

**PROSEDUR DALAM MENANGANI HAMBATAN TRANSFER TERHADAP  
PELAYANAN YANG DIBERIKAN BANK RAKYAT INDONESIA  
(PERSERO) UNIT WARUGUNUNG SURABAYA**

**ARTIKEL ILMIAH**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Perbankan dan Keuangan



**Oleh:**

**GHINA IBTIHAL NAFILA ASHIL**

**NIM: 2017110719**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA**

**2020**

## PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Ghina Ibtihal Nafila Ashil  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 17 Maret 2000  
NIM : 2017110719  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Keuangan dan Perbankan  
Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Judul : **Prosedur Dalam Menangani Hambatan Transfer Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Warugunung Surabaya**

**Disetujui dan Diterima baik oleh:**

Dosen Pembimbing,

Tanggal :

**(Chitra Laksmi Rithmaya.SE.,MM)**

**NIDN: 0721106806**

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal :

**(Dr.Kautsar Riza Salman,SE.,MSA.,Ak)**

**NIDN: 0726117702**

# PROCEDURE FOR HANDLING TRANSFER BARRIERS TO SERVICES

## PROVIDED BY BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) SURABAYA

### WARUGUNUNG UNIT

GHINA IBTIHAL NAFILA ASHIL

2017110719

email: [2017110719@atudents.perbanas.ac.id](mailto:2017110719@atudents.perbanas.ac.id)

#### ABSTRACT

One of the product services that is widely used by customers at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Warugunung Surabaya Office Unit is the transfer service. In providing services to customers of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Surabaya Warugunung Unit Office has implemented a standardized service by the head office of the National Savings Bank. The research objective is to find out the procedures carried out by Bank BRI if there are obstacles in transfer transactions. The research method used is descriptive qualitative research with data collection techniques namely observation, interviews and documentation. Based on the results of research that has been done shows that customer service has implemented the handling of transfer barriers that are appropriate to provide services to customers who use BRI's transfer services. By handling these transfer barriers, customer service can provide the right and maximum service to its customers.

Keywords: Procedure, Customer service, Obstacles, BRI Bank Transfers

#### PENDAHULUAN

Keberadaan lembaga yang menjembatani dibidang keuangan (*financial intermedatery institution*) yakni salah satunya adalah perbankan, perbankan memiliki peran penting dalam membantu bidang ekonomi *modern* dalam suatu Negara. Dalam menjadi lembaga perantara keuangan perbankan diharuskan memiliki pelayanan dalam berbagai bidang yang baik, dengan begitu perbankan dapat memperoleh

kepercayaan para nasabah ataupun non nasabah dari bank tersebut (*agent of trust*). Bank merupakan badan lembaga yang berkecimpung pada bidang keuangan dan finansial yang dimana memerlukan kepercayaan dari nasabahnya untuk melancarkan jalannya kegiatan yang dilakukan oleh bank. Kegiatan yang dijalankan oleh bank dapat meningkatkan nilai perusahaan itu sendiri (Sukarno, 2006).

Untuk tercapainya kepercayaan dari nasabah dibutuhkan produk atau fasilitas yang harus disediakan oleh bank untuk nasabah. Diantaranya beberapa fasilitas yang ditawarkan mulai dari berbagai jenis simpanan, kegiatan menyalurkan dana kredit, beberapa praktiknya jasa-jasa bank yang meliputi kiriman uang (transfer), kliring, inkaso, dan lain-lain (Binus, 2017). Pelayanan jasa yang disediakan oleh bank yang dapat dipakai nasabah maupun non nasabah dalam menggunakan pelayanan transaksi yang aman, *simple* dan cepat.

Menurut Aisyah Wardani dalam buku Pemasaran Bank “Nasabah pada dasarnya memiliki perilaku bangga apabila dilayani secara baik oleh petugas bank, untuk itu harus menjadikan pelayanan sebagai alat untuk menarik nasabah, bagaimana perilaku nasabah dan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik. Dalam melayani nasabah, pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan etiket perbankan yaitu tata cara melayani nasabah dengan baik”.

Pelayanan yang disediakan dibagi menjadi tiga yang harus diperhatikan yakni yang menyediakan layanan tersebut, dan jenis atau bentuk layanan. Penyedia layanan dapat diartikan sebagai pihak yang memberikan suatu layanan tertentu baik dalam bentuk barang maupun jasa. Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen pelanggan atau nasabah. Sedangkan jenis pelayanan terdiri dari pelayanan yang berhubungan dengan penyediaan jasa serta bukan hanya distribusi barang saja, tetapi dua-duanya (Anggraeni, 2015).

Pengiriman dana yang dilakukan dengan membawa dana secara tunai dari satu tempat ke tempat yang lain adalah salah satu masalah yang berhubungan dengan faktor keamanan dari uang tersebut. Masalah yang dapat ditimbulkan bukan hanya terdapat pada dana yang dibawa saja, melainkan dapat

menbahayakan nyawa dari orang yang membawa dana tersebut. Selain itu keamanan uang untuk sampai kepada tempat tujuan menjadi tidak terjamin.

Dalam menangani masalah yang telah disebutkan sebelumnya bank memfasilitasi nasabah menggunakan pelayanan dalam hal jasa pengiriman dana dan terjamin dapat tiba ditujuan dengan aman. Pelayanan jasa pengiriman dana/uang melalui bank dapat mempersingkat durasi pengiriman dana serta apabila melakukan pengiriman dana dengan banyak tujuan sekaligus ke berbagai wilayah maka dengan waktu yang bersamaan akan tiba ditempat tujuan (Kale, 2019). Layanan jasa yang disediakan oleh bank ini biasa dikenal dengan sebutan transfer.

Transfer yakni merupakan satu dari beberapa layanan jasa yang disediakan oleh bank yang banyak digunakan oleh para nasabah bila dibandingkan dengan produk layanan jasa lainnya. Transfer merupakan satu dari beberapa layanan jasa yang disediakan oleh bank yang membantu kegiatan pembisnis dalam melakukan pengiriman uang ataupun penerimaan uang dari atau kepada sesama relasi bisnis. Layanan transfer merupakan jasa pengiriman dana dengan bank yang berbeda cabang tetapi masih dalam satu perusahaan yang sama maupun dengan berbeda bank.

Dalam menggunakan layanan transfer lokal nasabah dapat menggunakan dengan beberapa cara diantaranya, menggunakan teknologi informasi yang telah disediakan oleh bank. Layanan transfer dapat menggunakan cara tertulis melalui pengisian formulir yang sudah disiapkan oleh bank ataupun yang secara elektronik seperti *Internet Banking*, *SMS Banking* dan sebagainya.

Adapun beberapa rumusan masalah yang diangkat yaitu mengenai hambatan dalam transaksi transfer, pemberian solusi dan

prosedur dalam penanganan hambatan transfer, serta cara bank dalam melakukan penanganan complain nasabah. Berdasarkan rumusan tersebut diharapkan bertujuan agar mengetahui hambatan yang ada, mengetahui prosedur dalam penanganan transfer, serta mengetahui penanganan complain yang dilakukan oleh para nasabah.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Bank**

Bank adalah lembaga keuangan yang didirikan dengan maksud untuk menerima simpanan uang dari masyarakat, lalu akan dikembalikan lagi kepada masyarakat dalam bentuk meminjamkan uang kepada masyarakat atau yang biasa disebut dengan kredit, dan menerbitkan *banknote* (Abdullah T. , 2014).

### **Fungsi Bank**

Menurut (Kasmir 2014) ada beberapa fungsi bank yakni:

1. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan
2. Menyalurkan dana ke masyarakat dalam bentuk pemberian pinjaman (kredit) kepada
3. masyarakat yang mengajukan permohonan pinjaman.
4. Menawarkan jasa-jasa keuangan lainnya

### **Pengertian Fasilitas**

Fasilitas dapat diartikan dalam dua pengertian yang berbeda. Yang pertama, dapat diartikan bagian dari infrastruktur. Kedua, dapat diartikan hal-hal yang diperlukan bagi kehidupan, dapat berupa obyek non fisik seperti layanan publik (Soemitro, 2018).

### **Pengertian Pelayanan**

Dalam pelayanan publik pada prinsipnya ditujukan kepada manusia. Dalam fasilitas

Bank sendiri diperlukan pelayanan yang baik untuk memberikan fasilitas tersebut. Dalam hal proses layanan sendiri ada tiga hal yang perlu diperhatikan yakni penyedia layanan, penerima layanan, dan jenis atau bentuk layanan. Penyedia layanan di sini dapat diartikan pihak yang memberikan suatu layanan tertentu baik dalam bentuk barang maupun jasa. Penerima layanan yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen pelanggan atau nasabah. Jenis atau bentuk layanan mulai dari layanan yang berhubungan dengan pelayanan jasa-jasa saja, adapun layanan yang berhubungan dengan penyediaan dan distribusi barang, tetapi ada pula yang keduanya (Anggraeni, 2015).

### **Pengertian Transfer**

Menurut Lukman Dendawijaya dalam bukunya yang berjudul Manajemen perbankan (2001:29) yang dimana transfer adalah suatu jasa yang diberikan oleh bank dalam bentuk pengiriman uang antar bank atas permintaan dari pihak ketiga yang ditujukan kepada penerima di tempat lain. Mengenai peraturan Bank Indonesia Nomor 14/23/Pbi/2012 Tentang Transfer Dana mengatakan bahwa Transfer Dana adalah serangkaian kegiatan yang dimulai dengan Perintah dari pengirim asal yang bertujuan memindahkan sejumlah dana kepada penerima yang disebut perintah transfer dana sampai dengan diterimanya dana oleh penerima.

### **Jenis-jenis Transfer Dalam Negeri**

Menurut (Wardani, 2018) dalam hal ini transfer dalam negeri dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

1. Transfer masuk  
Semua transfer yang diterima dari bank pembayar (*paying bank*) dari bank yang mengirimkan dana atas permintaan pengiriman dana.

## 2. Transfer Keluar

Semua jenis kegiatan mengirim dana yang dikirimkan melalui bank pengirim (*remitting bank*) untuk melakukan amanah dari nasabah yang ingin mengirim dana kepada bank pembayar yang digunakan untuk melakukan pembayaran kepada si penerima (*beneficiary*).

### Mekanisme Transfer Dalam Negeri

Pada dasarnya transfer adalah amanah yang dipercayakan oleh nasabah kepada bank untuk mengirim dana dari satu cabang ke cabang yang lainnya menggunakan RAK (Rekening Antar Kantor), atau dari bank satu ke bank lainnya dalam satu kota atau ke kota lain. Transfer Masuk adalah adanya dana yang masuk atas perintah nasabah untuk dibayarkan kepada penerima dana. Sedangkan transfer keluar adalah pengiriman dana kepada pihak penerima dana (Kale, 2019).

### Sistem BI-RTGS

Sistem BI-RTGS adalah sistem transfer dana secara elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara seketika pertransaksi secara otomatis (Islami, 2016).

Dikutip dari (Bank Indonesia, 2020) tujuan diselenggarakannya BI-RTGS adalah:

1. Sarana dalam melakukan transaksi transfer uang antar bank menjadi lebih aman, cepat, dan efisien.
2. Kapasitas *settlement* bisa diperoleh dengan segera.
3. Informasi rekening bank secara *realtime* dan menyeluruh.
4. Meningkatkan kedisiplinan dan profesionalisme bank dalam mengelola likuiditasnya.
5. Mengurangi risiko *settlement*.

### Pengertian Hambatan

Hambatan adalah suatu rintangan. Hambatan sendiri memiliki arti yang sangat penting dalam setiap melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan. Hambatan merupakan keadaan yang dapat menyebabkan pelaksanaan terganggu dan tidak terlaksananya tugas atau pekerjaan dengan baik. Dalam melakukan kegiatan seringkali ada beberapa hal yang menjadi penghambat tercapainya tujuan, baik itu hambatan dalam pelaksanaan program maupun dalam hal pengembangannya (Wulandari, 2017).

### Pengertian SOP

SOP (*Standard Operating Procedures*) adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar didalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan, tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis menurut (Tambunan, 2013:86) .

### Tujuan SOP

Menurut (Tambunan, 2013) yang dikutip oleh dalam laporan tugas akhirnya. SOP disusun yang bertujuan yakni:

1. Terjaminnya pelaksanaan kegiatan organisasi yang telah sesuai dengan ketentuan organisasi, kebijakan organisasi yang ada secara efisien dan efektif.
2. Terjaminnya keandalan pemrosesan dan produksi dalam pelaporan yang digunakan oleh organisasi tersebut.
3. Terjaminnya kelancaran dalam proses pengambilan keputusan organisasi dengan efisien dan efektif.
4. Terjaminnya pelaksanaan perihal pengontrolan kegiatan yang dapat mencegah terjadinya penyelewengan atau penggelapan oleh para anggota

organisasi atau pihak-pihak lain yang bersangkutan

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Menurut buku yang dibuat oleh (Nazir, 2005:54), metode deskriptif merupakan suatu metode yang digunakan untuk meneliti perihal objek, status dari suatu sekelompok manusia, tentang sistem pemikiran seseorang atau kejadian peristiwa pada masa sekarang, kondisi atau fenomena yang ada. Tujuan dari pelaksanaan penelitian deskriptif adalah agar dapat membuat suatu gambaran, deskripsi mengenai suatu hal yang diteliti, atau lukisan yang terbentuk secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta yang ada, sifat dan hubungan antara fenomena yang diselidiki. Hal ini yang menyebabkan tujuan penelitian ini menjawab pertanyaan pada rumusan masalah serta melalui pertanyaan wawancara.

### **Batasan Penelitian**

Mengingat banyaknya perkembangan yang bisa ditemukan dalam permasalahan ini, maka perlu adanya batasan-batasan masalah agar lebih mengerucut pada obyek yang ingin diteliti. Adapun batasan yang ada dipenelitian ini:

1. Pemahaman tentang pelayanan dalam jasa keuangan yakni transfer dalam negeri atau yang juga dikenal dengan transfer lokal pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Warugunung Surabaya.
2. Prosedur dalam melakukan layanan jasa transfer yang dilakukan di dalam negeri yang ada pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Surabaya yang didalamnya meliputi kegunaan yang didapatkan oleh bank dan nasabah,

syarat dan ketentuan yang berlaku dalam transaksi, dan jenis-jenis transfer transfer dalam negeri. Adapun, hal yang juga termasuk dalam pembahasan **penelitian** ini yakni mengenai hambatan yang dialami seta prosedur penanganan hambatan itu sendiri, dan bagaimana penanganan dari pihak Bank bila terjadi *complain* nasabah tentang transfer.

### **Data dan Metode Pengumpulan Data**

1. **Wawancara** merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi, ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik, Esterbeg dalam (Sugiyono, 2013:231). Jika dalam pertanyaan terdapat beberapa poin yang kurang dimengerti maka penulis dapt meminta penjelasan kembali kembali kepada narasumber.
2. **Dokumentasi** menurut (Sugiyono, 2013:240) merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, sebuah cara yang digunakan dalam mendapatkan suatu data maupun informasi yang diinginkan dengan memakai hal yang bersumber pada bukti dari karangan yang dibuat oleh orang lain ataupun tulisan dapat berupa model transaksi. Untuk hal ini diperoleh kebenaran dokumentasi dapat berupa slip transfer untuk model alat yang digunakan untuk melakukan transaksi transfer dalam negeri pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) cabang Surabaya.
3. **Studi pustaka** merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mencermati, mencatat serta membaca buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, laporan-laporan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang menjadi obyek penelitian (Nazir, 1988:111).

## Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh saat wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, temuannya dapat diinformasikan kepada khalayak umum (Sugiyono, 2013:244). Teknik yang dipakai dalam menganalisa data dalam penelitian ini yakni teknik analisa data yang digunakan secara deskriptif dalam analisis deskriptif dipakai untuk memberikan penggambaran atau menjabarkan atau menceritakan data yang didapat sebelumnya dari narasumber pada saat pengumpulan data yang diperlukan. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisa data yakni:

1. Mendengarkan dengan seksama serta melakukan pencatatan terhadap semua data yang diuraikan oleh narasumber pada wawancara dan mengajukan beberapa pertanyaan untuk memperoleh informasi yang diinginkan.
2. Data yang diperoleh dapat dianalisa dengan memakai rangkuman singkat deskriptif yang sudah dilakukan sebelumnya.
3. Mengidentifikasi dan mengelompokkan data yang didapat setelah melaksanakan wawancara dengan narasumber.
4. Mengumpulkan semua bahan data yang telah diperoleh sebelumnya.
5. Melakukan pengecekan kembali pada data yang telah didapat sebelumnya.
6. Memberikan kesimpulan akhir.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Subyek Penelitian

#### **Sejarah Singkat Perusahaan**

Sejarah Bank Rakyat Indonesia ini diambil oleh penulis melalui web resmi BRI yaitu (Bank BRI, 2020) Bank Rakyat

Indonesia merupakan bank yang dimiliki oleh pemerintah yang menjadi salah satu yang terbesar di Indonesia. Awal sejarah terbentuknya Bank Rakyat Indonesia yakni Bank Rakyat Indonesia didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* dengan nama lain yaitu "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", atau yang merupakan lembaga keuangan yang bertujuan untuk melayani orang-orang yang berkecukupan bangsa Indonesia (pribumi). Lembaga keuangan ini didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 lalu selanjutnya yang dikenal dengan hari kelahiran Bank Rakyat Indonesia.

Menurut Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 menyatakan bahwa Bank Rakyat Indonesia merupakan Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa peperangan untuk menegakkan kemerdekaan Republik Indonesia pada tahun 1948, kegiatan yang pernah dilakukan oleh Bank Rakyat Indonesia sempat terhenti untuk beberapa waktu dan mulai aktif kembali setelah adanya perjanjian *Renville* pada tahun 1949 dengan mengubah namanya 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)*.

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)*. Lalu berlandaskan pada Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan memakai nama yakni Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Lalu Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan beroperasi

selama satu bulan, terbitlah Penpres No. 17 tahun 1965 mengenai dibentuknya bank tunggal yang bernama Bank Negara Indonesia. Berdasarkan aturan baru tersebut, 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).

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan bank pemerintahan yang beroperasi pertama kali di Indonesia. BRI telah mengalami perkembangan beberapa kali perubahan pada nama dan status yang memiliki kaitan erat dengan sejarah perjuangan bangsa Indonesia. Mulai dari 1 Agustus 1992 berlandaskan pada Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI kemudian berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan Bank Rakyat Indonesia pada saat itu masih 100% ditangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga melahirkan perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) hingga sekarang.

**Visi**

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

**Misi**

Adapun misi dari Bank Rakyat Indonesia yaitu:

1. Memberikan Yang Terbaik
2. Menyediakan Pelayanan Yang Prima
3. Bekerja dengan Optimal dan Baik

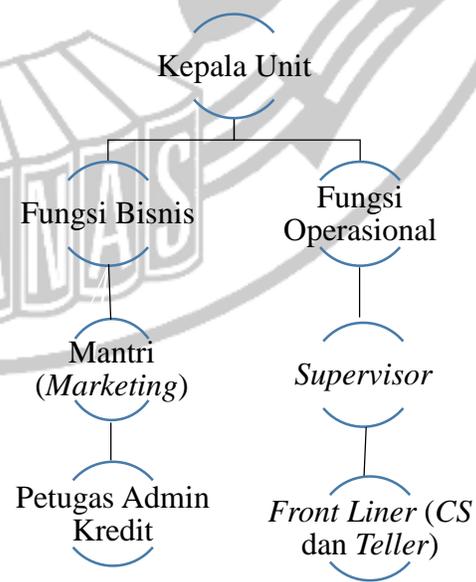
Dalam mencapai visi dan misinya, Bank Rakyat Indonesia menanamkan beberapa nilai utama yang terus terjaga. Ada beberapa hal yang menjadi nilai utama pada Bank Rakyat Indonesia yaitu:

1. *Integrity*
2. *Trust*
3. *Professionalism*
4. *Innovation*
5. *Customer Centric*

Bank Rakyat Indonesia juga memiliki sepuluh sikap perilaku insan BRI, antara lain yaitu:

1. Jujur, dapat dipercaya dan taat pada aturan;
2. Handal, *prudent*, disiplin dan bertanggung jawab;
3. Selalu menjaga kehormatan dan nama baik pribadi dan juga perusahaan;
4. Memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan;
5. Tegar dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan;
6. Terampil, ramah, senang melayani;
7. Sebagai panutan dan berjiwa besar;
8. Berorientasi ke masa depan;
9. Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan;
10. Memperlakukan pekerja secara terbuka, adil, saling menghargai.

**Struktur Organisasi**



Sumber: Hasil Wawancara

Gambar 1.1  
Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat  
Indonesia (Persero) Tbk.  
Kantor Unit Warugunung Surabaya

### **Job Description**

Berikut diuraikan penjelasan mengenai tugas dari setiap bagian dalam struktur organisasi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya:

#### **A. Kepala Unit**

Bertanggung jawab penuh atas berjalannya fungsi bisnis dan fungsi operasional, melakukan dan memonitor kegiatan perencanaan dan pengembangan atas penyelenggaraan usaha-usaha bank yang meliputi kegiatan pemasaran dan pengelolaan dana, jasa.

#### **B. Mantri**

Bertugas sebagai konsultan keuangan pada setiap nasabah, bertanggung jawab pada proses pinjaman, Melakukan prakarsa usulan putusan yang berlaku agar pinjaman yang diberikan layak.

#### **C. Petugas Administrasi Kredit**

Bertanggung jawab terhadap prosedur pengkreditan, pelaksanaan pemeriksaan dan registrasi permohonan kredit, serta mengagendakan dan mendokumentasikan surat/dokumen keluar, masuk.

#### **D. Supervisor**

Bertanggung jawab penuh atas berjalannya fungsi operasional pelayanan, mengontrol stabilitas administrasi unit, memonitor dan mengontrol semua rekening tabungan yang telah *bundling* dengan kartu *ATM*, mengontrol manajemen dari dokumen serta persediaan surat berharga dan kartu *ATM*, dan lain sebagainya.

#### **E. Teller**

Melaksanakan kegiatan layanan transaksi tunai maupun non tunai yang berpatokan pada system dan prosedur operasional yang bersifat jelas dan rutin, mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti transaksi.

#### **F. Customer Service**

Melaksanakan kegiatan layanan dan administrasi produk dan jasa perbankan kepada nasabah berdasarkan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh BRI Unit Warugunung dan bersifat rutin.

### **Profil Usaha**

Nama : PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya

Alamat : Jalan Raya Mastrip Warugunung Nomor 5

Nomor Telepon : (031) 5610525

Website : [www.bri.co.id](http://www.bri.co.id)

Semboyan : Melayani Dengan Setulus Hati

### **Logo Bank Rakyat Indonesia**



Gambar 1.2

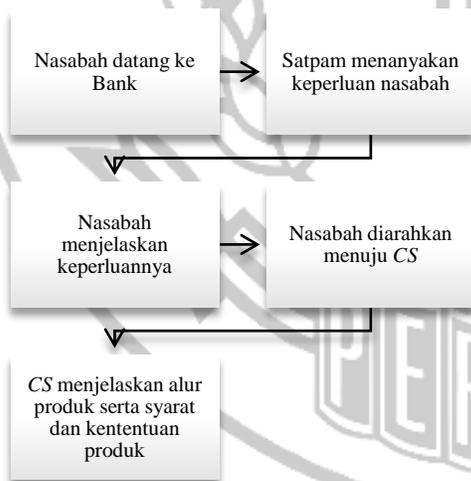
Logo Bank Rakyat Indonesia

Tulisan BRI pada logo tersebut terlihat dengan jelas. BRI yang mudah dibaca menandakan bahwa BRI merupakan sebuah perusahaan yang

terbuka untuk siapa saja. Biru laut menandakan kepercayaan dan ketenangan. Sehingga warna biru pada logo BRI menandakan kestabilan, bisa dipercaya dan diharapkan dapat memberikan ketenangan pada nasabahnya. Warna putih dalam logo dapat diartikan bahwa perusahaan dapat memberikan kesan santun dan integritas yang tinggi kepada nasabah. Kombinasi ini diartikan bahwa Bank BRI sebagai sebuah bank yang telah melalui berbagai kejadian sejarah, senantiasa fleksibel (lengkung pada logo) dan mampu menyesuaikan diri. Namun, tetap berpegang teguh pada hal-hal prinsipil (garis lurus pada logo).

Adapun alur mekanisme pemberian informasi kepada nasabah guna memberikan penjelasan mengenai produk, syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi dan sebagainya. Untuk alur pemberian informasinya sendiri dibagi menjadi 2 yakni:

1. Melalui datang langsung ke bank

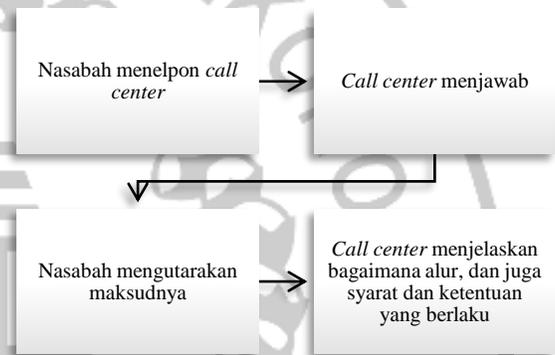


Sumber : wawancara

Gambar 1.3  
Alur informasi secara langsung

- a. Nasabah datang ke Bank.

- b. Satpam menanyakan keperluan nasabah sehingga dapat langsung diarahkan ke bagian tersebut.
  - c. Nasabah menjelaskan maksud kedatangan nasabah
  - d. Nasabah diarahkan menuju CS.
  - e. CS menjelaskan alur produk simpanan atau pinjaman maupun produk bank lainnya beserta syarat dan ketentuan produk yang berlaku.
2. Melalui Call Center



Sumber: wawancara

Gambar 1.4

Alur informasi melalui call center

- a. Nasabah menelpon call center.
- b. Call center menjawab dan menanyakan maksud nasabah.
- c. Nasabah mengutarakan maksudnya.
- d. Call center menjelaskan bagaimana alur, juga syarat dan ketentuan yang berlaku.

**Produk-produk Bank Rakyat Indonesia**

**Produk Simpanan**

- a. Tabungan Simpedes
- b. Tabungan Britama
- c. Britama Bisnis
- d. Tabungan Britama X
- e. Tabungan BRI Simpedes TKI
- f. Tabungan Haji BRI

- g. Tabungan Britama Rencana
- h. Tabungan Britama Valas
- i. Tabungan BRI Junio
- j. Tabungan BRI *Simple*
- k. Tabunganku
- l. Giro BRI Rupiah
- m. Giro BRI Valas
- n. Deposito Rupiah
- o. Deposito Valas
- p. Deposito *Internet Banking*

### Produk Pinjaman

- a. KPR BRI
- b. KKB (Kredit Kendaraan Bermotor)
- c. Pinjaman UMKM
- d. Pinjaman Korporat

### Jasa-jasa Bank

- a. *Bill payment*
- b. Jasa penerimaan setoran
- c. Transaksi *online*
- d. Transfer
- e. Layanan lalu lintas giro
- f. *BRIFast Remittance*
- g. Impor dan ekspor
- h. *Standby L/C*
- i. *BROS (BRI RTE Online System)*
- j. SKBDN (Surat Berdokumen Dalam Negeri)
- k. *Money changer*

### Hasil dan Pembahasan

#### Hambatan dalam proses transfer

Berikut adalah beberapa hambatan yang dapat terjadi dalam pada saat proses transfer berlangsung diantaranya:

1. Penulisan huruf dan angka pada aplikasi transfer (slip) terkadang tidak.
2. Terjadinya masalah jaringan ketika proses transfer berlangsung ataupun jaringan *offline*.
3. Pengirim tidak tahu tujuan pasti nomor rekening tersebut berkantor di bank mana (seperti Cabang Utama, Kantor Pusat,

Kantor Cabang, Cabang Pembantu maupun Kantor Unit).

5. Nasabah yang tidak bisa membaca atau menulis yang datang seorang diri ke bank. Tanda tangan yang tidak sesuai.

#### Solusi dan Prosedur Penanganan Hambatan Transfer

Berdasarkan hambatan di atas adapun solusi yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung diantaranya adalah:

1. Ketika terjadi kesalahan penulisan nomor rekening maupun ejaan pada nama selama itu dalam transfer sesama BRI, nasabah bisa langsung membetulkan dengan mengganti dengan nomor rekening maupun ejaan yang benar. Untuk prosedurnya setelah nasabah melakukan pengisian slip *teller* akan memeriksa apakah ada kesalahan atau tidak, jika dirasa penulisan kurang jelas ataupun nasabah merasa terdapat kekeliruan sebelum nasabah meninggalkan meja *teller* maka *teller* akan meminta nasabah untuk langsung membenarkannya atau sebaliknya. Ketika terjadi kesalahan baik pada penulisan nomor rekening maupun ejaan nama selama itu dalam transfer antar bank, Bank BRI dapat menyelesaikan setelah adanya pengembalian data melalui BI pusat. Untuk prosedur penyelesaiannya sendiri ketika transaksi telah dilaksanakan nasabah dapat melaporkannya kepada pihak bank, maka untuk penanganannya baru dapat dilakukan ketika Bank Indonesia pusat melakukan pengembalian data kepada Bank BRI.
2. Untuk menangani hambatan jaringan yang terjadi pihak bank menyarankan transfer melalui agen-agen brilink terdekat. Apabila nasabah hendak melakukan transaksi transfer dan sedang ada kendala jaringan maka petugas akan

menyarankan melakukan transfer pada agen brilink terdekat sehingga nasabah tetap dapat melakukan transaksi.

3. Pihak bank menanyakan kembali kepada nasabah tujuan pasti nomor tersebut berkantor di bank mana (cabang utama, kantor pusat, kantor cabang, cabang pembantu maupun kantor unit. Untuk penanganannya setelah nasabah mengisi slip transfer maka akan ada pengecekan yang dilakukan oleh *teller*, setelah itu *teller* akan mengecek kelengkapan isi slip dan menanyakan nomor tujuan dan berkantor dimana agar dapat melanjutkan transaksi.
4. Petugas *teller* dapat meminta nasabah menyebutkan hal-hal apa saja yang perlu dijawab untuk mengisi slip aplikasi serta petugas *teller* dapat membantu menuliskan hal yang telah disampaikan nasabah sebelumnya. Hal yang harus diperhatikan adalah nasabah tetap harus terdapat tulisan tangan nasabah walaupun itu hanya tanda tangan.
5. Setelah Petugas mencocokkan tanda tangan dengan yang ada pada ktp, apabila tidak sesuai bank akan meminta nasabah untuk tanda tangan ulang. Apabila nasabah disuruh untuk melakukan transfer oleh pemilik akun maka nasabah tersebut harus membawa surat kuasa agar transaksi transfer dapat berjalan.

### **Cara PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung dalam menangani complaint nasabah**

Dalam melakukan jasa layanan transfer dalam negeri PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung terkadang terdapat keluhan yang diutarakan nasabah kepada petugas. Dalam menyikapi permasalahan yang dirasakan nasabah adapun beberapa hal yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya yaitu pertama, berempati kepada nasabah atas masalah yang

terjadi pada nasabah secara sewajarnya. Kedua, memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dikeluhkan oleh nasabah.

### **PENUTUP** **Kesimpulan**

Hambatan yang terjadi dalam transaksi transfer pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya yaitu dapat terbagi menjadi dua jenis yaitu hambatan dalam transfer masuk dan transfer keluar. Dalam hambatan transfer masuk ada kemungkinan hambatan jaringan akan terjadi sehingga akan menghambat nasabah yang salah dalam menulis nomor rekening, ejaan yang huruf yang salah pada pengisian nama, terjadinya masalah jaringan ketika proses transfer berlangsung. Adapula beberapa hambatan yang dapat terjadi pada transaksi transfer keluar diantaranya adalah penulisan angka atau huruf yang kurang jelas, terjadinya masalah jaringan, pengirim yang tidak tahu nomor rekening berkantor di Bank mana, nasabah yang tidak bisa membaca atau menulis yang datang seorang diri datang ke bank untuk melakukan transaksi, tanda tangan yang tidak sesuai.

Prosedur dalam penanganan hambatan transfer pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya ketika terjadi kesalahan dalam penulisan nama, atau nomor rekening selagi itu ditujukan untuk transaksi sesama Bank BRI dapat langsung dibenarkan pada saat itu juga. Sebaliknya ketika transaksi itu ditujukan untuk antar bank maka dari pihak BRI akan menunggu adanya pengembalian lewat data dari BI pusat. Dengan begitu peran *teller* sangat penting dalam transaksi transfer.

Dalam penanganan complain Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya ada beberapa hal yang dilakukan diantaranya adalah pertama berempati kepada nasabah atas masalah yang

terjadi pada nasabah secara sewajarnya. Kedua, memberikan solusi yang tepat terhadap masalah yang dikeluhkan oleh nasabah.

### **Saran**

Saran ini ditujukan kepada penelitian selanjutnya agar dapat menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik. Oleh karena itu, disarankan:

1. Apabila dikemudian hari terdapat peneliti lain yang ingin melakukan penelitian dengan judul yang serupa dengan prosedur transfer dalam negeri agar mencari bank umum swasta lain karena untuk bank umum nasional pada umumnya memiliki prosedur dan pelaksanaan yang sama.
2. Apabila ingin melakukan penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Surabaya agar melakukan penelitian dengan judul terkait seperti kliring.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama dan topik pembahasan yang sama, sebaiknya menggunakan aturan paling terbaru yang berlaku pada bank tersebut.

### **Implikasi**

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan terdapat hambatan yang terjadi pada transfer dalam negeri PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Warugunung Surabaya. Agar pelaksanaan transfer dalam negeri pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Unit Warugunung Surabaya dapat berjalan dengan baik dan meminimalisir hambatan yang terjadi yang mungkin dapat membantu dalam kelancaran pelaksanaan jasa transfer dalam negeri. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pada saat nasabah melakukan pengisian slip transaksi atau aplikasi

transfer lainnya bagi nasabah yang belum mengerti cara pengisian aplikasi transfer dengan benar agar pengisiannya dibantu oleh customer service sehingga mengurangi kesalahan pengisian slip. Sebelum memproses transaksi nasabah, Teller juga perlu lebih teliti dalam memvalidasi aplikasi atau slip transfer dari nasabah.

2. Setiap periode tertentu Bank Rakyat Indonesia melakukan program maintenance terhadap system atau komputer yang digunakan dalam memproses transaksi transfer sehingga meminimalisir terjadinya masalah pada saat transaksi berlangsung. Selain itu, bank juga dapat melakukan pembaharuan komputer yang digunakan dalam periode atau jangka waktu tertentu. Pemeriksaan system dapat dilakukan setiap hari kerja sebelum operasional berlangsung. Program maintenance terhadap system dan komputer yang digunakan dapat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 (satu) bulan dan pembaharuan perangkat komputer yang digunakan dapat dilakukan kurang lebih 3 – 5 (tiga sampai lima) tahun sekali. Hal ini dilakukan agar kegiatan transaksi transfer dapat berjalan dengan lancar.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdullah, T. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Anggraeni, N. (2015). *Pengaruh Layanan 3 in 1 Masalah (Branchless Banking) terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) dan Efisiensi Biaya Operasional Bank pada PT. Bank BJB Syariah (Doctoral dissertation, Fakultas Syariah . UNISBA*

- Bank Indonesia. (2020, April 13). *Sistem Setelmen*. Retrieved from BANK INDONESIA BANK SENTRAL REPUBLIK INDONESIA: <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/sistem-setelmen/bi-rtgs/bi-rtgs/Contents/Default.aspx>
- Binus. (2017, June 17). *20 Contoh Jasa Layanan Bank (Produk Perbankan Lengkap)*. Retrieved from Binus University Faculty of Economic & Comunication: <https://accounting.binus.ac.id/2017/06/17/20-contoh-jasa-layanan-bank-produk-perbankan-lengkap/>
- BRI. (2020, June 22). Retrieved from Bank BRI: <https://bri.co.id/>
- Dendawijaya, L. (2001). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Jakarta Ghalia Indonesia.
- Indonesia, B. (2019, 03 30). *Undang-undangan BI*. Retrieved from Bank of Indonesia: [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id)
- Islami, E. D. (2016). *Mekanisme Transaksi Sistem Bank Indonesia Real Time Gross Settlement (BI-RTGS) Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Aceh*. Banda Aceh: Universitas Islam Negeri AR-Raniry.
- Kale, I. K. (2019). *Prosedur Pelaksanaan Jasa Transfer Dalam Negeri Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya*. Surabaya: Diploma thesis, STIE Perbanas.
- Kasmir. (2014:4) *Bank dan Lembaga dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Soemitro, R. A. (2018). *Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas*. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas* vol 2. 2.
- Sukarno, K. W. (2006). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Bank umum di Indonesia*. *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 3(2). 46-58.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating (Edisi Kedua)*. Jakarta: Maiestas Publishing.
- Wardani, H. P. (2018). *Pelaksanaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*. Jakarta. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas.
- Wulandari, A. (2017). *Hambatan Kepesertaan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial BPJS Ketenagakerjaan Bagi Sektor Informal di Kecamatan Medan Denai*. Medan: Universitas Sumatera Utara.