



## PROSEDUR OPERASIONAL SENTRA LAYANAN PRIORITAS DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG MANADO

**Chandra Kirana Musa<sup>1</sup>; Djuraidj Rumiki<sup>2</sup>**

AKP GMIST Tahuna<sup>123</sup>

Email: [juraijarrum@gmail.com](mailto:juraijarrum@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Prosedur Layanan Prioritas. BRI Prioritas merupakan sebuah program yang mengutamakan kenyamanan dan kemudahan nasabah sebagai Pribadi Terpilih melalui berbagai pelayanan Istimewa yang diberikan guna mendukung gaya hidup nasabah prioritas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Manado. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dimana memberikan uraian yang dapat menjelaskan bagaimana prosedur operasional sentra layanan prioritas di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Manado. Berdasarkan hasil penelitian Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Manado, terdiri dari: (1) Prosedur Umum Layanan BRI Prioritas, (2) Prosedur Pengajuan Nasabah BRI Prioritas, (3) Prosedur Aktivasi Kartu BRI Prioritas, (4) Prosedur Penggantian Kartu BRI Prioritas, Reissue PIN Mailer dan Perubahan Main Account, (5) Prosedur Contact Center Premium, (6) Prosedur Layanan Multi Channel Prioritas, (7) Prosedur Layanan Luar Negeri, dan (8) Prosedur Komplain Nasabah. Dengan demikian penyusunan Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas sudah berjalan secara maksimal dengan menjalankan aturan yang diterapkan. Dengan adanya prosedur operasional yang dikelola dengan baik maka dapat meningkatkan kinerja para karyawan..

Kata Kunci : Prosedur, Layanan, Prioritas

## PENDAHULUAN

Menurut pasal 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Saat ini persaingan antar bank cukup tinggi, hal tersebut disebabkan karena adanya perkembangan teknologi pelayanan perbankan yang mampu memberikan pelayanan dan kemudahan kepada nasabah. Tingginya persaingan menyebabkan semua bank berusaha untuk menarik nasabah agar mempercayakan dananya untuk disimpan di bank dalam bentuk tabungan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) terus memperluas pasar maupun layanannya melalui berbagai inovasi produk perbankan hingga menambahkan jaringan kerja atau outlet. Salah satu bentuk layanan dari BRI untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dan menjadikan loyal adalah pelayanan *one stop service*. *One Stop Service* adalah pelayanan yang beruntun dan lengkap, sehingga nasabah tidak perlu mencari tempat lain untuk melakukan transaksi. Dengan konsep ini BRI Prioritas mempersembahkan sebuah layanan perbankan istimewa dan menyeluruh untuk nasabah sebagai Pribadi Terpilih. BRI mengundang nasabah untuk menikmati fasilitas dan layanan eksklusif BRI Prioritas, mulai dari layanan dan solusi perbankan, sehingga pengelolaan kekayaan (*wealth management*) secara menyeluruh dan eksklusif dari Priority Banking Officer professional dan bersertifikasi.

BRI Prioritas merupakan sebuah program yang mengutamakan kenyamanan dan kemudahan nasabah sebagai Pribadi Terpilih melalui berbagai pelayanan Istimewa yang diberikan guna mendukung gaya hidup nasabah prioritas. BRI Prioritas menyediakan ruang khusus untuk nasabah premium dengan fasilitas dan layanan secara eksklusif yang bersifat One Stop Financial Services, meliputi pelayanan dan jasa perbankan pada umumnya, jasa konsultasi perencanaan keuangan dan investasi, asuransi, maupun perencanaan pensiun.

Sentra Layanan Prioritas (SLP) adalah Unit kerja yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan BRI Prioritas sesuai dengan kewenangan yang ditetapkan didalam Organisasi BRI. Nasabah BRI Prioritas dapat menggunakan kartu BRI Prioritas sebagai kartu identitas untuk memperoleh layanan perbankan di Sentra Layanan

Prioritas (SLP). Pendirian Sentra Layanan Prioritas ini semata mata dilakukan untuk mengembangkan produk dan jasa yang dapat memuaskan nasabah kelas menengah keatas, tetapi dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi perkembangan pendapatan masyarakat dan pertumbuhan ekonomi.

Nasabah BRI Prioritas adalah nasabah perorangan yang mempunyai dana kelolaan di BRI dan merupakan pribadi terpilih serta telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan yang berlaku. Nasabah BRI Prioritas akan memperoleh kartu BRI Prioritas berupa Premium Debit MasterCard, kartu BRI Prioritas selain sebagai identitas nasabah BRI Prioritas untuk mendapatkan layanan BRI Prioritas di Sentra Layanan BRI Prioritas atau layanan khusus di unit kerja BRI non SLP, juga dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM, registrasi sms banking, internet banking maupun transaksi belanja (debit).

Kartu BRI Prioritas diberikan kepada nasabah dengan cara *mereplace* atau mengganti salah satu debit card BRI nasabah. Mekanisme penggantian kartu mengacu kepada prosedur pelayanan penggantian kartu BRI. Sebagai pelengkap (*compliment*), nasabah BRI Prioritas dapat diberikan Platinum Credit Card (*pre approved*) dengan segala fasilitas yang melekat pada kartu tersebut sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Sentra Layanan Prioritas berhak menarik kartu BRI Prioritas nasabah yang dihentikan fasilitasnya dan langsung menggantinya dengan Kartu BRI. Segala fasilitas Layanan Prioritas secara otomatis akan dihentikan setelah nasabah menerima kartu BRI dan selanjutnya transaksi perbankan nasabah dilayani di unit kerja BRI (Kanca/KCP/KK/Unit) dan tidak dilayani di SLP.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, dalam penelitian ini yang menjadi Rumusan Masalahnya adalah “Bagaimana Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Cabang Manado”. Sehubungan dengan perumusan masalah, Tujuan penulisan dari penelitian ini adalah Untuk Mengetahui Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Cabang Manado.

Prosedur berasal dari bahasa Inggris “*procedure*” yang bisa diartikan sebagai cara atau tata cara. Akan tetapi kata *procedure* lazim digunakan dalam kosakata Bahasa Indonesia yang dikenal dengan kata prosedur. Dalam Kamus Manajemen, prosedur berarti tata cara melakukan pekerjaan yang telah dirumuskan dan diwajibkan. Biasanya prosedur meliputi bagaimana, bilamana dan oleh siapa, tugas harus diselesaikan.

Prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya (Nuraida, 2008:35). Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi, 2001:5).

Menurut Baridwan (2002:3), prosedur adalah suatu urutan pekerjaan kerani (clerical), biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi-transaksi perusahaan yang sering terjadi.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Menurut Loina (2001:138), pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Moenir, 1992:16). Penekanan terhadap definisi pelayanan diatas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Dalam buku Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado, ada beberapa prosedur operasional layanan menurut ketentuannya yang terdiri dari: (1) Ketentuan umum layanan BRI Prioritas. Seluruh ketentuan mengenai produk dan jasa yang di atur mengikuti ketentuan produk dan jasa yang berlaku. (2) Ketentuan pengajuan nasabah BRI Prioritas. PBO/FO wajib menyampaikan seluruh persyaratan serta potensi biaya, risiko, manfaat, yang timbul kepada calon nasabah BRI Prioritas sebelum melakukan pengajuan menjadi nasabah BRI Prioritas. (3) Ketentuan aktivasi kartu BRI Prioritas. Aktivasi kartu dilakukan oleh unit kerja / sentra layanan prioritas melalui contact center premium BRI. (4) Ketentuan penggantian kartu BRI Prioritas, reissue PIN mailer & perubahan main account. Ketentuan

penggantian kartu BRI Prioritas diatur dalam ketentuan terpisah yang dikeluarkan oleh *Divisi Wealth Management*, dan (5) Ketentuan contact center premium. Layanan yang dilakukan melalui contact center premium meliputi komplain baik komplain aktivasi kartu BRI Prioritas maupun komplain lainnya (rekening terdebit, blokir kartu, dll) dan info lainnya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian secara langsung pada objek penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Cabang Manado. Sehubungan dengan penulis melakukan praktek kerja lapangan di Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Cabang Manado dengan wawancara (interview) langsung dengan pimpinan instansi sentra layanan prioritas dan karyawan. Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melihat data-data yang berkaitan dengan judul penelitian di sentra layanan prioritas.

Menurut Singarimbun dan Efendi (1995 : 46) Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Menurut Saifuddin Azwar (2007 : 72) adalah suatu definisi yang memiliki arti tunggal dan diterima secara objektif bilamana indikatornya tidak tampak. Suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel yang diamati.

Standar operasional prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menerbitkan pekerjaan tersebut. SOP hadir dalam bentuk dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk membantu menyelesaikan pekerjaan untuk memperoleh hasil kerja efektif.

Layanan prioritas adalah layanan yang diberikan kepada nasabah BRI Prioritas yang bertransaksi di unit kerja BRI, berupa layanan dan jasa perbankan secara eksklusif yang dilakukan disatu ruangan khusus terpisah dari pelayanan kepada nasabah umum.

Metode Deskriptif sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan/ melukiskan keadaan subyek/obyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak, atau sebagaimana adanya. Menurut buku metode penelitian sosial (2016:98)

Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dimana memberikan uraian yang dapat menjelaskan bagaimana prosedur operasional sentra layanan prioritas di PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Cabang Manado.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang baik adalah penerapan prosedur operasional yang menjadikan acuan standar kerja setiap karyawan. Karena kepuasan dan loyalitas nasabah akan menurun bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Dalam melakukan pelayanan pada nasabah, Sentra Layanan Prioritas memiliki Prosedur diantaranya: (1) Prosedur Umum Layanan BRI Prioritas, (2) Prosedur Pengajuan Nasabah BRI Prioritas, (3) Prosedur Aktivasi Kartu BRI Prioritas, (4) Prosedur Penggantian Kartu BRI Prioritas, Reissue PIN Mailer dan Perubahan Main Account, (5) Prosedur Contact Center Premium, (6) Prosedur Layanan Multi Channel Prioritas, (7) Prosedur Layanan Luar Negeri, dan (8) Prosedur Komplain Nasabah

Prosedur Umum Layanan BRI Prioritas, (1) Menunjukkan unit kerja yang akan dikembangkan untuk memiliki SLP ditetapkan oleh Kantor Pusat BRI., (2) Penetapan nasabah yang diusulkan oleh SLP untuk menjadi Nasabah BRI Prioritas sepenuhnya menjadi wewenang Kantor Pusat BRI, (3) Nasabah BRI Prioritas akan memperoleh kartu BRI Prioritas berupa Premium Debit MasterCard, (4) Kartu BRI Prioritas selain sebagai identitas nasabah BRI prioritas untuk mendapatkan Layanan BRI Prioritas di Sentra Layanan BRI Prioritas atau layanan khusus di unit kerja BRI non SLP, juga dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM, registrasi sms banking, internet banking maupun transaksi belanja (debit), (5) Kartu BRI Prioritas diberikan kepada nasabah BRI Prioritas dengan cara *me-replace* atau mengganti salah satu Debit Card BRI nasabah. Mekanisme penggantian kartu mengacu kepada prosedur pelayanan penggantian kartu BRI, (6) Ketentuan Kartu BRI Prioritas tetap mengacu pada BPO Kartu Debet BRI yang berlaku, (7) Debit Card BRI nasabah BRI Prioritas harus tetap aktif dan tidak boleh diblokir sampai dengan nasabah BRI Prioritas mengaktifkan Kartu BRI Prioritas/Kartu Premium Debit MasterCard, dan (8) Sebagai pelengkap (*compliment*), nasabah BRI Prioritas dapat diberikan *Platinum Credit Card (preapproved)*, dengan segala fasilitas yang melekat pada kartu tersebut sesuai dengan syarat dan ketentuan berlaku.

Layanan khusus yang diberikan oleh unit kerja BRI yang tidak memiliki SLP bagi Nasabah BRI Prioritas adalah layanan perbankan pada umumnya, dengan pelayanan minimal sebagai berikut: (1) Nasabah dibebaskan dari antrian, (2) Pelayanan dilakukan oleh Pinca/ Pincapen/ MP/ MO/ FO/ PIC Priority Lounge, (3) Pelayanan dilakukan di satu ruangan khusus/*Priority Lounge* yang terpisah dari *banking call*, (4) Transaksi yang berhubungan dengan

kas fisik dengan nominal di atas Rp. 100.000.000,- mengikuti ketentuan pengenaan *surcharge* yang berlaku, (5) Mekanisme pembinaan Nasabah BRI Prioritas yang termasuk dalam kriteria nasabah yang belum memenuhi persyaratan minimum Dana Kelolaan, baik di SLP maupun di unit kerja Non SLP diatur dalam ketentuan tersendiri yang disusun oleh Kantor Pusat BRI, (6) Mekanisme penghentian fasilitas BRI Prioritas bagi Nasabah BRI Prioritas yang telah memenuhi kriteria tertentu diatur dalam ketentuan tersendiri yang disusun oleh Kantor Pusat BRI, (7) Sentra Layanan BRI Prioritas berhak menarik Kartu BRI Prioritas nasabah yang dihentikan fasilitasnya dan langsung menggantinya dengan Kartu BRI. Segala fasilitas Layanan Prioritas secara otomatis akan dihentikan setelah nasabah menerima kartu BRI dan selanjutnya transaksi perbankan nasabah diayani di unit kerja BRI (Kanca/KCP/KK/Unit) dan tidak dilayani di SLP, dan (8) Pengkinian data CIF nasabah BRI prioritas mengacu pada ketentuan yang berlaku.

Mekanisme pelaksanaan fungsi PBA *Customer Service (CS)* atau PBA *Teller* diatur sebagai berikut: (1) Satu orang PBA dapat menjalankan fungsi *Customer Service (CS)* atau fungsi *Teller*, (2) Satu orang PBA akan diberikan 2 (dua) user ID yaitu user ID *Customer Service* dan user ID *Teller*, (3) Penetapan fungsi PBA sebagai *Customer Service (CS)* atau *Teller* dilakukan secara bergantian dan secara periodik sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Kantor Pusat BRI, (4) Tidak diperkenankan adanya 2 (dua) user ID fungsi CS dan fungsi *Teller* aktif dalam waktu yang bersamaan, (5) Salah satu user ID baik user ID CS maupun user ID *Teller* yang tidak dipergunakan harus dalam kondisi *suspends*, (6) Pelaksanaan fungsi PBA CS atau PBA *Teller* untuk SLP yang hanya memiliki tenaga 2 (dua) orang PBA dimana salah satu PBA berhalangan hadir (sakit/ijin/cuti/pendidikan/dinas luar/mutasi ke uker lain) maka fungsi yang dapat digantikan oleh petugas pengganti adalah fungsi PBA *Teller*.

Pengelolaan user ID petugas pengganti mengacu pada Surat Edaran Nomor S.16-DIR/LYN/06/2009 tanggal 30 Juni 2009 tentang Pembukuan dan Verifikasi serta Kewenangan User di Sistem Brinets. (1) Apabila terdapat nasabah BRI Prioritas yang memerlukan layanan transaksi tanpa kehadiran nasabah yang bersangkutan, maka nasabah wajib membuat Surat Kuasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku, (2) PBO wajib melakukan kunjungan kepada nasabah/calon nasabah, dan hasil kunjungan dituangkan dalam Laporan Kunjungan Nasabah, (3) Seluruh ketentuan mengenal produk dan jasa yang diatur secara khusus dalam Buku Pedoman Operasional Sentra Layanan Prioritas ini, tetap mengikuti ketentuan produk dan jasa yang berlaku.,



(4) Penetapan kewenangan limit transaksi tunai maupun *overbooking* dituangkan dalam bentuk surat keputusan oleh pemimpin unit kerja (pinca) sesuai ketentuan yang berlaku, (5) Aplikasi CPM dapat diakses oleh petugas/pejabat yang ditetapkan oleh Unit Kerja dengan level ID sesuai kewenangan yang diberikan, (6) Untuk dapat mengakses aplikasi CPM, pejabat/pekerja harus memiliki user ID dan password aplikasi CPM. *User ID* dan *password* aplikasi dibuat oleh Bagian STI DIMSI TSI KP BRI berdasarkan usulan tertulis dari Sentra Layanan Prioritas ke *Divisi Wealth Management* KP BRI.

Prosedur Pengajuan Nasabah BRI Prioritas (1) Pengajuan Nasabah BRI Prioritas dilakukan baik melalui SLP maupun unit kerja lain (untuk unit kerja yang tidak memiliki SLP), (2) Menu *Assesment* bagian Operational dalam aplikasi CPM digunakan oleh PBM, PBO, dan PBA dalam rangka proses pengajuan menjadi nasabah BRI Prioritas, (3) Menu *Assesment* pada bagian *Managerial* dipergunakan oleh PBM untuk melihat aplikasi pengajuan yang telah input. PBM wajib pada setiap awal hari untuk membuka menu *assessment* bagian managerial untuk mengecek aplikasi pengajuan nasabah BRI Prioritas. Data saldo nasabah yang *di-entry* pada hari H akan terbaca pada H+1, dan (4) PBO/FO wajib menyampaikan seluruh persyaratan serta potensi biaya, risiko, manfaat yang timbul kepada calon nasabah BRI Prioritas sebelum melakukan pengajuan menjadi nasabah BRI Prioritas.

Dana Kelolaan Nasabah BRI Prioritas: (1) Minimum persyaratan dana kelolaan nasabah BRI Prioritas adalah sebesar Rp.500.000.000,- (Lima Ratus Juta Rupiah) dapat berupa produk Simpanan (Tabungan, Giro, dan Deposito), Investasi, dan *Bancassurance*, dan (2) Rekening yang didaftarkan sebagai Portofolio nasabah merupakan rekening milik perorangan atas nama nasabah Ybs.

Rekening Britama yang dijadikan *main account* kartu BRI Prioritas: (1) Minimum persyaratan saldo rekening Britama yang dijadikan *Main Account* adalah sebesar Rp.5.000.000,- (Lima Juta Rupiah), (2) Rekening Britama yang dijadikan *main account* Kartu BRI Prioritas merupakan rekening perorangan atas nama nasabah.

*Product type* rekening Britama yang dapat dijadikan *main account* Kartu BRI Prioritas yaitu: (1) BritAma (TA), (2) BritAma Bisnis (VM), (3) BritAma TNI AD (TN), (4) BritAma Kerjasama 1 (VE), (5) BritAma Kerjasama 2 (VF), (6) BritAma Kerjasama 3 (VG), (7) BritAma Kerjasama 4 (VH), (7) BritAma Kerjasama 5 (VI), (8) BritAma Kerjasama 6 (V), (9) BritAma Kerjasama 7 (TR), (10) BritAma Kerjasama 8 (VK), (11) BritAma Kerjasama 9 (W), (12) BritAma Kerjasama (TU),

(13) BritAma PNS 3 (VD), dan (14) BritAma Guru Non PNS (UA).

Setelah terdaftar menjadi Nasabah BRI Prioritas, *product type* Rekening Britama. yang dijadikan *main account* Kartu BRI Prioritas akan dilakukan proses dari *product type* awal menjadi “VX (*BritAma Gold Priority*)”

Khusus untuk *product type* “VM (Britama Bisnis)” tidak dilakukan proses *patching* menjadi “VX (*BritAma Gold Priority*)” kecuali atas permintaan Nasabah BRI Prioritas.

Berkas pengajuan Calon Nasabah BRI Prioritas. Berkas Pengajuan Calon Nasabah BRI Prioritas antara lain adalah sebagai berikut: (1) Fotocopy Kartu Identitas yang masih berlaku (belum expired) Warga Negara Indonesia (WNI) KTP Warga Negara Asing (WNA), Passport dan KITAS/KITAP, (2) Formulir Pribadi Terpilih yang telah diisi oleh Calon Nasabah BRI Prioritas dan telah ditandatangani lengkap oleh pihak Nasabah dan pihak Bank, (3) Surat Pernyataan Nasabah BRI Prioritas (2 rangkap), (4) Surat Pemberitahuan dan Persetujuan Nasabah (2 rangkap), (5) Formulir AR-01 dalam rangka pengkinian data Calon Nasabah BRI Prioritas, dan (6) Pihak bank yang berwenang untuk menandatangani *Indemnity Letter* adalah PBM, Pimpinan Cabang dan Pimpinan Cabang Pembantu.

Adapun mekanisme pengisian dokumen adalah: (1) Nasabah mengisi Formulir Pribadi Terpilih dengan lengkap kemudian ditanda tangan, dokumen tersebut didokumentasikan di unit kerja. Kemudian dilakukan pengkinian data apabila telah terjadi perubahan, (2) Nasabah mengisi dan membaca Surat Pernyataan Nasabah BRI Prioritas, kemudian tanda tangan, selanjutnya untuk dokumen bermaterai yang ditanda tangani oleh nasabah didokumentasikan oleh Unit Kerja dan dokumen bermaterai yang ditanda tangani Pejabat Bank disampaikan kepada nasabah, (3) Nasabah mengisi dan membaca Surat Pemberitahuan dan Persetujuan lembar-1 nasabah, kemudian tanda tangan. Selanjutnya untuk didokumentasikan oleh Unit Kerja dan lembar-2 disampaikan kepada nasabah, (4) Surat Pernyataan Nasabah BRI Prioritas & Surat Pemberitahuan dan Persetujuan nasabah dilengkapi oleh Nasabah baru maupun Nasabah eksisting. Adapun untuk nasabah eksisting dilakukan secara bertahap pada saat visit atau pengkinian data, kemudian Unit Kerja wajib melakukan monitoring kepada nasabah apabila sudah menerima dan menandatangani, (5) Dalam proses pendaftaran calon nasabah BRI Prioritas, Petugas Pemasar wajib menyampaikan kepada calon nasabah BRI prioritas minimal terkait benefit, biaya, risiko atas produk/layanan yang ditawarkan, (6) Pinca/Pincapem/PBM, PBO/FO dan PBA wajib memeriksa dan memastikan kebenaran pengisian

berkas pengajuan calon nasabah BRI Prioritas sesuai dengan dokumen sumber, (7) Pencetakan Kartu BRI Prioritas dan PIN Mailer untuk nasabah BRI Prioritas dilakukan secara tersentralisasi oleh *Divisi Sentra Operasi (STO)* Bagian Produksi Kartu berdasarkan data yang diterima dari sistem *Customer Portofolio Management (CPM)* yang *di-input* oleh Sentra Layanan BRI Prioritas (SLP), dan (8) Kartu BRI Prioritas dan PIN Mailer akan dikirimkan oleh Divisi Sentra Operasi secara terpisah ke masing-masing Unit Kerja sesuai tujuan pengiriman.

Prosedur Aktivasi Kartu BRI Prioritas (1) Kegiatan aktivasi Kartu BRI Prioritas dilakukan paling lambat 1 x 24 jam sejak kartu diterima oleh nasabah, (2) Aktivasi kartu dilakukan oleh Unit Kerja / Sentra Layanan Prioritas melalui Contact Center Premium BRI, (3) Nomer Contact Center Premium yang dapat dihubungi yaitu 08001017017 (bebas pulsa) dan 5758899 (pulsa normal), dan (4) Permohonan aktivasi Kartu BRI Prioritas dikirim kepada Bagian Contact Center Divisi Layanan melalui *e-office*.

Dokumen yang harus dilengkapi saat akan melakukan aktivasi Kartu BRI Prioritas yaitu: (1) Identitas, (2) Copy Kartu BRI Prioritas, (3) Form Aktivasi, (4) Form Tanda Terima, Permohonan Pengaktifan, Konfirmasi

Prosedur Penggantian Kartu BRI Prioritas, (1) Reissue PIN Mailer dan Perubahan Main Account. Penerbitan Kartu BRI Prioritas dikarenakan hilang, tertelan, *expired*, rusak ataupun melakukan penggantian main account dilakukan melalui permohonan tertulis (format surat terlampir) dari SLP Pengelola Nasabah Ybs ke *Divisi Wealth Management* KP BRI yang ditandatangani oleh Pemimpin Cabang dan *Priority Banking Manager (PBM) SLP*. Apabila pejabat tersebut sedang berhalangan maka dapat digantikan oleh pejabat yang ditunjuk, (2) Permohonan penggantian kartu dikarenakan hilang/rusak/masa berlaku habis/tertelan dan Reissue PIN mengikuti BPO Kartu Debet yang berlaku Nokep.S.56- DIR/LYN/09/2013, (3) Ketentuan Penggantian Kartu BRI Prioritas diatur dalam ketentuan terpisah yang dikeluarkan oleh *Divisi Wealth Management*, (4) Selain melakukan *re-issue* PIN di Uker, Kartu BRI Prioritas dapat melakukan permohonan PIN Mailer melalui Divisi STO Bagian PKT KP BRI, (5) Permohonan Re-issue PIN Mailer dari Karnca/SLP/Divisi WMG kepada *Divisi STO* Bagian PKT melalui *e-office* dengan mencantumkan Nama Nasabah, Nomor Kartu dan tujuan pengiriman, dan (6) Pencetakan dan Pengiriman PIN Mailer mengikuti ketentuan yang berlaku.

Penggantian *Main Account* dapat dikarenakan 2 (dua) hal sebagai berikut: (1) Atas permintaan

nasabah, dan (2) Dikarenakan *main account* lama dalam keadaan *closed*.

Syarat Penggantian *Main Account* sebagai berikut: (1) Fotocopy KTP Nasabah, (2) FR-01 yang ditandatangani oleh nasabah, (3) Memastikan bahwa *Main Account* lama dalam keadaan *closed* (apabila penggantian main account berdasarkan permintaan nasabah maka harap melampirkan Surat Pernyataan Penggantian *Main Account* yang telah ditandatangani oleh nasabah, (3) Melampirkan kartu lama yang telah ditarik dari nasabah, dan (4) Bukti prints Screen bahwa Kartu telah di non-aktifkan (status Blokir)

Prosedur Contact Center Premium (1) Layanan yang dilakukan melalui Contact Center Premium meliputi Komplain baik Komplain aktivasi kartu BRI Prioritas maupun komplain lainnya (rekening terdebit, blokir kartu, dll) dan info lainnya, (2) Komplain aktivasi kartu BRI Prioritas yang melewati SLA 1 x 24 jam, maka nasabah dapat melakukan permohonan aktivasi Kartu BRI Prioritas langsung kepada Contact Center Premium, (3) Contact Center Premium melakukan verifikasi ulang ketika terdapat nasabah yang melakukan permohonan aktivasi kartu kepada PBO pengelola nasabah tersebut, (4) Aktivasi kartu yang dilakukan oleh Contact Center Premium dilakukan berdasarkan document dari *attachment e-office*, apabila document yang di persyaratkan belum diterima maka proses aktivasi tidak dapat dilakukan, (5) Penyelesaian permintaan atau keluhan diluar aktivasi kartu maka Contact Center Premium akan berkoordinasi dengan Divisi terkait untuk dapat menyelesaikan komplain dalam waktu 1 x 24 jam, (6) Apabila komplain yang diajukan belum terselesaikan dalam 1 x 24 jam, maka Contact Center Premium akan menghubungi PBO pengelola untuk dapat meneruskan informasi kepada nasabah kelolaanya, dan (7) Penyelesaian komplain lainnya diselesaikan sesuai dengan Ketentuan Umum Contact Center yang berlaku.

Prosedur Layanan *Multi Channel Prioritas* (1) Email address yang disiapkan untuk contact Center Premium adalah : [prioritas@bri.co.id](mailto:prioritas@bri.co.id), (2) Layanan *multi channel* khusus nasabah BRI Prioritas, dan (3) Layanan *email* dan telepon dapat dilakukan 7x24 jam oleh nasabah BRI Prioritas terkait dengan informasi produk dan layanan BRI Prioritas

Prosedur Layanan Luar Negeri (1) Nomor call Nasabah BRI Prioritas adalah 08001017017 (bebas pulsa) dan 5758899 (pulsa normal), (2) Layanan Luar Negeri 08001017017 dapat diakses dipengaruhi dari operator yang digunakan nasabah serta Negara lokasi nasabah, (3) Nomor 08001017017 tidak bisa dihubungi dari luar negeri, (4) Sedangkan untuk nomor 5758899 tetap bisa dihubungi dengan kode lengkap yakni +62215758899. Berlaku tarif SLI yang

besarnya sesuai roaming internasional operator masing-masing.

Prosedur Komplain Nasabah (10 Penyelesaian komplain untuk nasabah BRI Prioritas adalah 1 x 24 jam, (2) PBO pengelola nasabah BRI Prioritas diinformasikan mengenai komplain tersebut, melalui SMS/Whatsapp oleh Contact Center Premium, (3) Dalam hal sudah 24 jam penyelesaian komplain belum dilakukan, maka PBO kembali dikabari untuk selanjutnya menginformasikan ke nasabah.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, Cabang Manado, prosedur operasional sentra layanan prioritas yang diterapkan oleh perusahaan tersebut sudah cukup baik.

Namun, melihat kondisi persaingan bisnis jasa saat ini Sentra Layanan Prioritas masih kekurangan karyawan dibidang PBA sehingga mempengaruhi pelayanan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas menurut ketentuannya. Prosedur Umum Layanan BRI Prioritas. Penunjukan unit kerja dan penetapan nasabah BRI Prioritas sepenuhnya menjadi wewenang Kantor Pusat BRI.

Prosedur Pengajuan Nasabah BRI Prioritas. Menu *Assessment* bagian operational digunakan oleh PBM, PBO, dan PBA dalam rangka proses pengajuan menjadi nasabah BRI Prioritas.

Prosedur Aktivasi Kartu BRI Prioritas. Aktivasi kartu dilakukan oleh unit kerja melalui Contact Center Premium BRI.

Prosedur Penggantian Kartu BRI Prioritas, *Reissue PIN Mailer* dan *Perubahan Main Account*. Penggantian Kartu BRI Prioritas diatur dalam ketentuan terpisah yang dikeluarkan oleh divisi *wealth management*.

Prosedur Contact Center Premium. Layanan yang dilakukan melalui Contact Center Premium meliputi komplain nasabah baik komplain aktivasi kartu BRI Prioritas maupun komplain lainnya.

Prosedur Layanan Multi Channel Prioritas. Layanan email dan telepon dapat dilakukan nasabah BRI Prioritas terkait dengan informasi produk dan layanan BRI Prioritas.

Prosedur Layanan Luar Negeri. Layanan Luar Negeri dapat diakses dari operator yang digunakan nasabah serta Negara lokasi nasabah.

Prosedur Komplain Nasabah. Penyelesaian komplain nasabah BRI Prioritas adalah 1x24 jam namun jika dalam kurun waktu yang sudah ditentukan, penyelesaian komplain nasabah belum juga dapat dilakukan maka PBO kembali akan menghubungi nasabah.

Pada dasarnya, penyusunan Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas sudah berjalan secara maksimal dengan menjalankan aturan yang diterapkan oleh Kantor Pusat BRI.

Dengan adanya prosedur operasional yang dikelola dengan baik maka dapat meningkatkan kinerja para karyawan.

BRI Prioritas menyediakan ruang khusus untuk nasabah premium dengan fasilitas dan layanan secara eksklusif kepada nasabah sebagai pribadi terpilih melalui berbagai pelayanan Istimewa yang diberikan guna mendukung gaya hidup nasabah prioritas.

Prosedur Operasional Sentra Layanan Prioritas sudah cukup baik. Untuk itu sebaiknya Sentra Layanan Prioritas (SLP) dapat mempertahankan prosedur yang sudah berjalan. Dan diharapkan untuk meningkatkannya menjadi lebih baik.

Sentra Layanan Prioritas lebih cepat merekrut karyawan baru yang kompeten dalam bidangnya dan melakukan pelatihan agar kedepannya dapat terus bersaing dalam menyediakan kualitas pelayanan yang baik sehingga nasabah akan terus merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan, karena kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kenyamanan nasabah sehingga terciptanya loyalitas nasabah itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, M. N. R., & Rahmawati, Y. (2018). Manajemen risiko perbankan syariah (suatu pengantar).
- Bungin, B. (2007). Penelitian kualitatif: komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya (Vol. 2). Kencana.
- Idroes, F. N. (2011). Manajemen risiko perbankan: Pemahaman pendekatan 3 pilar kesepakatan basel II terkait aplikasi regulasi dan pelaksanaannya di Indonesia. Rajawali Pers.
- Hartini, Y. (2017). Pengelolaan Kredit Modal Kerja Rekening Koran (R/C Terbatas)(Studi Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Sentra Kredit Menengah Solo).
- Khaliq, A. (2020). Analisis Audit Kepatuhan Terhadap Prosedur Pemberian Pembiayaan Modal Kerja Pada Bank Sulselbar Cabang Syariah Makassar. Invoice, 2(2), 23-34.
- Moeljono, D. (2003). Budaya korporat dan keunggulan korporasi. Elex Media Komputindo.
- NAJOAN, T. L., & Paath, F. M. (2020). SISTEM PEMBUKAAN REKENING PRIORITAS PADAPT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBKKANTOR CABANG MANADO (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE).
- Nuraida, I. (2008). Manajemen administrasi perkantoran.
- Nurul Akmaliah, N. A. (2020). PENGARUH PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN MELALUI DIGITALISASI PRODUK PERBANKAN DI BANK BRI KANTOR CABANG MANADO (Doctoral dissertation, IAIN Manado).

- Sarwono, J. (2006). Metode penelitian kuantitatif & kualitatif.
- Siregar, S. (2013). Metode penelitian kuantitatif: dilengkapi dengan perhitungan manual & SPSS.
- Sutha, D. W. (2018). Administrasi Perkantoran. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.