System)
* NES (Nomor Eksportir Sawit)
* Registrasi DPLK BRI (Kepesertaan Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)BRI
* Bulk Payment BRI
* Pengajuan Pinjaman
* Informasi (Kurs)
 |
| 3 | MOBILE Banking BRI | * INFO
 | * Info saldo
* Info Mutasi
* Info Point
* Info Kartu Kredit BRI
* Info TELKOM
* Info Telepon Seluler
* Info Transfer (Sesama BRI atau Bank Lain)
* Info Tiket (Kereta API atau Penerbangan)
* Info Pendidikan
* Info Cicilan
* Info TV Berbayar
* Info PDAM
* Info BRIVA
* Info DPLK BRI
* Info Pinjaman
* Info Asuransi
 |
|  | Mobile Banking BRI  | * TRANSFER
 | * Sesama BRI
* Bank Lain
 |
| * ISI ULANG
 | * Pulsa
* BRIZZI
* PLN
* T-Bank
* Go-Pay
* LinkAja
 |
| * PEMBELIAN
 | * Mocash BRI
* Moncash Pertamina LPG
 |
| * PEMBAYARAN
 | * PLN
* TELKOM
* Kartu Kredit/KTA
* Telepon Seluler
* Tiket
* Pendidikan
* DPLK BRI
* Zakat
* Infaq/Kurban
* Cicilan
* TV Berbayar
* PDAM
* BRIVA
* Pinjaman
* Asuransi
* Pegadaian
 |
| * PELAYANAN NASABAH
 | * Ganti PIN
* Enable Kartu ATM
* Disable Kartu ATM
 |
| 4 | INTERNET Banking BRI | Masuk Ke Halaman web | Bri.co.id  |
| 5 | MY QR |
| 6 | Tbank | * CEK SALDO
 | * Info Saldo
* Info Mutasi Rekening
 |
| * BAYAR
 | * Bayar Dengan Mocash
 |
| * KIRIM UANG
 | * Sesama Tbank
* Dari BRIFAST
 |
| * MINTA KODE AKSES
 |
| * CEK AGEN
 |
| * ISI ULANG
 | * PULSA
 |
| * UBAH PN
 |
| * REGISTRASI
 |
| 7 | BRIZZI | * Info Kartu
 |
| * Info Saldo
 |
| * Info History Transaksi
 |

Bri Mobile memberikan keleluasaan dankemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, baik menggunakan jaringan internet (Internet Banking Mobile) maupun SMS (Mobile Banking) sebagai sarana transaksi. Aplikasi ini aman digunakan karena dilengkapi dengan PIN pada Mobile Banking BRI serta mToken pada internet Banking BRI sebagai autentikasi.

Segmentasi pasar, menetapkan pasar sasarannya, dan menentukan posisi pasar aplikasi BRI Mobile menggunakan segmentasi demografik, dimana sasarnya adalah untuk semua usia mula dari remaja sampai lanjut usia yaitu di usia 17 sampai dengan 60 tahun keatas, dan untuk semua kelas selama nasabah bisa menggunakan aplikasi BRI Mobile tersebut.

1. BRImo

BRImo merupakan aplikasi keuangan digital BRI terbaru berbasis data internet yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk dapat transaksi dengan User Interface dan User Experience (UI/UX) terbaru dan fitur-fitur menarik lainnya seperti online opening account, tarik tunai tanpa kartu, alias rekening, info promo menarik, login dengan fingerprint / face id , dan Mutasi rekening sampai dengan 12 bulan. Berikut ini adalah fasilitas yang terdapat didalam aplkasi BRImo, yaitu :

Table 3.4

Aplikasi BRImo

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.**  | **Fitur**  | **Sub Fitur**  |
| 1 | Home  | * Mutasi
 | * Info Mutasi
* Transfer
 |
| * Tarik Tunai
 |
| * Pomo
 |
| Transfer  |
| Topup LinkAja |
| Pembukaan Rekening Baru  |
| BRI On |
| BRIVA |
| BRIZZI  |
| 2 | Beli & Bayar  | * PEMBELIAN
 | * Beli Pulsa
* Gopay
* PLN Prabayar
* Cetak Token PLN
* Topup LinkAja
 |
|  |  | * PEMBAYARAN
 | * Briva
* Kartu Kredit BRI
* Kartu Kredit Bank Lain
* Telkom
* Pasca Bayar Seluler
* Tiket KAI
* BPJS
* Cicilan Finance
* Tagihan Listrik PLN
* PLN Non Taglis
 |
| 3 | Rekening | * Rupiah
 | * Buka Rekening Baru
 |
| * Valas
 |  |
| 4 | Lainnya | * Informasi
 | * Promo
* Saham
* Kurs
* Lokasi ATM
* Lokasi Unit Kerja
 |
| * Pengaturan
 | * Ubah Password
 |
| * Bantuan
 | * Petunjuk
* Syarat dan ketentuan
* Kontak BRI
 |
| * Log Out
 |

BRImo merupakan aplikasi terbaru dari BRI Mobile yang menggabungkan funsi Mobile Banking, Internet Banking dan uang elektronik atau Tbank kedalam satu aplikasi dengan menu transaksi yang lebih lengkap dan menarik. BRImo menyediakan beragam fitur yang disesuaikan dengan keinginan anak milenial, khususnya segmen dan menetapkan posisi ‘miwon’,(*Milenial, woman, dan netizen)*. Warnanya juga striking sehingga bisa memberi semangat baru.

Aplkasi BRImo ini bisa memungkinkan penggunanya melakukan tarik tunai tanpa kartu yang bisa mengakses pada homescreen. Nasabah pun akan diminta untuk memilikh sumber dan nominal uang yang akan mendapatkan kode unik untuk diinput di ATM. Lalu nasabah akan mendapatkan kode unik untuk di input di ATM. Masukan nomor telepon dan uang siap keluar dari mesin ATM. Selain tarik tunai tanpa kartu, nasabah juga dimanjakan dengan beragam fitur lainnya seperti melihat mutasi rekening hingga 1 tahun terakhir dan datanya bisa di simppan di pdf dan bisa langsung melalui media sosial.

Aplikasi BRImo dilengkapi fitur yang memberikan kenyamanan dan keamanan. Nasabah bisa langsung login memakai fingerprint ini mempermudahkan nasabah yang sering terjadi bila lupa password. Nasabah pun dapat menggunakan aplikasi ini tanpa perlu datang langsung ke kantor BRI, hanya perlu mengunduh aplikasi BRImo di smartphone berbasis Android dan iOS yang terpenting adalah nasabah adalah nasabah tabungan BRI dan nomor telepon sudah teregistrasi di mesin ATM atau Kantor BRI.

1. Internet Banking BRI

Dengan Internet BRI, Nasabah dapat berinteraksi dengan BRI selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu, 365 hari dalam setahun, dimanapun nasabah berada. Nasabah dapat menggunakan internet Banking Melalui *Smartphone,* PC, dan Laptop, selain itu internet banking menyediakan untuk internet banking personal, Internet Banking Bisnis dan Internet Banking koprorasi. Berikut ini adalah fitur-fitur yang berada di internet Banking BRI , yaitu :

Table 3.5

Internet Banking BRI

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No.  | Fitur  | Sub Fitur  |  |
| 1 | Rekening | * Info Saldo & Mutasi
 | * Saldo Tabungan
* Saldo Deposito
* Saldo DPLK
* Mutasi Rekening
 |
| * Informasi Pinjaman
 | * Rincian Pinjaman
 |
| * Informasi Kartu Kredit
 | * Mutasi Kartu Kredit
 |
| * Informasi Lain
 | * Bonus Point
 |
| 2 | Transfer | * Transfer
 | * Transfer Sesama BRI
* Transfer Antar Bank
* Kliring
* RTGS
 |
| * Transfer Terjadwal
 | * Transfer Sesama BRI
* Transfer Antar Bank
* Lihat Status
 |
| * Daftar Transfer
 | * Daftar Transfer
 |
| 3 | Pembayaran | * Pembayaran
 | * Telepon/Selular
* Kartu Kredit Bank BRI
* Kartu Kredit Bank Lain
* Angsuran
* Listrik
* Tiket
 |
| * Pembayaran Terjadwal
 | * Pembayaran Terjadwal
* Lihat Status
 |
| * Daftar Pembayaran
 | * Daftar Pembayaran
 |
| 4 | Pembelian | * Pembelian
 | * Voucher Selular
* Pulsa Internet
* Uang Elektronik
* Voucher Listrik
* Cetak Token Listrik
 |
| 5 | Layanan | * Pesan
 | * Pesan Masuk
* Pesan Terkirim
* Buat Pesan Baru
 |
| * Pembukaan Deposito
 | * Pembukaan Deposito
* Pencairan Deposito
* Status Deposito
 |
| * Layanan Lainnya
 | * Disable/Enable Kartu
* Transaksi Luar Negeri
* Daftar BRI Mobile Daftar SMS Notifikasi
 |
| 4 | Manajemen | * Ubah User ID
* Ubah Password
* Ubah Alamat Email
* Catatan Aktivitas

Info Limit  |
| 5 | Bantuan | * Bantuan (penjelasan informasi)
 | * Definisi
* Umum
* Keamanan
* Password & User ID
* mToken
* Informasi Rekening
* Transfer
* Pembayaran
* Pembelian
* Pelayanan Nasabah
* Penyelesaian Masalah
* Deposito
 |

Kemudahan internet Banking BRI yaitu cukup melakukan registrasi internet banking BRI di ATM BRI dan Registrasi mTOKEN di *Customer Service* maka nasabah dapat langsung bertransaksi.

Desain Internet Banking sangat User Friendly dimana desain tersebut mudah dimengerti dan digunakan, sehingga nasabah tidak perlu membaca buku manual untuk menggunakan menu-menu dasar yang ada. Nasabah yang menggunakan Internet Banking BRI dapat dilakukan setiap saat maksudnya pengguna internet banking dapat dengan mudah melakukan trasaksi perbankan pada berbagai situasi dan keadaan.

Menggunakan internet Banking BRI nasabah tidak perlu menggunakan perangkat tambahan karena mTOKEN akan dikirimkan via sms ke handphone nasabah maka tidak diperlukan perangkat tambahan yang harus nasabah bawa. Token yang digunakan dimana kode pengamanan tambahan akan dikirim melalui SMS setelah pengguna melakukan permintaan mTOKEN.

1. SMS Banking

Layanan perbankan kini hadir didalam handphone nasabah, dengan mengirim pesan transaksi yang nasbah inginkan berupa SMS ke 3300 atau dengan menu melalui aplikasi. Maka transaksi nasabah lakukan dalam genggaman tangan.

Keunggulan SMS Banking yaitu semua jenis dan tipe handphone nasabah dan provider kepercayaan nasabah, SMS Banking BRI akan melayani kebutuhan transaksi perbankan yang nasabah lakukan. BRI memberikan 2 jenis layanan. Berbasis Mobile Banking, yaitu layanan SMS Banking yang menggunakan menu sebagai perintah transaksi. Atau berbasis SMS yang mengirim pesan singkat ke nomor 3300.

Fasilitas yang ada di SMS Banking yaitu :

1. Informasi saldo
2. Transfer
3. Pembayaran Tagihan
4. Beli Pulsa isi Ulang
5. BRIZZI

BRIZZI adalah uang elektronik pengganti uang tunai yng berfungsi sebagai alat pembayaran yang bisa dipakai untuk membayar transaksi belanja (purchase) atau transaksi lainnya yang dilakukan di penyedia barang atau jasa.

BRIZZI tidak dapat diblokir kecuali bila BRIZZI hilang, dicuri atau digunakan oleh pihak yang tidak berwenang tidak dapat diblokir maupun diganti dengan kartu yang baru. Bila nasabah menggunkan kartu BRIZZI pemengang kartu harus memiliki dana yang ada pada BRIZZI dan BRIZZI bebas biaya admin, kepemilikan kartu BRIZZI tidak dikenakan biaya admin perbulannya

1. **Syarat Dan Ketentuan Menggunakan E-Banking Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk**
2. **Syarat dan Ketentuan E-Banking**
3. Nasabah adalah perorangan pemilik rekening Tabungan BRI dalam mata uang rupiah berupa BRI BritAma atau Simpedes.
4. Nasabah pengguna adalah nasabah yang telah terdaftar sebgai pengguna layanan internet Banking BRI.
5. User ID adalah identitas yang dimiliki oleh setiap nasabah yang harus dicantumkan/diinput dalam setiap penggunaan layanan internet banking BRI
6. Password Internet Banking BRI adalah kombinasi antara nomor dan huruf sebagai identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh nasabah pengguna harus dicantumkan/diinput oleh nasabah pengguna pada saat menggunakan layanan internet Banking BRI. Bersama-sama dengan User ID, Password digunakan untuk membuktikan bahwa nasabah bersangkutan adalah nasabah yang berhak atas layanan internet Banking BRI.
7. mTOKEN adalah sarana pengamanan tambahan berupa SMS alert yang dikirmkan ke HP nasabah pengguna yang telah diregistrasikan untuk layanan Internet Banking dan digunakan setiap kali nasabah melakukan transaksi Finansial.
8. Nomor (code) Aktivasi mTOKEN adalah kombinasi nomor sebanyak 6 (enam) digityg dikirim oleh sistem registrasi internet banking melalui SMS ke HP nasabah pengguna setelah ybs melakukan registrasi finansial melalui Customer Service.
9. Tanggal efektif adalah tanggal tertentu dimana suatu transaksi dilakukan dengan berdasarkan tanggal sistem yang ada BRI.
10. **REGISTRASI E-BANKING BRI**
11. Untuk menggunakan layanan Internet Banking BRI, nasabah harus melakukan registrasi di ATM BRI dan Registrasi di kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu BRI.
12. Registrasi Internet Banking BRI di ATM BRI menggunakan kartu BRI untuk mendapatkan User ID dan Password.
13. Registrasi di Kantor Cabang BRI/Kantor Cabang Pembantu BRI diperlukan agar nasabah dapat melakukan transaksi finansial di Internet Banking BRI.
14. Nasabah harus mengisi dan menandatangani Formulir Aplikasi Internet Banking yang dapat diperoleh di Kantor Cabang BRI/Kantor Cabang Pembantu BRI dengan menunjukan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, SIM, Paspor, Kims) dan bukti kepemilikan pemengang rekening.
15. Nasabah memiliki HP dan Nomor HP dari operator yang telah kerjasama dengan BRI (Telkomsel, Indosat, XL, Flexi, Esia Dan Fren)
16. Nasabah harus memiliki E-mail.
17. Telah membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan Internet Banking BRI.
18. **KETENTUAN PENGGUNAAN E-BANKING BRI**
19. Nasabah pengguna dapat menggunakan layanan Internet Banking BRI untuk mendapatkan informasi dan atau melakukan transaksi Perbankan yang telah di tentukan oleh BRI.
20. Pada saat pertama kali menggunakan layanan Internet Banking BR, nasabah pengguna.
	1. Harus mengganti password Internet banking yang sebelumnya dibuat di ATM dengan password lain yang terdiri 8-12 digit (alfanumerik)
	2. Harus memasukkan email yang akan digunakan nasabah Pengguna untuk menerima laporan transaksi atau informasi lainnya.
	3. Jika sebelumnya telah melakukan regristrasi Finansial, setelah langkah diatas Nasabah Pengguna harus melakukan aktivasi *m*TOKEN dengan memasukkan Nomor (code) Aktivasi *m*TOKEN.
21. Untuk setiap transaksi :
	1. Nasabah Pengguna wajib memastikan ketepatan dan kelengkapan perintah transaksi (termasuk memastikan bahwa semua data yang diperlukan untuk transaksi telah diisi secara lengkap dan benar). BRI tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat yang mungkin timbul yang disebabkan kelalaian, ketidaklengkapan, ketidakjelasan, atau ketidaktepatan perintah/data dari Nasabah Pengguna.
	2. Nasabah Pengguna memiliki kesempatan untuk memeriksa kembali dan atau membatalkan data yang telah diisi pada saat konfirmasi yang dilakukan secara otomatis oleh sistem sebelum memberikan persetujuan atas transaksi dimaksud.
	3. Persetujuan atas pelaksanaan transaksi dilakukan apabila Nasabah Pengguna telah meyakini kebenaran dan kelengkapan data yang diisi pada saat sistem melakukan konfirmasi. Sebagai tanda persetujuan Nasabah Pengguna wajib memasukkan *m*TOKEN dan Password Internet Banking pada kolom yang telah disediakan pada halaman layanan transaksi Internet Banking BRI.
22. Segala transaksi yang telah diperintahkan kepada BRI dan disetujui oleh Nasabah Pengguna tidak dapat dibatalkan.
23. Setiap perintah yang telah disetujui dari Nasabah Pengguna yang tersimpan pada pusat data BRI merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti perintah dari Nasabah Pengguna kepada BRI untuk melaksanakan transaksi yang dimaksud.
24. BRI menerima dan menjalankan setiap perintah dari Nasabah Pengguna sebagai perintah yang sah berdasarkan penggunaan User ID dan Password dan untuk itu BRI tidak mempunyai kewajiban untuk meneliti atau menyelidiki keaslian maupun keabsahan atau kewenangan pengguna User ID dan Password atau menilai maupun membuktikan ketepatan maupun kelengkapan perintah dimaksud, dan oleh karena itu perintah tersebut sah mengikat Nasabah Pengguna dengan sebagaimana mestinya.
25. Pada setiap transaksi finansial, sistem akan selalu melakukan konfirmasi terhadap data yang diinput Nasabah Pengguna dan Nasabah Pengguna mempunyai kesempatan untuk membatalkan data tersebut dengan mengklik tombol "Batal". Sebagai tanda persetujuan atas data transaksi yang ditampilkan Internet Banking, Nasabah Pengguna harus mengklik tombol "Lanjutkan" pada menu konfirmasi transaksi finansial.
26. Setiap informasi/transaksi yang telah mendapat persetujuan dari Nasabah Pengguna yang tersimpan dalam pusat data merupakan data yang benar yang diterima sebagai bukti atas instruksi dari Nasabah Pengguna kepada BRI untuk melakukan transaksi yang dimaksud.
27. Untuk transaksi dengan tanggal efektif hari ini, Nasabah Pengguna tidak dapat membatalkan semua transaksi yang telah diotorisasi oleh Nasabah Pengguna dengan Password dan *m*TOKEN serta mendapatkan persetujuan Pengguna, karena dalam waktu yang sama BRI langsung memproses instruksi tersebut.
28. Untuk transaksi dengan tanggal hari yang akan datang atau transaksi berkala, Nasabah Pengguna masih dapat membatalkan transaksi tersebut dengan mengotorisasi pembatalan menggunakan *m*TOKEN selambat-lambatnya pada 1 (satu) hari sebelum tanggal efektif/jatuh tempo transaksi yang bersangkutan.
29. Untuk transaksi dengan tipe tanggal hari yang akan datang atau transaksi berkala, transaksi akan diproses setiap awal hari.
30. BRI berhak untuk tidak melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna, apabila:
	1. Saldo rekening Nasabah Pengguna di BRI tidak cukup atau rekening di blokir/ditutup atau berdasarkan pertimbangan lain dari BRI yang akan diberitahukan kepada nasabah Pengguna, atau
	2. BRI mengetahui atau mempunyai alasan untuk menduga bahwa penipuan atau aksi kejahatan telah atau akan dilakukan.
31. Nasabah Pengguna wajib memastikan bahwa saldo dalam rekening Nasabah Pengguna mencukupi sebelum instruksi transaksi dilaksanakan oleh BRI.
32. Nasabah Pengguna wajib dan bertanggung jawab untuk memastikan ketepatan dan kelengkapan instruksi transaksi. BRI tidak bertanggung jawab terhadap segala akibat apapun yang timbul karena ketidaklengkapan, ketidakjelasan data atau ketidaktepatan instruksi dari Nasabah Pengguna.
33. Sebagai bukti bahwa transaksi yang diperintahkan Nasabah Pengguna telah berhasil dilakukan oleh BRI, Nasabah Pengguna akan mendapatkan bukti transaksi berupa nomor transaksi/referensi pada halaman transaksi layanan Internet Banking BRI.
34. Nasabah Pengguna menyetujui dan mengakui :
	1. Bahwa catatan, tape/cartridge, print out komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi atau data lain sebagai bukti yang sah atas instruksi dari Nasabah Pengguna, demikian juga sarana komunikasi lain yang diterima atau dikirimkan oleh BRI.
	2. Untuk tidak membantah keabsahan, kebenaran atau keaslian bukti instruksi dan komunikasi yang ditransmisi secara elektronik antara kedua belah pihak, termasuk dokumen dalam bentuk catatan komputer atau bukti transaksi BRI, tape/cartridge, print out komputer, salinan atau bentuk penyimpanan informasi yang lain, dan semua alat atau dokumen tersebut merupakan satu-satunya alat bukti yang sah atas transaksi-transaksi perbankan melalui Internet Banking BRI.
	3. Dengan melakukan transaksi melalui Internet Banking BRI, Nasabah Pengguna mengakui semua komunikasi dan instruksi dari Nasabah Pengguna yang diterima BRI akan diperlakukan sebagai alat bukti yang sah meskipun tidak dibuat dokumen tertulis ataupun dikeluarkan dokumen yang ditandatangani.
35. Atas pertimbangannya sendiri, BRI berhak untuk mengubah limit transaksi.
36. BRI berhak menghentikan layanan Internet Banking BRI untuk sementara waktu maupun untuk jangka waktu tertentu yang ditentukan oleh BRI untuk keperluan pembaharuan, pemeliharaan atau untuk tujuan lain dengan alasan apapun yang dianggap baik oleh BRI, dan untuk itu BRI tidak berkewajiban mempertanggungjawabkannya kepada siapapun.
37. Penggunaan Email :
	1. Alamat E-Mail yang didaftarkan oleh Nasabah Pengguna merupakan email yang akan digunakan oleh BRI untuk mengirim informasi transaksi yang telah dilakukan oleh Nasabah Pengguna melalui Internet Banking BRI
	2. BRI hanya mengirimkan informasi kepada alamat E-Mail yang telah dikonfirmasikan kebenarannya oleh Nasabah Pengguna kepada BRI dan BRI tidak bertanggung jawab atas kebenaran alamat E-Mail tersebut.
	3. BRI tidak menjamin keamanan informasi atau data yang dikirim kepada BRI melalui E-Mail yang tidak terdapat di Internet Banking BRI, yang tidak dalam format yang aman yang disetujui atau ditentukan oleh BRI.
38. **USER ID DAN PASSWORD E-BANKING BRI**
39. User ID dan Password merupakan kode yang bersifat rahasia dan kewenangan penggunaannya ada pada Nasabah Pengguna. User ID bersifat tetap dan tidak dapat diubah oleh Nasabah Pengguna. Nasabah Pengguna wajib menjaga dengan baik User ID dan Password tersebut.
40. BRI berhak untuk memberikan User ID dengan kombinasi huruf dan angka tanpa harus mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Nasabah.
41. User ID dan Password Nasabah Pengguna akan diblokir jika melakukan hal berikut:
	1. Salah memasukkan User ID/Password sebanyak 3 kali berturut-turut dalam 1 hari
	2. Salah memasukkan angka dari *m*TOKEN sebanyak 3 kali berturut-turut pada saat melakukan transaksi finansial.
	3. Salah memasukkan Nomor Aktivasi *m*TOKEN sebanyak 3 kali berturut-turut dalam 1 hari
	4. Mengajukan penggantian Kartu BRI dan atau dilaporkan Kartu BRI hilang.
	5. User ID dan atau PIN dilaporkan telah diketahui oleh orang lain.
	6. Lupa Password
	7. Hasil penelitian BRI mengindikasikan adanya kemungkinan User ID dan PIN Nasabah Pengguna telah diketahui oleh orang lain.
42. Apabila Nasabah Pengguna bermaksud akan menggunakan layanan internet banking BRI kembali setelah User ID dan Password terblokir, maka untuk kasus pemblokiran yang disebabkan oleh :
	1. Point 3a, 3b dan 3c : Nasabah Pengguna harus menghubungi Call BRI untuk membuka blokirnya setelah diverifikasi.
	2. Point 3d, 3e, 3f dan 3g : Nasabah Pengguna harus menghubungi call BRI dan melakukan registrasi ulang Internet Babking BRI di mesin ATM BRI.
43. Nasabah Pengguna wajib mengamankan User ID dan Password Internet Banking dengan cara:
	1. Tidak memberitahukan User ID dan Password Internet Banking kepada orang lain.
	2. Tidak mencatatkan Password Internet Banking pada kertas atau menyimpannya secara tertulis atau sarana penyimpanan lainnya yang memungkinkan diketahui orang lain.
	3. Berhati-hati menggunakan User ID dan Password Internet Banking BRI agar tidak diketahui orang lain.
	4. Mengganti Password Internet Banking BRI secara berkala.
	5. Tidak menggunakan Password Internet Banking yang diberikan oleh orang lain atau yang mudah diterka seperti tanggal lahir atau kombinasinya, nomor telepon dan lain-lain.
44. Dalam hal Nasabah Pengguna mengetahui atau menduga Password Internet Banking BRI telah diketahui oleh orang lain yang tidak berwenang, maka Nasabah Pengguna wajib segera melakukan pengamanan dengan melakukan perubahan Password. Apabila karena suatu sebab Nasabah Pengguna tidak dapat melakukan perubahan Password maka Nasabah Pengguna wajib memberitahukan kepada BRI. Segala instruksi transaksi berdasarkan penggunaan User ID, Password dan *m*TOKEN yang terjadi sebelum pejabat yang berwenang dari BRI menerima secara tertulis laporan tersebut merupakan tanggung jawab sepenuhnya dari Nasabah Pengguna.
45. Penggunaan User ID dan Password Internet Banking BRI mempunyai kekuatan hukum yang sama dengan perintah tertulis yang ditandatangani oleh Nasabah Pengguna, termasuk namun tidak terbatas untuk melakukan pendebetan rekening Nasabah Pengguna baik dalam rangka pelaksanaan transaksi yang diperintahkan maupun untuk pembayaran biaya transaksi yang telah dan/atau akan ditetapkan kemudian oleh BRI.
46. Segala penyalahgunaan User ID maupun Password Internet Banking BRI (termasuk *m*TOKEN) merupakan tanggung jawab Nasabah Pengguna. Nasabah Pengguna dengan ini membebaskan BRI dari segala tuntutan apapun yang mungkin timbul, baik dari pihak lain maupun Nasabah Pengguna sendiri sebagai akibat penyalahgunaan User ID maupun Password Internet Banking BRI.
47. **BIAYA-BIAYA**
48. BRI berhak untuk mendebet biaya administrasi bulanan dan atau biaya transaksi yang dibebankan atas penggunaan fasilitas Internet Banking BRI dan transaksi yang dilakukan melalui Internet Baning BRI.
49. BRI berhak atas pertimbangannya sendiri untuk mengubah, menambah atau menarik biaya-biaya yang dibebankan kepada Nasabah Pengguna atas penggunaan fasilitas Internet Banking BRI.
50. Nasabah Pengguna dengan ini menyetujui bahwa terhadap penggunaan fasilitas internet banking BRI akan dikenakan biaya administrasi bulanan dan/atau biaya transaksi, yang akan didebet secara otomatis dari rekening nasabah.
51. **PENGHENTIAN AKSES DAN LAYANAN E-BANKING BRI**
52. Akses layanan Internet Banking BRI akan dihentikan oleh BRI apabila:
	1. Nasabah Pengguna meminta kepada BRI untuk menghentikan akses layanan Internet Banking BRI secara permanen yang antara lain disebabkan oleh keinginan nasabah Pengguna sendiri atau Nasabah Pengguna telah menutup rekeningnya yang terhubung dengan layanan Internet Banking BRI.
	2. Diterimanya laporan tertulis/lisan dari Nasabah Pengguna (melalui verifikasi data) mengenai dugaan atau diketahuinya User ID dan Password oleh pihak lain yang tidak berwenang.
	3. BRI melaksanakan suatu keharusan sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
53. Untuk melakukan aktivasi kembali karena penghentian akses layanan tersebut di atas, Nasabah Pengguna harus menghubungi Call BRI dan melakukan pendaftaran ulang di cabang pengelola rekening.
54. **FORCER MAJEURE**

Nasabah Pengguna akan membebaskan BRI dari segala tuntutan apapun, dalam hal BRI tidak dapat melaksanakan perintah dari Nasabah Pengguna baik sebagian maupun seluruhnya karena kejadian-kejadian atau sebab-sebab di luar kekuasaan atau kemampuan BRI termasuk namun tidak terbatas pada segala gangguan virus komputer atau sistem Trojan Horses atau komponen membahayakan yang dapat menggangu layanan Internet Banking BRI, web browser atau komputer sistem BRI, Nasabah Pengguna, atau Internet Service Provider, karena bencana alam, perang, huru-hara, keadaan peralatan, sistem atau transmisi yang tidak berfungsi, gangguan listrik, gangguan telekomunikasi, kebijakan pemerintah, serta kejadian-kejadian atau sebab-sebab lain di luar kekuasaan atau kemampuan BRI.

1. **LAIN LAIN**
2. Bukti perintah Nasabah Pengguna melalui layanan Internet Banking BRI adalah mutasi yang tercatat dalam Rekening Koran atau Buku Tabungan BRI jika dicetak.
3. Nasabah Pengguna dapat menghubungi Call BRI atas setiap permasalahan yang berkaitan dengan transaksi dan akses layanan Internet Banking BRI.
4. BRI dapat mengubah syarat dan ketentuan ini setiap saat dengan pemberitahuan terlebih dahulu kepada Nasabah Pengguna dalam bentuk tertulis dilayar internet banking atau berupa email ataupun melalui sarana lainnya.
5. Nasabah Pengguna tunduk pada ketentuan-ketentuan dan peraturan-peraturan yang berlaku pada BRI serta syarat-syarat pembukaan rekening/kartu BRI, termasuk setiap perubahan yang akan diberitahukan terlebih dahulu oleh BRI dalam bentuk dan sarana apapun.