

TUGAS AKHIR
LAPORAN AKTIVITAS MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA
(MBKM)

AKTIVITAS PELAKSANA DIVISI LAYANAN TERHADAP
KELUHAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), Tbk



JESSICA NICKI NARA

1810121038

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2022

TUGAS AKHIR
LAPORAN AKTIVITAS MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA
(MBKM)

AKTIVITAS PELAKSANA DIVISI LAYANAN TERHADAP
KELUHAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), Tbk



Diajukan sebagai magang Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM)
pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Jakarta Tahun 2022

JESSICA NICKI NARA
1810121038

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2022

LEMBAR PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR
LAPORAN MERDEKA BELAJAR-KAMPUS MERDEKA
(MBKM)

AKTIVITAS PELAKSANA DIVISI LAYANAN TERHADAP KELUHAN
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk

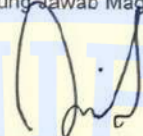
disusun dan diajukan oleh

JESSICA NICKI NARA
1810121038

telah diperiksa dan disetujui untuk di ujikan

Makassar, 18 Maret 2022

Penanggung Jawab Magang MBKM,


Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom

Mengetahui :

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar
Makassar


Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom

LEMBAR PENGUJI

TUGAS AKHIR

AKTIVITAS PELAKSANA DIVISI LAYANAN TERHADAP KELUHAN
NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk

disusun dan diajukan oleh

JESSICA NICKI NARA
1810121038

Telah dipertahankan dalam sidang ujian MBKM akhir/skripsi
pada tanggal 18 Maret 2022 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Dewan Penguji

NO	NAMA PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom	Ketua	1. 
2.	Abdul Jalil, S.Ksi., M.I.kom	Sekretaris	2. 
3.	Yulhaidir, S.Ksi., M.I.Kom	Anggota	3. 
4.	Akbar Abu Thalib, S.I.Kom., M.I.Kom	Anggota	4. 

Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi
Universitas Fajar
Makassar



Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Jessica Nicki Nara
Nomor Stambuk : 1810121038
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang/Konsentrasi : Program S1 Public Relation
Universitas : Universitas Fajar Makassar
Judul Tugas Akhir : "AKTIVITAS PELAKSANA DIVISI LAYANAN
TERHADAP KELUHAN NASABAH PT. BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk

Penanggung Jawab MBKM,



(Soraya Firdausy, S.I Kom., M.I.Kom)

Pembimbing MBKM,



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar
Makassar



UNIVERSITAS FAJAR
DEKAN FAKULTAS
EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

(Dr. Hj Yusmanzar, S.Sos, M.I.Kom)

LEMBAR PENILAIAN

LEMBAR PENILAIAN

Nama : Jessica Nicki Nara
 No. Stambuk : 1810121038
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
 Program Studi : Komunikasi
 Jenjang/Konsentrasi : S1/Public Relation

No.	Jenis Penilaian	Hasil		Keterangan
		Angka	Huruf	
1	Wawasan	81	A-	
2	Kompetensi Keilmuan	81	A-	
3	Inisiatif	90	A	
4	Disiplin	89	A	
5	Tanggung Jawab	85	A	
6	Tata Krama dan Hubungan Internal Sesama Pegawai	93	A	
7	Kehadiran	89	A-	
	Rata-rata	87	A-	

Keterangan Nilai:

85 > = A
 81 - 84 = A-
 76 - 80 = B+
 71 - 75 = B
 66 - 70 = B-
 61 - 65 = C+
 51 - 60 = C
 46 - 50 = D
 < 45 = E

Mengetahui,
 Pembimbing Lapangan



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Jessica Nicki Nara
Nim : 1810121038
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan ini menyatakan dengan sebesar-besarnya bahwa Tugas Akhir Merdeka Belajar-Kampus Merdeka (MBKM) yang berjudul **“AKTIVITAS PELAKSANA DIVISI LAYANAN TERHADAP KELUHAN NASABAH RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk”** adalah karya ilmiah saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya di dalam tugas akhir MBKM ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam tugas akhir MBKM ini dapat dibuktikan unsur-unsur plagiaris, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 29 Maret 2022

Yang membuat pernyataan,



(Jessica Nicki Nara)

PRAKATA

Puji syukur kehadiran karena Tuhan Yang Maha Esa berkat kemurahannya, penulis dapat menyelesaikan tugas penulisan Laporan Magang Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) ini dengan kesempatan selama 6 bulan mulai dari 16 September 2021 – 15 Maret 2021 yang diberikan untuk memahami dan mengetahui bagaimana proses bekerja yang sesungguhnya. Meskipun selama Magang - MBKM penulis menemukan beberapa kendala, berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak semuanya dapat teratasi dengan baik sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Magang - MBKM yang berjudul **“AKTIVITAS PELAKSANA DIVISI LAYANAN TERHADAP KELUHAN NASABAH PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk”**.

Laporan ini merupakan salah satu program mata kuliah wajib, pada Program Studi dari Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial di Universitas Fajar Makassar untuk menyelesaikan gelar S1 (Strata 1). Dibuatnya laporan ini untuk memberikan gambaran pelaksanaan kegiatan Magang - MBKM agar dapat dijadikan bahan evaluasi di masa yang akan datang serta sebagai bentuk pertanggung jawaban penulis selama melaksanakan kegiatan Magang MBKM di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Terselesaikannya laporan ini tentu dalam pembuatannya tidak terlepas dari bantuan, saran, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Banyak hal yang penulis dapatkan, mulai dari pengetahuan hingga pengalaman yang begitu berharga. Atas dasar itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Beserta

kedua orang tua penulis ayah Alm. Mario Manuel Nikolas Nicki Nara dan ibu Anita yang telah memberikan dukungan dan memberikan semangat. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Mulyadi Hamid, SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Fajar.
2. Dr. Hj Yuzmanizar, S.Sos, M.I.Kom, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar.
3. Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom, sebagai Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan selaku dosen pembimbing Laporan Magang Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) yang telah memberikan motivasi dan bimbingan sampai dengan laporan kegiatan MBKM ini terselesaikan.
4. Kepada Divisi FHCI BRI yang telah memberikan wadah kepada penulis untuk bergabung dalam program magang PMMB.
5. Kepada PT. Bank Rakyat Indonesia, Divisi *Service & Contact Center*, dan juga team *Service Implementation Assurance* khususnya mba Kiky, mba Rini, mba Dita, mas Eky, mas Sandy, mas Denny yang telah menerima penulis dan memberikan banyak pengalaman juga membimbing penulis mengenai dunia kerja yang sesungguhnya.
6. Kepada teman-teman seperjuangan Penulis yang sama-sama merantau di Jakarta yaitu Anjani, Ainni, Lia, Resty, Anggi yang telah berjuang dari awal hingga selesainya program magang ini.
7. Kepada seluruh teman-teman angkatan 18 khususnya Vivi, Mayke, Arief, dan Safwan yang juga berjuang dalam magang MBKM ini, selalu bertukar keluh kesah dan juga saling menyemangati.

8. Kepada kak Fatur Riyadi, kak Mubdy, kak Suci yang telah bersangkutan membantu penulis dalam menyelesaikan laporan magang MBKM ini.
9. Kepada Teman Pajokka Rival, Anto, Ome, Yunda, Nadya, Tasya, Maria, dan Their yang sudah memberi semangat dan menjadi tempat penulis berkeluh kesah.

Laporan ini disusun oleh penulis dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih belum dikatakan sempurna, untuk itu penulis memohon kepada para pembaca untuk memberikan kritik serta saran yang bersifat membangun sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan dengan baik. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam terselenggaranya kegiatan Magang - MBKM serta penyusunan laporan Magang - MBKM ini.

Jakarta, 20 Januari 2022

UNIVERSITAS FAJAR

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGUJI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PENILAIAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	4
1.3 Manfaat Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Komunikasi	6
2.1.1 Definisi Komunikasi	6
2.1.2 Proses Komunikasi	11
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....	13

2.1.4 Fungsi Komunikasi	14
2.1.5 Komunikasi Verbal	15
2.1.6 Komunikasi Non - Verbal.....	16
2.1.7 Komunikasi Intrapersonal.....	17
2.1.8 Komunikasi Antarpribadi	18
2.1.9 Komunikasi Kelompok.....	19
2.1.10 Komunikasi Massa.....	20
2.1.11 Model Komunikasi	21
2.2 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	25
2.2.1 Pengertian Customer Satisfaction.....	25
2.2.2 Faktor Customer Satisfaction	26
2.2.3 Indikator Customer Satisfaction	26
2.3 Kualitas Pelayanan	27
2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan.....	27
2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	28
2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan.....	29
2.4 Hubungan Pelanggan (<i>Customer Relation</i>)	31
2.4.1 Definisi Customer Relation	31
2.4.2 Komponen Utama Customer Relation.....	32
2.5 Keluhan/Komplain	33

2.6 Loyalitas Nasabah	33
2.7 Definisi Bank.....	35
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	36
3.1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk	36
3.2 Sejarah Singkat Perusahaan.....	37
3.3 Jejak Langkah Bank BRI.....	43
3.4 Visi, Misi, dan Nilai Budaya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk..	48
3.4.1 Visi.....	48
3.4.2 Misi.....	48
3.4.3 Brilian Ways	49
3.4.4 Nilai Utama Perusahaan.....	50
3.4.5 10 Sikap Prilaku Insan BRI	50
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	52
3.6 Lokasi dan Fasilitas Perusahaan.....	53
3.7 Divisi Service & Contact Center	54
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	57
4.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan MBKM	57
4.1.1 Lokasi Pelaksanaan MBKM	57
4.1.2 Waktu Pelaksanaan MBKM	57
4.1.3 Jadwal Waktu MBKM	57

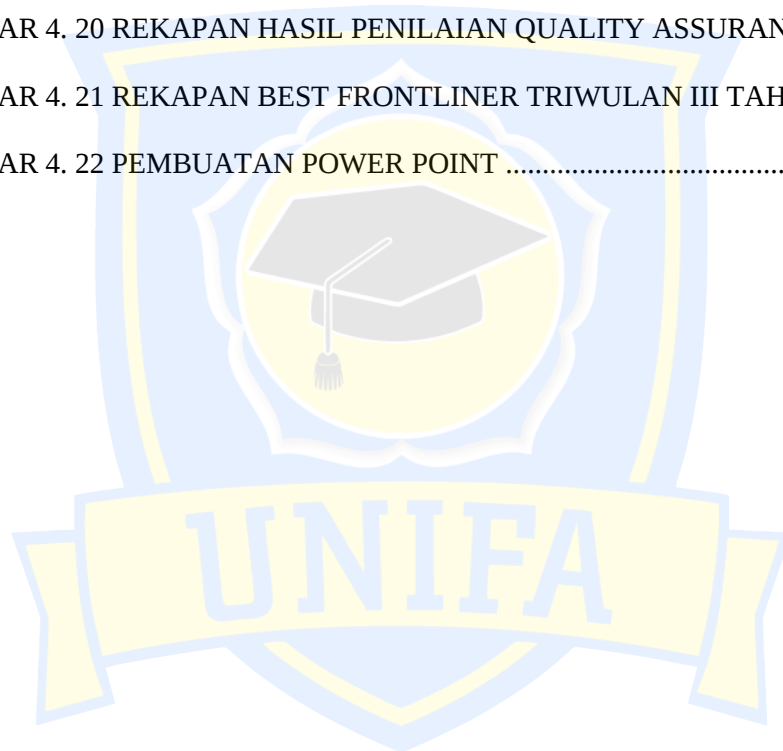
4.2 Tugas Utama dan Tugas Tambahan	58
4.2.1 Tugas Utama	58
4.2.2 Tugas Tambahan.....	72
4.3 Masalah dan Solusi.....	78
4.3.1 Masalah.....	78
4.3.2 Solusi	79
4.4 Temuan di Tempat Magang	79
BAB V KESIMPULAN & SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	83
5.2.1 Saran untuk Universitas Fajar.....	83
5.2.2 Saran untuk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.....	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN.....	86

UNIVERSITAS FAJAR

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2. 1 DEFINISI KOMUNIKASI MENURUT ONONG UCHJANA	8
GAMBAR 2. 2 KOMPONEN UTAMA PROSES KOMUNIKASI	13
GAMBAR 2. 3 MODEL ARISTOTELES	22
GAMBAR 2. 4 MODEL KOMUNIKASI LASSWELL	25
GAMBAR 3. 1 LOGO BANK BRI.....	36
GAMBAR 3. 2 STRUKTUR ORGANISASI BANK BRI.....	52
GAMBAR 3. 3 LOBBY DIVISI SERVICE & CONTACT CENTER	54
GAMBAR 3. 4 RUANG KERJA DIVISI SERVICE & CONTACT CENTER	55
GAMBAR 3. 5 RUANG RAPAT DIVISI SERVICE & CONTACT CENTER.....	55
GAMBAR 3. 6 RUANG SERBAGUNA DIVISI SERVICE & CONTACT CENTER ..	56
GAMBAR 3. 7 PANTRY DIVISI SERVICE & CONTACT CENTER	56
GAMBAR 4. 1 MEMASUKAN PERSONAL NUMBER	60
GAMBAR 4. 2 TELAH BERHASIL MASUK DI WEB BRICARE.....	60
GAMBAR 4. 3 MASUK KE GROUP INBOX	61
GAMBAR 4. 4 KOMPLAIN/KELUHAN NASABAH YANG MASUK	61
GAMBAR 4. 5 DETAIL KOMPLAIN/KELUHAN	62
GAMBAR 4. 6 DETAIL KOMPLAIN/KELUHAN	62
GAMBAR 4. 7 FORM WORD KOMPLAIN/KELUHAN	63
GAMBAR 4. 8 TINDAK LANJUT KOMPLAIN GOOGLE SHEET	65
GAMBAR 4. 9 BERITA ACARA MONITORING UNIT KERJA	66
GAMBAR 4. 10 FORM QUALITY ASSURANCE TOOLS	68
GAMBAR 4. 11 PODCAST INTERN SCC.....	69
GAMBAR 4. 12 NASKAH PODCAST INTERN SCC	70
GAMBAR 4. 13 PERSIAPAN PODCAST INTERN SCC	71

GAMBAR 4. 14 PANITIA WEBINAR SMART GROOMING FOR FRONTLINERS .	72
GAMBAR 4. 15 RUNDOWN ACARA	73
GAMBAR 4. 16 PANITIA ACARA	73
GAMBAR 4. 17 PROSES MENGEDIT TIKTOK.....	74
GAMBAR 4. 18 CREW SHOOTING LAYANAN	75
GAMBAR 4. 19 PROSES SHOOTING VIDEO LAYANAN	75
GAMBAR 4. 20 REKAPAN HASIL PENILAIAN QUALITY ASSURANCE	76
GAMBAR 4. 21 REKAPAN BEST FRONTLINER TRIWULAN III TAHUN 2021	77
GAMBAR 4. 22 PEMBUATAN POWER POINT	78



UNIVERSITAS FAJAR

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KOMPLAIN NASABAH BANK BRI	87
LAMPIRAN 2 LOG BOOK	131
LAMPIRAN 3 DOKUMENTASI	160



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk adalah satu dari beberapa bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia serta senantiasa berupaya dan berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan *motto* “Melayani dengan setulus hati”, juga yang memiliki nasabah terbanyak dibandingkan dengan bank milik pemerintah lainnya dan merupakan bank yang mempunyai unit kerja yang melayani kebutuhan nasabahnya hingga ke pelosok daerah di Indonesia. Perbankan sangatlah berkaitan dengan dunia pelayanan, karena di dalam dunia perbankan pastinya memiliki nasabah/pengguna produk perusahaan. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabah maka perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan terbaik agar dapat menciptakan citra perusahaan yang baik dan juga mampu menyenangkan hati nasabah.

Penulis masuk ke dalam divisi *Service & Contact Center* (SCC) yang secara keseluruhan bertugas untuk menerima komplain/keluhan nasabah, mulai dari telepon, sosial media, dan juga melalui *website* BRI. Penulis di masukkan ke dalam bagian Layanan/*Service* dan ditugaskan untuk bergabung bersama team *Service Implementation Assurance* yang menangani komplain/keluhan terkait layanan BRI dan juga meningkatkan serta mempertahankan kualitas layanan sesuai standar layanan yang ada. Penulis ditugaskan sebagai pelaksana.

Pelaksana di dalam divisi *Service & Contact Center* merupakan pihak yang berfungsi sebagai jembatan antara pihak bank dan nasabahnya, karena pelaksana merupakan orang yang bertindak dan mengerjakan untuk dalam penanganan keluhan/komplain yang masuk terkait layanan BRI dan mempertahankan serta meningkatkan pelayanan yang akan di berikan kepada nasabah BRI.

Komplain/keluhan merupakan ketidakpuasan ataupun ketidaknyamanan atas layanan yang diberikan sebuah jasa perusahaan. Jadi, komplain/keluhan yang didapatkan oleh tim *Service Implementation Assurance* terkait pelayanan Internal bank BRI saja, kadang sehari itu terdapat sedikit sekitar 5-10 komplain/keluhan, kadang juga banyak sekitar 40 komplain/keluhan yang masuk. Komplain/keluhan tersebut terkait *People* (orang yang melayani) berupa sikap saat melayani, penampilan, dan pengetahuan terkait produk. Kedua, *Premises* (Gedung penempatan Unit Kerja) berupa *Banking Hall*, toilet, Gallery ATM, dan Ruang Kerja. Ketiga, Proses (pelayanan yang diberikan) berupa proses antrian, kecepatan pelayanan cepat dan mudah, kelengkapan dan kebenaran dokumen. Terakhir, komplain/keluhan yang diterima juga termasuk jika adanya perselingkuhan yang terjadi di antara pegawai karena merupakan sumber daya manusia/pekerja bank BRI.

Komplain/Keluhan nasabah harus ditangani dengan segera, karena saat ditangani dengan segera, nasabah akan merasa dihargai dan puas akan layanan atau produk yang diberikan serta akan sangat mungkin untuk tetap menjadi pengguna produk tersebut dalam jangka waktu yang lama. Citra Perusahaan

juga akan menjadi baik di mata nasabah, dan itu akan membuat bertambahnya nasabah baru yang ingin menggunakan produk perusahaan karena memiliki layanan dan jasa yang baik. Penanganan komplain/keluhan bank BRI untuk team *Service Implementation Assurance* yaitu berupa penanganan dalam bentuk surat yang akan masuk ke *Digital Office Dio* (Surat virtual BRI) yang hanya dapat diakses oleh pekerja BRI, lalu surat tersebut diberikan dan ditujukan kepada Unit Kerja yang mendapatkan komplain/keluhan agar dapat menindaklanjuti dengan memberikan solusi ataupun memohon maaf atas kendala yang telah di dapatkan nasabah.

Menurut Penulis sebagai *Public Relations* untuk penanganan komplain/keluhan sangat berkaitan dengan dunia pelayanan yang di kerjakan penulis di divisi *Service & Contact Center* tentunya. Karena sama – sama memiliki tujuan yaitu menjalin hubungan baik agar dapat membangun citra yang lebih baik bagi perusahaan maupun bagi kepuasan pelanggannya. Seorang *Public Relation* harus mempunyai pribadi yang menyenangkan dan mampu berkomunikasi dengan orang manapun, maka dari itu sangatlah berkaitan dan dengan dunia pelayanan yang harus pandai membangun hubungan baik dan haruslah pandai berkomunikasi agar dapat mengerti akan apa yang di inginkan oleh pelanggannya, apalagi seorang nasabah bank memiliki sifat dan karakter yang berbeda.

Di mana pelaksana menerima keluhan nasabah yang dialami saat bertransaksi di unit. Sifat manusia sangatlah beragam, ada yang bertoleransi dan mengerti akan keadaan, ada juga yang tidak. Keluhan nasabah merupakan

sesuatu yang sangat penting, di mana setiap komplain/keluhan yang didapatkan perusahaan sangat mempengaruhi citra perusahaan, maka dari itu diperlukannya komunikasi yang baik agar tidak terjadinya kesalahpahaman. Maka dari itu tugas dari pelaksana adalah menindaklanjuti keluhan tersebut dengan mengkomunikasikan dengan baik pihak terkait yang mendapat keluhan agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat menyebabkan reputasi BRI menurun di mata nasabah, tetapi dengan melakukan komunikasi yang baik agar dapat membangun opini yang positif di mata nasabah.

Maka dari itu, penulis sebagai seorang *Public Relations* melakukan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di kantor PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk di DKI Jakarta mengangkat **“Aktivitas Pelaksana Divisi Layanan Terhadap Keluhan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk”**. Sebagai judul laporan MBKM yang telah penulis jalankan di Kantor Pusat BRI tersebut.

Dalam laporan ini penulis menggambarkan tugas utama dan bagaimana aktivitas saat menjalankan tugas juga tanggung jawab, serta kendala maupun solusi yang penulis temukan magang selama 6 bulan.

1.2 Tujuan Penelitian

Laporan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) ini bertujuan guna menggambarkan aktivitas yang dilakukan sebagai berikut :

1. Menggambarkan aktivitas tugas utama dan tugas tambahan mengenai komplain/keluhan selama melaksanakan MBKM di Divisi *Service & Contact Center* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
2. Menjelaskan kendala maupun solusi selama mengikuti MBKM di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.
3. Menjelaskan temuan hal-hal yang baru selama melaksanakan MBKM di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

1.3 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari Laporan Aktivitas Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) ini, yaitu :

1. Adanya laporan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) ini, dapat menjadi referensi bagi mahasiswa selanjutnya yang akan melaksanakan program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM).
2. Adanya laporan Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) ini, dapat menjadi motivasi bagi pembaca untuk mengikuti program magang di perusahaan besar.
3. Adanya laporan Merdeka Belajar Kampus Merdeka MBKM ini, dapat bermanfaat bagi pembaca atau mahasiswa yang akan melaksanakan magang untuk menjadi referensi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi

2.1.1 Definisi Komunikasi

Komunikasi adalah kegiatan sehari-hari dilakukan setiap manusia di dalam kehidupannya, sebab jika tidak adanya komunikasi kita tidak akan mengerti apa-apa. Sebagian besar dari kegiatan yang dilakukan manusia adalah menggunakan komunikasi. Berbicara tentang komunikasi, komunikasi memiliki pengertian yang begitu luas. Sangat banyak arti perihal komunikasi memperlihatkan luas serta beragam pengertian dari komunikasi yang bisa kita pantau dari beberapa aspek.

Sedari kecil manusia sudah diajarkan/beradaptasi dengan cara berinteraksi dengan menggunakan komunikasi bersama orang-orang di sekitarnya. Pekerjaan yang dilakukan juga memerlukan komunikasi, karena masalah dapat terjadi karena komunikasi, tetapi masalah juga dapat diselesaikan dengan komunikasi. (Wati 2021:2) menyimpulkan bahwa “komunikasi adalah penyampaian informasi, makna, dan pemahaman dari pengirim pesan kepada penerima pesan”. Jadi, komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dan interaksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Pakar komunikasi senior Onong Uchjana mengungkapkan bisa dilihat dari dua sudut pandang, yaitu:

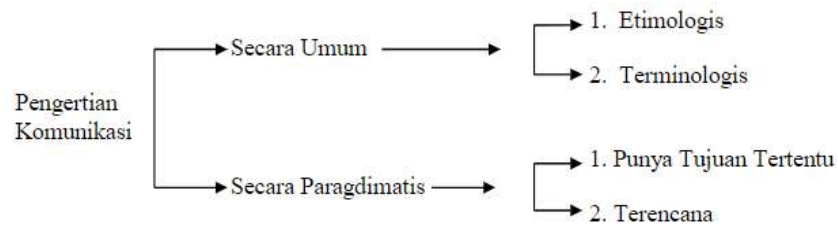
A. Definisi komunikasi secara harfiah bisa dilihat dari dua segi, ialah:

- Komunikasi secara etimologis, komunikasi yang berlangsung diantara pelaku komunikasi terdapat kesamaan makna dalam hal yang dikomunikasikan. Seperti seseorang mengerti arti pesan yang disampaikan, maka komunikasi itu berlangsung. Begitupun dengan sebaliknya, jika seseorang tersebut tidak paham akan arti pesan yang disampaikan, maka komunikasi tersebut tidak berlangsung.
- Komunikasi secara Terminologis, proses menyampaikan pertanyaan dari seseorang ke orang lain. Yang terkait didalam komunikasi merupakan manusia, sebab manusia merupakan makhluk sosial yang melibatkan orang lain guna berlangsung hidupnya. Jadi, komunikasi pada perihal ini merupakan komunikasi antar manusia (*Human Communication*), atau pun biasa diartikan komunikasi sosial (*Human Communication*).

B. Definisi komunikasi secara Paradigmatis

Secara Paradigmatis, komunikasi yang dilakukan mempunyai tujuan tertentu, baik itu dilakukan secara lisan, *face-to-face*, dengan media massa (surat kabar, radio, TV, media sosial), dan juga non-massa (surat, telepon, papan pengumuman, poster, spanduk). Saat ini dimasa millenial sudah sebagian besar komunikasi yang berlangsung melalui media sosial contohnya (instagram, whatsapp, twitter, youtube, dsb). Jadi komunikasi dalam pengertian paradigmatis merupakan komunikasi yang

dilakukan karena memandang kepada tujuan atau juga karena harus dilakukan karena adanya perencanaan.



Gambar 2. 1 Definisi Komunikasi menurut Onong Uchjana

Definisi komunikasi juga banyak dirumuskan oleh pakar dengan sudut pandang yang berbeda-beda. Definisi tersebut tidak salah karena sesuai dengan tujuan serta juga bidang masing-masing. Berikut ini merupakan pengertian komunikasi menurut sebagian pakar, yaitu:

Menurut Everett M. Rogers (1981) menyatakan bahwa “Komunikasi adalah suatu proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka”

Menurut Cangara (2002) menyatakan bahwa “Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik, yang menghendaki orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan antar sesama manusia melalui pertukaran informasi untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain serta berusaha mengubah sikap dan tingkah itu”

Menurut D. Lawrence Kincaid (1981) menyatakan bahwa “Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan

pertukaran informasi dengan satu sama lainnya yang pada gilirannya akan tiba saling pengertian yang mendalam”

Menurut Davis (1981) menyatakan bahwa “Komunikasi adalah sebagai pemindahan informasi dan pengertian dari satu orang ke orang lain”

Dari definisi diatas Menurut (Didik Hariyanto 2020:22-24) mengatakan dari definisi tersebut komunikasi memiliki gambaran sebagian ciri khas, yaitu:

A. Komunikasi adalah suatu proses

Komunikasi yang dilakukan manusia ialah sesuatu yang sudah biasa dilakukan untuk berinteraksi didalam kehidupan seseorang. Komunikasi secara tidak sadar merupakan suatu peristiwa yang selalu terjadi didalam kehidupan seseorang dan mengalami perubahan dan perkembangan. Komunikasi juga melibatkan faktor dan komponen, yang dimaksud dalam faktor dan komponen yaitu komunikator, komunikan, pesan (isi, bentuk, juga cara penyampaiannya).

B. Komunikasi ialah salah satu usaha yang disengaja juga memiliki tujuan

Komunikasi didalam kehidupan dilaksanakan secara sadar, disengaja, dan sesuai pada tujuan komunikan. Sadar yang disebutkan merupakan didalam kondisi psikologis yang terkendali bukan dalam kondisi di bawah alam sadar (mimpi). Disengaja disini jika komunikasi yang dilaksanakan adalah dorongan keinginan dari komunikan. Dan tujuan merupakan keinginan dan juga harapan dari komunikan.

- C. Komunikasi menuntut adanya partisipasi serta kerja sama dari komunikannya yang terlibat. Komunikasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang sama-sama ikut terkait serta memiliki ketertarikan pada pembahasan yang disampaikan.
- D. Komunikasi bersifat simbolis. Komunikasi yang dilakukan memakai lambang/tanda. Seperti komunikasi verbal maupun non-verbal. Komunikasi verbal disini seperti dalam kata, kalimat, angka, serta tanda. Biasanya dipakai guna membujuk atau meminta tolong, berbeda dengan yang dipakai guna memerintah, dapat dilihat dari tekanan/nada intonasinya.
- E. Komunikasi bersifat interaksional. Komunikasi yang merupakan kondisi bahwa keberhasilan suatu komunikasi ditentukan bukan hanya satu pihak tetapi ditentukan oleh pihak-pihak yang terkait. Komunikasi yang dilakukan dapat dikatakan berhasil jika semua pihak terkait sepakat dengan hal yang dikomunikasikan.
- F. Komunikasi menembus faktor ruang dan waktu. Komunikasi yang dilakukan bukan hanya pelaku terlibat komunikasi harus hadir didalam tempat yang sama, tetapi sekalipun tidak dapat hadir dan berinteraksi secara bertatap muka, bisa menggunakan teknologi komunikasi yang tersedia contohnya internet serta telepon. Jadi faktor ruang serta waktu tidak menjadi hambatan untuk berkomunikasi.

2.1.2 Proses Komunikasi

Proses merupakan sesuatu perilaku yang dilaksanakan bertujuan guna mencapai suatu yang lebih baik. Proses di dalam komunikasi sangatlah penting, karena jika proses penyampaian komunikasi kepada komunikan adalah suatu tujuan dari komunikasi sendiri. Saat proses komunikasi tersebut berhasil, maka terjadilah komunikasi yang tepat. Menurut (Didik 2021:28) menyatakan “Dalam menganalisa komunikasi sebagai suatu proses, harus dilihat terlebih dahulu unsur-unsur yang menyebabkan terjadinya sebuah komunikasi, seperti siapa yang berkomunikasi, mengapa dia berkomunikasi, dan kepada siapa komunikasi itu ditujukan”. Maka dari itu, jika proses komunikasi tidak ada maka dapat membuat komunikasi tidak berjalan dengan efektif dan akan terjadinya kesalahpahaman. Maka dari itu proses komunikasi menjadi perantara saat penyampaian informasi. Saat memahami proses komunikasi perlunya bagian pada komunikasi, yaitu:

A. *Source* (Sumber)

Sumber merupakan sesuatu dasar yang dipakai untuk penyampaian pesan untuk memperkuat pesan tersebut.

B. *Communicator*/Komunikator (Pengirim Pesan)

Komunikator merupakan pelaku utama yang memulai komunikasi tersebut dan bisa berupa individu, kelompok, dan juga organisasi.

C. *Messege* (Pesan)

Pesan merupakan sesuatu yang memiliki makna yang dimiliki oleh komunikator guna disampaikan kepada komunikan tersebut. Pesan yang

ingin disampaikan bisa berupa verbal maupun non - verbal. Pesan tersebut bisa berupa surat, buku, memo, tatap muka, melalui telepon dan juga sosial media.

D. *Channel* (Saluran/Media)

Saluran merupakan sebuah alat untuk penyaluran proses komunikasi yang akan dilakukan kepada komunikan. Saluran tersebut dapat berupa secara langsung seperti tatap muka dan juga secara tidak langsung seperti media cetak maupun elektronik.

E. *Communicant*/Komunikan (Penerima Pesan)

Komunikan ialah seseorang yang menerima pesan yang disampaikan oleh komunikator secara langsung ataupun tidak langsung. Penerima pesan bisa berupa khalayak, komunikan, organisasi, individu, dsb.

F. *Effect* (Hasil)

Hasil merupakan dampak yang terjadi jika tahap komunikasi yang disampaikan oleh komunikator kepada komunikan. Hasil tersebut dapat dilihat dari tingkah laku komunikan, apakah sesuai dengan yang komunikator inginkan. Jika sikap serta tingkah laku komunikan tersebut sesuai pada yang komunikator sampaikan, maka berarti komunikasi yang disampaikan disebut berhasil.

G. *Feedback* (Umpan Balik)

Umpan balik adalah tanggapan yang dikembalikan oleh komunikan setelah mendapatkan pesan yang sudah di berikan oleh komunikator.

H. Noise (Gangguan)

Gangguan merupakan sesuatu yang bisa saja sewaktu-waktu terjadi saat terjadinya proses komunikasi. Seperti pesan yang disampaikan komunikator tidak sama seperti apa yang komunikan dengar/dapatkan.



Gambar 2. 2 Komponen Utama Proses Komunikasi

Proses komunikasi merupakan proses yang harus dilalui dengan beberapa komponen utama dalam proses komunikasi, seperti gambar di bawah atas.

2.1.3 Tujuan Komunikasi

Tujuan dari komunikasi yaitu untuk menyampaikan informasi, mempengaruhi, menarik perhatian, dsb. Namun tujuan komunikasi dapat dikelompokkan menjadi:

- A. Mengubah Sikap (*Attitude Change*)
- B. Mengubah Opini (*Opinion Change*)
- C. Mengubah Perilaku (*Behavior Change*)

Juga tujuan komunikasi dipakai untuk memudahkan hubungan antara pelaku komunikasi contohnya guna memberitahu ide atau gagasan untuk

dapat dipahami pelaku komunikasi, memahami seseorang, memotivasi seseorang untuk melakukan sesuatu karena setiap komunikasi mempunyai tujuan dan karakteristik masing – masing. Gordon (1971) mengatakan “tujuan yang hendak dicapai dalam komunikasi adalah kualitas seluruh komunikasi itu, seperti motivasi, termasuk dalam seluruh tingkah laku sepanjang komunikasi dan tingkah laku itu melibatkan manusia.”

2.1.4 Fungsi Komunikasi

Di dalam sebuah kelompok, komunikasi memiliki empat fungsi, yaitu:

- A. Kontrol, merupakan perilaku untuk mengendalikan anggota di dalam sebuah kelompok. Sebuah kelompok juga mempunyai hak dan peraturan yang harus ditaati.
- B. Motivasi, merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam sebuah kelangsungan kelompok, karena merupakan pandangan yang harus dilakukan kelompok tersebut kedepannya, agar memperbaiki hal – hal yang kurang menjadi lebih baik.
- C. Ekspresi emosional, merupakan hal yang perlu di lakukan, karena merupakan ungkapan yang sangat sensitif, maka harus di dengarkan dan juga perlunya toleransi dari setiap anggota.
- D. Informasi, merupakan sebuah peran dibutuhkan kelompok yaitu untuk mengambil keputusan. Robbins & Judge (2011)

Jadi fungsi komunikasi sangat penting, karena merupakan sesuatu yang kita gunakan di kehidupan sehari-hari secara sadar dan merupakan sesuatu yang menjadi kewajiban manusia.

2.1.5 Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal ialah komunikasi yang menerapkan simbol maupun kata-kata yang digunakan secara lisan ataupun tulisan. Komunikasi verbal terbagi menjadi komunikasi lisan juga komunikasi tulisan. Komunikasi lisan ialah tahap yang di mana seseorang berhubungan secara langsung bersama pendengar. Seperti, melakukan instruksi ataupun melakukan penjelasan. Sedangkan komunikasi tulisan merupakan sesuatu proses yang di mana seseorang melakukan penyampaian pesan menggunakan media. Seperti papan pengumuman, sosial media. Komunikasi verbal juga sangat berkaitan dengan bahasa, karena bahasa seringkali dipakai dalam tahap komunikasi karena lebih mudah diterapkan saat memberikan gagasan ide ataupun pendapat dalam proses komunikasi. Komunikasi verbal mempunyai aspek-aspek, yaitu:

- A. **Vocabulary (Perbendaharaan kata-kata)**, komunikasi tidak efektif jika pesan yang disampaikan menggunakan kata yang tidak di mengerti, oleh karena itu mengolah kata menjadi penting di dalam berkomunikasi.
- B. **Racing (Kecepatan)**, komunikasi efektif yaitu bila kecepatan berbicara bisa di atur secara baik, tidak tergesa-gesa ataupun terlalu pelan.

- C. **Intonasi Suara**, dalam proses berkomunikasi intonasi suara sangat mempengaruhi arti pesan yang disampaikan.
- D. **Humor**, merupakan sesuatu yang harus dilakukan saat berkomunikasi karena dapat mengubah suasana menjadi lebih ceria tetapi harus mengetahui bagaimana cara menyampaikannya.
- E. **Timing (Waktu yang Tepat)**, dalam berkomunikasi perlu diperhatikan bahwa seseorang yang ingin berkomunikasi dipastikan harus menyediakan waktu guna mendengar maupun memperhatikan apa yg ingin disampaikannya.

2.1.6 Komunikasi Non - Verbal

Komunikasi non - verbal merupakan proses penyampaian pesan yang ingin digunakan tidak memakai kata-kata. Seperti, bahasa tubuh, ekspresi wajah atau kontak mata. Komunikasi non-verbal biasanya di sebut dengan isyarat atau bahasa diam. Menurut Mark Knapp (1978) (Didik 2020:61) mengatakan penggunaan kode non-verbal didalam berkomunikasi mempunyai fungsi, yaitu:

- A. Meyakinkan apa yang akan diucapkan.
- B. Memperlihatkan sebuah perasaan serta emosi yang tidak dapat di utarkan melalui kata-kata.
- C. Menunjukkan jati diri yang sebenarnya sehingga orang lain dapat mengenalinya.

D. Menambah ataupun melengkapi ucapan yang dirasakan belum sempurna.

2.1.7 Komunikasi Intrapersonal

Komunikasi intrapersonal ialah suatu proses komunikasi yang terjadi pada pribadi seseorang, seperti berbicara pada diri sendiri. Setiap pribadi manusia pasti melakukan komunikasi dengan diri sendiri. Ketika manusia mengambil keputusan serta tindakan tidak luput dari komunikasi intrapersonal. Menurut Rakhmat, proses komunikasi intrapersonal dapat dilalui dengan empat tahap, yaitu sensasi, persepsi, memori, dan berfikir. Menurut Potter dan Perry (1997) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kemampuan komunikasi intrapersonal seseorang, yaitu:

- A. **Perkembangan**, tingkat perkembangan pada berbicara bervariasi, hal ini berhubungan erat dengan perkembangan anak. Peran orang tua dalam tumbuh kembang anak sangat penting terhadap kemampuan anak dalam berkomunikasi.
- B. **Nilai**, dapat mempengaruhi pesan yang akan disampaikan, jika nilai yang dimiliki berbeda, tidak adanya penyesuaian maka kemungkinan dapat terjadi konflik.
- C. **Emosi**, dapat membuat seseorang salah menerima pesan yang diterima. Jika berkomunikasi dengan emosi yang tidak terkontrol, maka akan terjadi perdebatan dikarenakan emosi yang muncul.
- D. **Latar Belakang Sosiokultural**, pengaruh budaya merupakan sesuatu dari mempelajari, berbuat, berfikir, dan merasakan. Dalam hal ini

komunikator harus bisa menyesuaikan dengan kebudayaan komunikan agar komunikasi dapat berjalan efektif.

E. **Gender**, pria dan wanita memiliki komunikasi yang berbeda. Biasanya wanita memiliki perkembangan komunikasi lebih bagus dibandingkan dengan pria.

F. **Pengetahuan**, bahasa yang tepat digunakan jika pengirim dan penerima memiliki tingkat pengetahuan yang berbeda. Pesan akan menjadi tidak jelas jika kata-kata yang digunakan tidak dikenal oleh penerima.

G. **Lingkungan**, saat berkomunikasi ada baiknya di lakukan dalam lingkungan yang nyaman. Jika di dalam lingkungan yang tidak nyaman dapat menyebabkan ketegangan dan kebingungan. Maka dari itu lingkungan yang nyaman dapat membantu di dalam proses komunikasi yang berlangsung.

Menurut (Siti Rahmi 2021:4) Komunikasi Intrapersonal merupakan proses berkomunikasi dengan orang lain yang memiliki sifat spontan dan kerap terjadi secara kebetulan”.

2.1.8 Komunikasi Antarpribadi

Komunikasi Antarpribadi merupakan proses penyampaian pesan yang terjadi secara tatap muka (*face to face*) antara dua individu. Menurut Judy C. Pearson mengatakan komunikasi antarpribadi memiliki karakteristik, yaitu:

- A. Dimulai dengan diri sendiri (*self*), berpusat pada diri sendiri, yang artinya dipengaruhi oleh pengalaman dan pengamatan kita.
- B. Bersifat transaksional, mengacu kepada pihak yang berkomunikasi secara serempak dan bersifat sejajar, menyampaikan dan menerima pesan.
- C. Mencakup aspek isi pesan dan hubungan antarpribadi, merupakan isi pesan yang dipengaruhi oleh hubungan antar pihak yang berkomunikasi
- D. Mensyaratkan kedekatan fisik antara pihak yang berkomunikasi
- E. Melibatkan pihak yang saling bergantung satu sama lainnya dalam proses komunikasi.
- F. Tidak dapat diubah maupun diulang, mengucapkan sesuatu terhadap pasangan tidak dapat diubah, dapat memaafkan namun tidak dapat melupakan yang telah dikatakan.

Menurut (Anditha Sari 2017:7) “Komunikasi antarpribadi pada intinya menciptakan hubungan, mempertahankan hubungan, dan juga pelaku dalam komunikasi mengatasi tantangan yang normal untuk mempertahankan keintiman komunikasi yang dilakukan sepanjang waktu”.

2.1.9 Komunikasi Kelompok

Komunikasi Kelompok merupakan komunikasi yang berlangsung di antara beberapa orang, seperti rapat, pertemuan, konvergensi (1984). Komunikasi kelompok menurut Onong U. Effendy dibagi menjadi dua, yaitu:

- A. **Kelompok kecil**, di mana jika situasi komunikasi antara komunikator dengan setiap komunikannya dapat terjadi dialog (lebih rasional).
- B. **Kelompok besar**, di mana jika situasi komunikasi antara komunikator dengan setiap komunikannya sukar terjadi dialog (lebih emosional).

2.1.10 Komunikasi Massa

Komunikasi Massa merupakan alat yang digunakan didalam komunikasi berupa media elektronik maupun media cetak sebagai saluran penyampaian pesan. Menurut (Prof. Dr. Khomsahrial Romli, M. Si 2016:1-2) mengatakan “Komunikasi harus menggunakan media massa. Dapat berupa radio, televisi, surat kabar, majalah”. Berikut merupakan ciri - ciri komunikasi massa, yaitu:

- A. Pesan bersifat umum, merupakan sesuatu yang dapat diperlihatkan/ditunjukan kepada orang banyak, maka dari itu bersifat umum. Pesannya merupakan peristiwa, fakta, dan opini.
- B. Komunikannya yaitu Anonim dan Heterogen, merupakan komunikasi massa yang dilakukan tanpa mengenal komunikannya (anonim) karena jika menggunakan media artinya tidak bertatap muka secara langsung.
- C. Media massa menimbulkan keserempakan, merupakan jumlah khalayak yang di capai banyak dan tidak terbatas dan juga mendapat pesan yang sama di waktu yang sama.

D. Komunikasi mengutamakan isi daripada hubungan, merupakan dimensi yang menunjukkan isi seperti apa yang akan dilakukan, sedangkan dimensi yang menunjukkan hubungan lebih bagaimana cara mengatakan apa yang akan dilakukan.

E. Komunikasi massa bersifat satu arah, merupakan di mana komunikator dan komunikannya tidak dapat melakukan tatap muka atau berinteraksi secara langsung.

2.1.11 Model Komunikasi

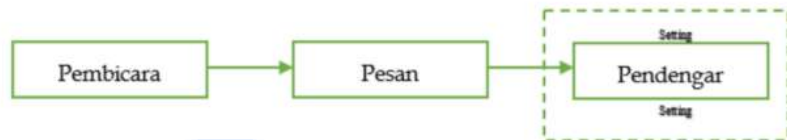
Model Komunikasi merupakan upaya untuk mengidentifikasi dan bagaimana unsur tersebut berkesinambungan dengan yang lain, sehingga dapat merumuskan hubungan tersebut. (Bonaraja Purba, dkk 2020:14) mengatakan "Model Komunikasi yang dihadirkan dapat membantu proses komunikasi, menunjukkan hubungan visualisasi antara pengguna komunikasi dan memperbaiki adanya kemacetan dalam komunikasi"

A. Model Aristoteles

Model Aristoteles merupakan model komunikasi yang sering disebut model *retoris* atau *rhetorical model*. (Angsori 2019:17) menyebutkan terdapat tiga unsur dasar proses komunikasi yaitu:

- Pembicara atau *speaker*.
- Pesan atau *message*.
- Pendengar atau *listener*.

Aristoteles juga menyelidiki fungsi komunikasi dengan komunikasi retorik, saat ini lebih dikenal dengan komunikasi public (*Public Speaking*) atau pidato.



Gambar 2. 3 Model Aristoteles

Aristoteles dapat dicapai dengan meyakinkan:

- A. Siapa (*ethos* atau kepercayaan)
- B. Argumen (*logos* atau logika pendapat)
- C. Memainkan emosi (*phatos* atau emosi)

Model Aristoteles berfokus hanya pada proses komunikasi yang terjadi pada saat ingin membujuk seseorang untuk menerima pendapatnya.

A. *Ethos*

Ethos yaitu merupakan suatu argumen yang mempercayai pendengar terhadap kemampuan pembicara. Dalam *Ethos* ini etika dan karakteristik orang yang menyampaikan pesan harus meyakinkan. Ada tiga jenis *ethos*, yaitu:

- *Phoroneis*, merupakan kemampuan kebijaksanaan berarti pengetahuan dan kecerdasan.

- *Arete*, merupakan kebaikan kehebatan pembicara dinilai dari kualitas reputasinya.
- *Eunoia*, merupakan perilaku/niat baik yang dimiliki komunikator.

B. Logos

Logos merupakan isi dari suatu pendapat yang menarik sisi logika. Data yang dimiliki harus akurat atau tidak membingungkan. Informasi tersebut haruslah mudah dipahami pembicara.

C. Phatos

Phatos merupakan daya tarik isi argument. Penyampaian merupakan penentu pendengar pada pemaparan pembicara.

B. Model Lasswell

(Kurniawan 2018:19) menyatakan model lasswell merupakan ungkapan verbal yang dapat dilakukan dengan baik apabila dilakukan dalam lima tahap, yaitu:

1. Who (Siapa)

Who merupakan sumber atau komunikator pelaku utama yang ingin berkomunikasi dan memulai komunikasi. Dapat berupa individu, kelompok, organisasi, dsb

2. Says What (Apa yang dikatakan)

Says what dapat berupa penjelasan apa yang ingin disampaikan kepada komunikan dari komunikator.

3. *In Which Channel* (Media atau alat yang digunakan untuk menyampaikan informasi)

In which channel merupakan suatu alat untuk penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan. Dapat berupa secara langsung, maupun secara tidak langsung. Alat komunikasi tersebut seperti berbicara, gerakan badan, kontak mata, televisi, surat, dsb.

4. *To Whom* (Komunikan atau orang yang menerima informasi)

To Whom merupakan siapakah yang menjadi penerima pesan dari sebuah proses komunikasi. Dapat berupa kelompok, individu, organisasi, dsb.

5. *With What Effect* (Efek atau reaksi yang ditunjukkan oleh komunikan setelah mendengar informasi yang disampaikan)

With what effect dapat berupa dua hal yaitu merupakan apa yang ingin dicapai dengan hasil komunikasi dan apa yang dilakukan dari hasil komunikasi, tetapi dapat dipengaruhi juga oleh factor lain. Efek juga terjadi pada komunikan setelah menerima pesan seperti perubahan sikap.



Gambar 2. 4 Model Komunikasi Lasswell

2.2 Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)

2.2.1 Pengertian Customer Satisfaction

Menurut Kotler dan Keller (2009) *Customer Satisfaction* merupakan sebuah perasaan senang maupun kecewa kepada seseorang setelah mendapatkan hasil kinerja produk yang diharapkan. Jika hasil tersebut memenuhi harapan maka pelanggan akan puas, tetapi jika hasil tersebut di bawah harapan, maka pelanggan akan tidak puas.

Menurut (Candrianto 2021:11) “Pelanggan adalah keinginan seseorang Lembaga akan barang atau jasa yang di tawarkan oleh penjual. Jadi, hasil dari kinerja sangat mempengaruhi tingkat kepuasan. Jika di bawah harapan maka pelanggan akan kecewa, tetapi jika seusai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas atau senang. Menurut (Dian dan Irawan 2020:23) mengatakan “tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*)”.

2.2.2 Faktor Customer Satisfaction

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction* dalam pemenuhan keinginan pelanggan/*customer*. Menurut Lupiyoadi (2001) mengatakan ada lima faktor yang dapat diperhatikan dalam meningkatkan *customer satisfaction*, yaitu:

- A. *Product Quality* (Kualitas Produk).
- B. *Service Quality* (Kualitas Layanan).
- C. Emosional.
- D. Harga.
- E. Biaya.

2.2.3 Indikator Customer Satisfaction

Customer Satisfaction merupakan suatu hasil dari menggunakan sebuah produk dan jasa. Lalu bagaimanakah mengetahui apa yang di rasakan pelanggan, apakah sudah sesuai atau kurang dari yang telah di harapkan. Menurut Tjiptono (2012) mengatakan ada beberapa indikator dari *customer Satisfaction*, yaitu:

- A. Bukti Langsung (*Tangibles*).
- B. Keandalan (*Realibility*).
- C. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
- D. Jaminan (*Assurance*).
- E. Empati.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Layanan merupakan sebagian seluruh tindakan atau kinerja yang dapat diberikan kepada pihak lain yang intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan seberapa jauhkah perbedaan di antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Beberapa definisi kualitas pelayanan menurut pakar, yaitu:

Menurut Kotler (2016:214) mengatakan “Kualitas pelayanan sebagai seluruh tindakan atau kinerja yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun”

Menurut Tjiptono (2012:157) mengatakan “Kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan (Amir 2022:2) menyatakan “Kualitas layanan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan, karena merupakan suatu upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Selain itu juga untuk mengupayakan ekspektasi pelanggan menjadi keinginan yang terpenuhi”.

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Menurut (Nasution 2019:4) mengatakan “Kualitas pelayanan yang baik juga merupakan salah satu faktor kunci keberhasilan perusahaan sektor jasa”. Kualitas Pelayanan merupakan sebuah hal yang sangat diperlukan sebuah perusahaan, karena jika pelayanan yang diberikan baik, maka sangat berpengaruh terhadap citra perusahaan. Berikut ini faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

- A. Mengidentifikasi determinan utama kualitas layanan.
 - B. Mengelola ekspektasi pelanggan.
 - C. Mengelola bukti kualitas layanan.
 - D. Mendidik pelanggan tentang layanan.
 - E. Menumbuhkan budaya kualitas.
 - F. Menciptakan *automating quality*.
 - G. Menidaklanjuti layanan.
 - H. Mengembangkan sistem informasi kualitas layanan dan sistem informasi.
- (Tjiptono 2002:4).

Ada juga faktor kualitas pelayanan menurut (H. Nashar 2020:12-13) merupakan:

- A. Faktor Kesadaran, merupakan kesiapan dimana tidak ada pihak berperan tanpa suatu paksaan dalam pelaksanaan tugas.
- B. Factor Utama, merupakan peraturan yang ada dan memiliki kewenangan, pengetahuan, pemahaman dalam melaksanakan tanggung jawabnya.

- C. Factor kemampuan dan keterampilan, merupakan sesuatu hal yang positif untuk mendukung dan juga melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya.
- D. Faktor Sarana, merupakan sesuatu yang berhubungan dengan fasilitas pendukung.
- E. Faktor Organisasi, merupakan segala yang terkait dengan prosedur, metode, untuk menciptakan suasana mekanisme kerja dan jenis kegiatan.

2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan

Menurut (Tjiptono 2011) mengatakan bahwa ada dimensi kualitas layanan yang terdiri atas lima dimensi didalam kualitas pelayanan, yaitu:

A. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak dapat dilihat, diraba, dan dicium, tetapi dapat dirasakan, maka dari itu bukti fisik sangat penting. Bukti fisik juga dapat mempengaruhi penilaian kualitas layanan dan persepsi pelanggan saat melayani. Saat bukti fisik tersebut tidak menyinggung dan membuat nyaman pelanggan, maka kualitas pelanggan tersebut baik. Indikator dari bukti fisik yaitu:

- Penampilan petugas.
- Kenyamanan tempat melayani.
- Kemudahan dalam proses pelayanan.
- Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.
- Kemudahan mengakses dalam pelayanan.

B. Kehandalan (*Reliability*)

Kehandalan merupakan pelayanan yang diberikan petugas harus terpercaya dan akurat. Indikator dari kehandalan, yaitu:

- Kecermatan petugas saat melayani.
- Standar pelayanan yang jelas.
- Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

C. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan hal yang sangat dibutuhkan pada saat proses pelayanan. Pelanggan sangat mengharapkan kecepatan dan merespon dengan tanggap pada saat dilakukan proses pelayanan. Kepuasan pelanggan akan muncul jika pelayanan yang dilakukan cepat dan berhasil. Indikator daya tanggap yaitu:

- Merespon setiap pelanggan.
- Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat, dan cermat.
- Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang sesuai dengan standar.
- Merespon setiap keluhan pelanggan.

D. Jaminan dan Kepastian (*Assurance*)

Jaminan dan Kepastian merupakan kemampuan petugas berperilaku dalam menanamkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada pelanggannya. Indikator Jaminan dan Kepastian yaitu:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu.

- Petugas memberikan jaminan biaya.
- Petugas memberikan jaminan legalitas pelayanan.
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya.

E. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan sesuatu yang sangat berpeluang besar yang akan muncul di saat tiba-tiba pada saat memberikan pelayanan. Indikator empati yaitu: kemudahan berkomunikasi dan pemahaman kebutuhan pelanggan dengan cara mendengarkan, memberi perhatian dan juga saran kepada pelanggan.

2.4 Hubungan Pelanggan (*Customer Relation*)

2.4.1 Definisi *Customer Relation*

Hubungan pelanggan merupakan proses di mana perusahaan memberikan sesuatu yang dapat membuat calon pelanggan menjadi pelanggan dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada, dengan kata lain pelanggan menjadi loyal. Menurut (Drs. Rusmanto 2020:1) “Investasi waktu, kepercayaan, transparansi, kepedulian, dan komunikasi sangat penting bagi hubungan manapun untuk dibangun dan bertahan”. Tujuan dari *Customer Relation* sendiri yaitu untuk mendapatkan informasi tentang apa saja kebutuhan pelanggan dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. Menurut (Rufman 2021:8) mengatakan “*Customer Relation* strategi bisnis yang memaksimalkan profitabilitas, pendapatan, dan kepuasan pelanggan

dengan mengorganisir di sekitar segmen pelanggan, mendorong perilaku yang memuaskan pelanggan dan menerapkan proses yang berpusat pada pelanggan”.

2.4.2 Komponen Utama Customer Relation

Customer Relation memiliki tiga komponen utama yang sangat penting, yaitu:

A. Manajemen (*Management*)

Dalam manajemen *Customer Relation* berperan dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan dalam jangka waktu yang panjang. *Customer Relation* membantu dalam hal pemahaman tentang apa yang akan diperoleh dari pengembangan hubungan tersebut.

B. Hubungan (*Relationship*)

Dalam hal hubungan dengan pelanggan, di mana perusahaan membangun dan memahami rantai yang menghubungkan pelanggan dengan perusahaan yaitu dengan berkomunikasi.

C. Pelanggan (*Customer*)

Pelanggan merupakan sebuah komponen yang sangat penting, karena merupakan pihak yang akan maupun menggunakan jasa perusahaan. Seperti dalam proses melihat, melakukan transaksi.

2.5 Keluhan/Komplain

Keluhan merupakan masalah yang muncul di dalam kehidupan, salah satunya yaitu dalam sebuah perusahaan. Keluhan juga sering ditemukan pada pegawai dengan pelanggan. Pelanggan sangat berperan penting, karena sebagian besar keluhan terhadap perusahaan merupakan keluhan dari pelanggan. Setiap keluhan yang didapatkan sebuah perusahaan akan dengan cepat menangani keluhan agar tidak terjadinya kesalahpahaman dan memberikan solusi agar perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaik. Saat ini banyak aplikasi yang di gunakan perusahaan dalam melaporkan keluhan/komplain yang ingin di sampaikan terkait perusahaan maupun jasa perusahaan. Setiap perusahaan memiliki aplikasi tersendiri untuk komplain yang diajukan, seperti sosial media, *website*, telepon, email, dsb.

2.6 Loyalitas Nasabah

Setiap perusahaan bank mempunyai keinginan untuk memiliki nasabah yang loyal, maka dari itu perlunya setiap perusahaan bank memperhatikan kualitas pelayanan dan membangun hubungan kepada nasabahnya. Ada tujuh tahapan loyalitas nasabah Griffin (2003), yaitu:

- A. **Suspect**, merupakan setiap orang yang akan membeli barang/jasa yang ditawarkan perusahaan, karena yakin meskipun belum mengetahui tentang produk yang akan ditawarkan.

- B. ***Prospect***, merupakan orang yang memiliki kebutuhan dengan produk yang ditawarkan, karena telah direkomendasikan oleh orang lain.
- C. ***Disqualified Prospect***, merupakan orang yang mengetahui produk perusahaan, tetapi tidak memiliki kemampuan untuk membeli.
- D. ***First Time Customer***, merupakan orang yang membeli produk perusahaan untuk pertama kali.
- E. ***Repeat Customer***, merupakan orang yang telah melakukan pembelian berulang kali terhadap produk perusahaan.
- F. ***Client***, merupakan orang yang berlangganan membeli produk perusahaan yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan dan dilakukan secara teratur, mempunyai hubungan yang telah berlangsung lama dengan perusahaan dan tidak terpengaruh dengan produk pesaing.
- G. ***Advocate***, merupakan orang yang sama seperti *Client*, tetapi juga memberikan rekomendasi terkait produk perusahaan dan mendorong agar melakukan pembelian terhadap produk yang direkomendasikan.

Dari definisi diatas (Dedy dan Dita 2019:33) menyatakan “Loyalitas Nasabah merupakan adalah keinginan dan kemauan nasabah untuk selalu melakukan transaksi pribadi ataupun bisnisnya di suatu bank secara berulang dan konsisten walaupun terjadi perubahan di masa akan datang.

2.7 Definisi Bank

Bank merupakan hal yang tidak asing di kehidupan, khususnya di daerah perkotaan. Mendengar kata bank, pastinya tidak jauh dari menyimpan/menabung uang, karena memang bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, sehingga sudah jelas bank juga menyediakan berbagai jasa di bidang keuangan. Apalagi dimasa *milenial* beserta adanya juga masa pandemi ini setiap melakukan pembelian pembayaran yang dilakukan sekarang yaitu *cashless* (pembayaran tanpa uang tunai). UU RI No. 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yaitu:

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Kesimpulannya bank memiliki kaitan dengan apapun itu didalam bisang keuangan, kegiatan utamanya yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa. Dari definisi diatas (Andrianto dkk 2019:3) menyatakan “Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, artinya usaha perbankan selalu berkaitan dengan masalah di bidang keuangan”.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Logo PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk



Gambar 3. 1 Logo Bank BRI

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk merupakan salah satu bank milik pemerintah terbesar di Indonesia dan juga salah satu bank yang memiliki nasabah/pelanggan terbanyak.

Konsep logo BRI didominasi warna biru yang di latar belakang warna putih. Huruf B, R, dan I dibentuk dari lekukan dan garis lurus, dengan persegi empat dan lekung di sudutnya. Kita dapat melihat tulisan BRI pada logo dan juga mudah dibaca yang menandakan sebuah perusahaan yang terbuka untuk siapa saja.

Dari segi warna biru, yang berarti kepercayaan dan ketenangan, sehingga menandakan kestabilan, dapat dipercaya, dan dapat memberikan ketenangan kepada nasabahnya. Sementara warna putih, memberikan sebuah kesan yang santun dan integritas tinggi.

Persegi empat tertutup yang menaungi tulisan BRI, menandakan bahwa BRI merupakan perusahaan yang aman dan terlindungi, sehingga tidak perlu khawatir saat memberikan kepercayaan kepada BRI.

Kombinasi garis lurus dan lekukan yang terdapat pada logo BRI menandakan bahwa, BRI adalah bank yang telah melalui banyak sejarah dan kejadian, senantiasa mampu menyesuaikan diri dan tetap berpegang teguh pada hal yang berprinsip.

3.2 Sejarah Singkat Perusahaan

Perjalanan bisnis PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (“BRI”, “Bank”, atau “Perseroan”) dimulai pada tahun 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja yang awalnya mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sederhana. Sepanjang sejarah, berbagai nama telah melekat pada BRI, mulai dari *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Indlandsche Hoofden* (1895), *Hulp en Spaarbank der Indlandsche Bestuurs Ambtenareen* (1895), *De Poerwokertosche Hulp Spaaren Landbouw Credietbank* atau *Volksbank* (1895), *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene* (1912), *Algemene Volkscredietbank AVB* (1934), *Syomin Ginko* (1942), Bank Rakyat Indonesia BRI (1946), Bank Koperasi Tani Nelayan BKTN (1960), Bank Rakyat Indonesia Bank Umum (1968), PT Bank Rakyat Indonesia Persero (1992), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 10 November 2003. Akhirnya resmi ditetapkan menjadi Bank Rakyat Indonesia sejak 18 Desember 1968 berdasarkan UU No. 21 tahun 1968.

Pada tahun 1992, BRI berubah status hukum menjadi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992

dan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, kini Bursa Efek Indonesia pada 10 November 2003, dengan kode saham BBRI. Pada tahun 2007, BRI mengambil langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA), yang kemudian dikonversi menjadi PT Bank BRI Syariah. Unit Usaha Syariah milik BRI kemudian dipisahkan dari BRI dan digabungkan ke dalam PT Bank BRI Syariah (BRI Syariah) pada 1 Januari 2009 dan kemudian pada tanggal 3 Maret 2011 BRI mengakuisisi saham PT Agro Niaga Tbk dari Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun).

Sejak awal berdiri, BRI konsisten fokus pada segmen usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM), serta menjadi pelopor *microfinance* di Indonesia. Komitmen ini tetap dijaga sampai saat ini dan dengan dukungan pengalaman memberikan layanan perbankan terutama di segmen UMKM, BRI mampu mencatat prestasi sebagai bank dengan laba terbesar selama 15 tahun berturut-turut. Keberhasilan ini adalah buah kerja keras seluruh insan BRI yang tak pernah berhenti berinovasi dan terus mengembangkan produk dan layanan perbankan bagi semua segmen bisnis. Dengan berinovasi, BRI mampu merespon setiap perkembangan yang terjadi di masyarakat dan dunia bisnis. Salah satunya adalah perkembangan teknologi. BRI menjadi yang pertama dalam menyediakan layanan *self-service* banking di Indonesia melalui BRI Hybrid Banking pada tahun 2013.

Layanan perbankan berbasis teknologi juga dibawa BRI sampai ke pelosok negeri, bahkan sampai ke pulau-pulau kecil Nusantara. Di tahun 2015 BRI meluncurkan Teras BRI Kapal, layanan perbankan pertama di dunia yang

ada di atas laut. Lalu, di tahun 2016, sejarah baru kembali terukir. Pada 18 Juni 2016 pukul 18.38 waktu Kourou, Guyana Prancis, BRI meluncurkan BRI-sat. Ini menjadikan BRI bank pertama di dunia yang memiliki dan mengoperasikan satelit sendiri. Pengadaan satelit ini adalah bagian dari rencana strategis BRI untuk memperkuat infrastruktur penunjang layanan digital masa depan, yang bisa membawa teknologi perbankan berkualitas dari pusat kota sampai ke pelosok.

Dalam rangka memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah, BRI memiliki ATM hingga 19,184 unit, jumlah mesin EDC sebanyak 204,386 unit, serta jumlah mesin CRM sebanyak 3,809 unit, termasuk 422.160 agen BRILink. Jaringan *e-channel* yang tersebar di seluruh Indonesia tersebut menjadi bukti konsistensi BRI dalam menjangkau yang tidak terjangkau. Perluasan jaringan juga terus dilakukan. Untuk memperkuat eksistensi bisnis di kancah global, BRI membuka unit kerja di luar negeri. Di tahun 2015 BRI membuka kantor di Singapura. Sebelumnya telah berdiri unit kerja di beberapa negara lain seperti BRI New York Agency, BRI Cayman Island Branch, Hong Kong Representative Office, dan BRI Remittance Hong Kong. Pada tahun 2017, BRI membuka unit kerja di Timor Leste.

Untuk menjawab perkembangan pasar dan keragaman kebutuhan masyarakat akan produk dan layanan keuangan, BRI mempunyai target untuk menjadi *integrated financial service group*, yaitu satu grup perusahaan yang menyediakan berbagai layanan atau jasa keuangan kepada nasabahnya, baik layanan perbankan, asuransi, remitansi, maupun layanan keuangan lainnya.

Kolaborasi di segmen asuransi dan pembiayaan kian terlihat pada tahun 2015, BRI menambah anggota baru yang bergerak di bidang asuransi dengan mengakuisisi PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera (*Bringin Life*) dan disusul pada tahun 2016 BRI menambah penyertaan saham pada PT BTMU-BRI Finance dari 45% menjadi 99% sehingga BRI menjadi pemegang saham pengendali. Dengan selesainya proses tersebut, PT BTMU BRI *Finance* kemudian berganti nama menjadi PT BRI *Multifinance* Indonesia.

Setiap langkah korporasi dan rencana kerja yang dijalankan adalah bagian dari upaya memberikan layanan perbankan yang lengkap bagi para nasabah, terutama sektor UMKM. Dengan kehadiran BRIsat, BRI dapat memaksimalkan layanan digital banking. Berbagai inisiatif digital bagi UMKM mulai beroperasi di tahun 2016, mulai dari pembangunan Teras BRI Digital, pengembangan e-Pasar, sampai pembukaan *co-working space*. Hal tersebut berlanjut pada tahun 2018 dengan meluncurkan Indonesia Mall dan mengadakan *Co work Festival*. Semua inisiatif untuk UMKM dilakukan untuk menciptakan UMKM yang unggul di era ekonomi digital.

Selain itu pada tahun 2017 BRI membuka Unit Kerja Luar Negeri di Timor Leste. BRI juga resmi meluncurkan Teras BRI Kapal Bahtera Seva II dan Teras BRI Kapal Bahtera Seva III untuk menjangkau masyarakat pesisir di kepulauan Labuan Bajo dan Halmahera. Pada tahun 2017 BRI mengadakan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (“RUPSLB”) Perseroan pada tanggal 18 Oktober 2017 yang telah menyetujui pemecahan nilai nominal saham (*stock split*) dari semula Rp250 per saham menjadi Rp50 per saham

(Rasio 1:5) dan mulai diperdagangkan pada perayaan 14 Tahun Saham BRI melantai dibursa yakni tanggal 10 November 2017.

Guna memajukan sektor UMKM, BRI terus berkomitmen memberikan kemudahan layanan perbankan utamanya melalui inovasi perbankan digital. Oleh karena itu, BRI sejak tahun 2017 telah meluncurkan BRISPOT dan terus dikembangkan di tahun 2018. BRISPOT adalah sebuah aplikasi mobile-based dengan konsep *one stop service* bagi *Account Officer* untuk proses kredit *end to end*. Pada tahun 2018, dalam rangka meningkatkan layanan kepada nasabah BRI meluncurkan *Artificial Intelligence* bernama Sabrina sebagai BRI New Assistance yang memudahkan nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai Bank BRI. Selain itu, Bank BRI mendorong UMKM Go Digital dengan meluncurkan Indonesia Mall bekerjasama dengan *startup market place* sehingga memberikan kesempatan kepada UMKM untuk menjual produknya dengan pasar yang lebih luas. BRI juga meresmikan BRI Institute sebagai salah satu wujud nyata Bank BRI dalam Membangun Kapasitas Nasional atau *National Capacity Building* di segmen UMKM.

Pada Tahun 2019 Bank BRI melalui anak perusahaan BRI Agro meluncurkan PINANG, Digital Lending Perbankan Pertama di Indonesia. Dengan mengkombinasikan teknologi digital, PINANG mempercepat proses pengajuan sampai dengan pencairan kurang dari 10 menit. Bank BRI melakukan akuisisi perusahaan yang bergerak di bidang Asuransi Umum, yaitu PT Bringin Sejahtera Artha Makmur (BRINS), merupakan langkah strategis untuk menjadi *integrated financial solution* yang akan semakin melengkapi

layanan keuangan yang dimiliki oleh BRI Grup. Bank BRI meluncurkan terobosan digital banking terbaru yaitu aplikasi BRImo guna memberikan kemudahan dan keamanan layanan transaksi perbankan, aplikasi BRI Mobile berbasis data dengan UI/UX (*user interface/user experience*) dan fitur yang dapat digunakan oleh nasabah juga non-nasabah tanpa perlu datang ke kantor cabang dengan pilihan sumber dana giro, tabungan, dan uang elektronik untuk setiap fiturnya. Pada 12 Desember 2019, Bank BRI melakukan terobosan inovasi atas produk dan layanan keuangannya untuk mengukuhkan diri sebagai lembaga keuangan terdepan dalam digital banking di Indonesia.

Ditengah ketidakpastian ekonomi dunia akibat pandemi, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BBRI) berhasil menutup tahun 2020 dengan capaian positif yang membuat fundamental perseroan semakin sehat dan kuat. Hal tersebut diungkapkan Direktur Utama BRI Sunarso pada acara Pemaparan Kinerja BRI Kuartal IV 2020 di Jakarta. BRI berkontribusi lebih dari 60% dalam setiap program PEN yang memberi dampak positif tidak hanya bagi nasabah namun juga bagi perekonomian Indonesia. Pada tahun 2021 PT Bank Rakyat Indonesia Tbk mengantongi laba (bank only) Rp 32,22 triliun pada 2021. Laba tersebut meningkat hingga 75,53% yoy dari realisasi tahun sebelumnya. Bahkan, hingga akhir Desember 2021 restrukturisasi kredit BRI mencapai Rp 156,93 triliun, atau jauh lebih rendah dibandingkan dengan total akumulasi restrukturisasi yang mencapai Rp 245,22 triliun.

3.3 Jejak Langkah Bank BRI

1895	Raden Aria Wiriatmaja pada tanggal 16 Desember 1895, mendirikan <i>De Purwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden</i> , yaitu pengelola badan dana masjid di Purwokerto yang bertugas mengelola dan menyalurkan dana kepada masyarakat sederhana dan telah beberapa kali mengalami perubahan perubahan nama
1946	Pada 22 Februari 1946, Pemerintah Indonesia sesuai peraturan pemerintah No. 1 tahun 1946, mengubah <i>Syomin Ginko</i> menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai bank pemerintah yang menjadi ujung tombak dalam mendukung pembangunan perekonomian.
1960	Pemerintah lalu mengubah nama BRI menjadi Bank Koperasi Tani Nelayan (BKTN).
1968	Sesuai undang-undang No. 21 Tahun 1968, pemerintah akhirnya kembali menetapkan nama Bank Rakyat Indonesia status sebagai bank umum.
1969	BRI ditunjuk pemerintah sebagai bank yang bertugas menyalurkan kredit program Bimbingan Masal (Bimas) dan sejak saat itu mulailah dibentuknya BRI Unit.

1984	Setelah berhentinya program Bimas oleh pemerintah, BRI memulai mengelolah bisnis mikro secara komersial yang diterapkan juga melalui BRI Unit.
1992	Sesuai peraturan pemerintah republik Indonesia No. 21 Tahun 1992, terjadinya perubahan status badan hukum BRI, maka BRI diubah menjadi perusahaan perseroan (Persero).
2003	Tanggal 10 November 2003, BRI menjadi perseroan terbuka melalui pencatatan saham perdana di Bursa Efek Jakarta (kini Bursa Efek Indonesia/BEI) dengan <i>ticker</i> “BBRI”. Kini saham BRI tergabung dalam indeks saham LQ-45 dan menjadi salah satu saham unggulan (<i>blue chip</i>) di BEI.
2007	BRI melakukan akuisisi dengan Bank Jasa Artha yang kemudian diubah menjadi PT Bank BRI syariah.
2009	Terhubungnya <i>real time online</i> seluruh jaringan kerja yang pada saat itu berjumlah 6.480 unit kerja.
2011	Tanggal 11 Januari 2011, melaksanakan pemecahan nilai nominal saham dengan perbandingan 1:2. Tanggal 3 Maret 2011, penandatanganan akta akuisisi saham dengan PT Bank Agroniaga Tbk, antara BRI dengan Dana Pensiun Perkebunan (Dapenbun).

	Tanggal 16 Desember 2011, penandatanganan <i>Instrument of Transfer</i> dan <i>Bough and Sold Notes</i> antara BRI dengan PT Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera atas saham BRIngin <i>Remittance Co. Ltd.</i> (Hongkong).
2013	BRI Hybrid Banking merupakan salah satu layanan <i>self-service banking</i> yang pertama di Indonesia.
2014	Jaringan ATM BRI terus bertumbuh mencapai 20.792 unit ATM dan EDC menembus angka 131.204 unit, merupakan jaringan ATM dan EDC terbesar di Indonesia. BRI telah melakukan penandatanganan kontrak pengadaan satelit dan peluncuran Satelit BRI (BRIsat) dengan <i>Space System/Loral (SSL)</i> dan <i>Arianespace</i> pada tanggal 28 April 2014.
2015	Pada tahun 2015 BRI juga membuka Unit Kerja Luar Negeri di Singapura serta mengakusisi PT Asuransi Jiwa Bringin Jiwa Sejahtera (Bringin Life). Pada tanggal 4 Agustus 2015 BRI resmi meluncurkan teras BRI Kapal untuk menjangkau masyarakat yang berada di pesisir pulau yang selama ini belum menikmati layanan perbankan. BRI juga meresmikan BRI <i>Corporate University</i> sebagai sarana penunjang yang bagi pendidikan pekerja.

2016	Tanggal 18 Juni 2016, pukul 18.38 waktu kourou, guyanan prancis, satelit milik BRI yaitu BRIsat meluncur dengan sukses. BRIsat menjadi penunjang layanan digital perusahaan. BRI juga mengakusisi BTMU Finance yang bergerak di bidang <i>multifinance</i>. BTMU Finance berubah nama menjadi BRI Finance. Meluncurkan laynan <i>full-digital branch</i> di bandara Soekarno Hatta dan juga program digitalisasi UMKM seperti e-Pasar, Teras BRI Digital. Satu Juta Domain gratis untuk UMKM dan Rumah Kreatif BUMN.
2017	Pada tanggal 14 Maret 2017 BRI juga membuka Unit Kerja Luar Negeri di Timor Leste. Pada tanggal 24 Februari 2017 BRI resmi meluncurkan Teras BRI Kapal Bahtera Seva II dan Teras BRI Kapal Bahtera Seva III untuk menjangkau masyarakat pesisir di kepulaun Labuan Bajo dan Halmahera. Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) perseroan yang di selenggarakan pada tanggal 18 Oktober 2017 dan yang menyetujui pemecahan nilai nominal saham dan di perdagangan pada perayaan 14 Tahun Saham BRI melantai di bursa yakni tanggal 10 November 2017.

2018	Dalam rangka meningkatkan layanan kepada nasabah BRI meluncurkan <i>Artificial Intelligence</i> bernama Sabrina sebagai BRI <i>New Assistance</i> yang memudahkan nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai Bank BRI. Bank BRI mendorong UMKM Go Digital dengan meluncurkan Indonesia mal bekerja sama dengan <i>start-up market place</i> sehingga memberikan kesempatan kepada UMKM untuk menjual produknya dengan pasar yang lebih luas.
2019	Bank BRI melalui anak perusahaan BRI Agro meluncurkan PINANG, <i>Digital Lending</i> Perbankan Pertama di Indonesia. Dengan mengkombinasikan teknologi digital, PINANG mempercepat proses pengajuan sampai dengan pencairan kurang dari 10 menit. Bank BRI melakukan akusisi perusahaan yang bergerak di bidang Asuransi Umum, yaitu PT Bringin Sejahtera Artha Makmur (BRINS), merupakan langkah strategis untuk menjadi <i>integrated financial solution</i> yang akan semakin melengkapi layanan keuangan yang dimiliki oleh BRI Grup. Bank BRI meluncurkan terobosan digital banking terbaru yaitu aplikasi BRImo guna memberikan kemudahan dan keamanan layanan transaksi perbankan, aplikasi BRI

	Mobile berbasis data dengan UI/UX (<i>user interface/user experience</i>) dan fitur yang dapat digunakan oleh nasabah juga non - nasabah tanpa perlu datang ke kantor cabang dengan pilihan sumber dana giro, tabungan, dan uang elektronik untuk setiap fiturnya. Pada 12 Desember 2019, Bank BRI melakukan terobosan inovasi atas produk dan layanan keuangannya untuk mengukuhkan diri sebagai lembaga keuangan terdepan dalam digital banking di Indonesia.
--	---

3.4 Visi, Misi, dan Nilai Budaya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

3.4.1 Visi

- Menjadi *“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia & Champion of Financial Inclusion”*.

3.4.2 Misi

- **Memberikan Yang Terbaik**

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- **Menyediakan Pelayanan Yang Prima**

Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja

(*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.

➤ **Bekerja dengan Optimal dan Baik**

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak - pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

3.4.3 Brilian Ways

- Brilian jujur, tulus, dan patuh pada peraturan.
- Brilian cakap dan handal, terus belajar, mengembangkan diri dan orang lain (*Continuous Learner*).
- Brilian bekerja tuntas dengan penuh tanggung jawab berorientasi pada kinerja terbaik.
- Brilian membangun kolaborasi yang produktif.
- Brilian terbuka dan menghargai kemajemukan (*respect to diversity*).
- Brilian proaktif, adaptif, inovatif, dan berorientasi pada pertumbuhan yang berkelanjutan.
- Brilian berempati memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan melebihi harapan.
- Brilian peduli terhadap masyarakat dan lingkungan.

3.4.4 Nilai Utama Perusahaan

➤ **Amanah**

Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

➤ **Kompeten**

Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

➤ **Harmonis**

Kami saling peduli dan menghargai perbedaan.

➤ **Loyal**

Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

➤ **Adaptif**

Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

➤ **Kolaboratif**

Kami mendorong kerja sama yang sinergis.

3.4.5 10 Sikap Prilaku Insan BRI

➤ Jujur, dapat dipercaya dan taat pada aturan.

➤ Selalu menjaga kehormatan dan nama baik pribadi dan perusahaan.

➤ Handal, *prudent*, disiplin dan bertanggung jawab.

➤ Berorientasi ke masa depan.

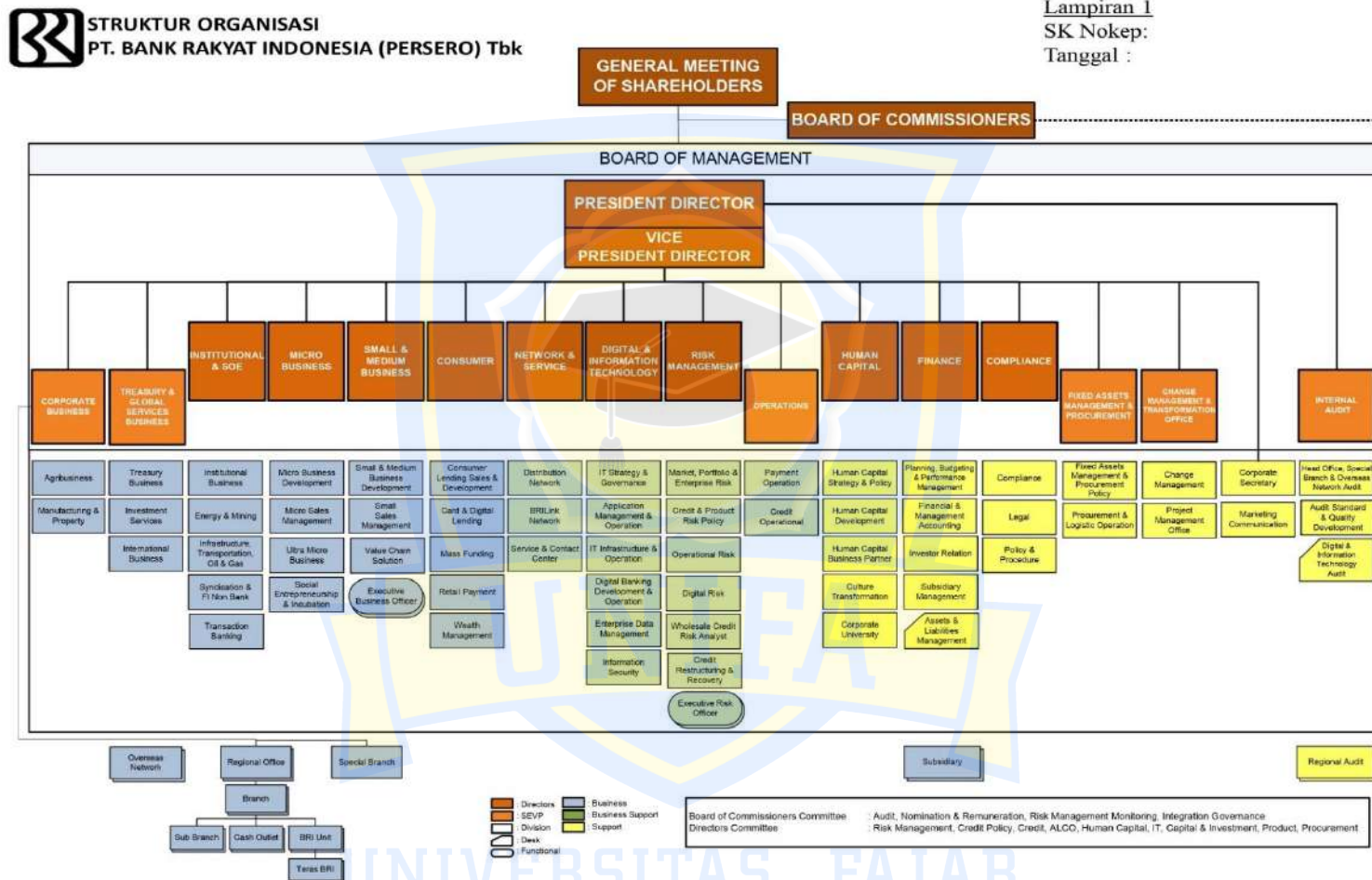
➤ Sebagai panutan dan berjiwa besar.

➤ Tegas dalam menindaklanjuti adanya penyimpangan.

- Memberikan pelayanan yang terbaik dengan tetap memperhatikan kepentingan perusahaan.
- Terampil, ramah, senang melayani.
- Memperlakukan pekerja secara terbuka, adil, saling menghargai.
- Mengembangkan sikap kerja sama dalam menciptakan sinergi untuk kepentingan perusahaan.



3.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Bank BRI

3.6 Lokasi dan Fasilitas Perusahaan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk berlokasi di:

Jl Jend Sudirman Kav 44-46, Jakarta, 10210

No. Tel. : (62-21) 251-0244, 251-0254, 251-0264

No. Fax : (62-21) 250-0077

website : www.bri.co.id

251-0269, 251-0279

Dengan Jaringan Perusahaan yaitu:

- 1 Kantor Pusat.
- 19 Kantor Wilayah.
- 467 Kantor Cabang (Termasuk Kantor Cabang Khusus dan Kantor Cabang Luar Negeri).
- 611 Kantor Cabang Pembantu.
- 5.382 BRI Unit.
- 952 Kantor Kas.
- 2.049 Teras BRI.
- 133 Teras BRI Keliling.
- 4 Teras BRI Kapal.

3.7 Divisi Service & Contact Center



Gambar 3. 3 Lobby Divisi Service & Contact Center

Divisi *Service & Contact Center* bertempat di Gedung Satu Lantai Enam dan memiliki lantai yang besar dan juga terbagi menjadi berbagai macam team. Penulis masuk ke dalam Divisi Layanan *Team Service Implementation Assurance (SIA)*. Team SIA merupakan team yang bertugas mengerjakan keluhan nasabah seluruh Indonesia yang dapat diakses melalui web BRICare. Berikut merupakan fasilitas yang dapat digunakan penulis, yaitu:

1. Ruangan Kerja



Gambar 3. 4 Ruang Kerja Divisi Service & Contact Center

2. Ruang Rapat



Gambar 3. 5 Ruang Rapat Divisi Service & Contact Center

3. Ruang Serbaguna



Gambar 3. 6 Ruang Serbaguna Divisi Service & Contact Center

4. *Pantry*



Gambar 3. 7 Pantry Divisi Service & Contact Center

BAB IV

HASIL & PEMBAHASAN

4.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan MBKM

4.1.1 Lokasi Pelaksanaan MBKM

Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dilaksanakan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Jl. Jenderal Sudirman Kav.44-46, Jakarta, 10210, Indonesia. Email: callbri@bri.co.id. Telp: 14017 / 1500017.

4.1.2 Waktu Pelaksanaan MBKM

Terhitung Sejak 16 September 2021 hingga 15 Maret 2022 penulis melaksanakan MBKM.

4.1.3 Jadwal Waktu MBKM

Aktivitas dimulai dari hari Senin sampai Jumat. Adapun ketentuan jadwal magang, yaitu:

Hari Senin - Jumat: 07.30-16.30 WIB.

4.2 Tugas Utama dan Tugas Tambahan

Peran Pelaksana dalam melaksanakan tugas di dalam divisi *service* sangatlah dibutuhkan, karena menangani berbagai komplain/keluhan nasabah di seluruh Indonesia.

Dalam pelaksanaan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk di Jakarta Pusat DKI Jakarta, penulis ditempatkan di Divisi *Service & Contact Center Team Service Implementation Assurance*, berikut kegiatan yang di jalankan penulis, yaitu:

4.2.1 Tugas Utama

Selama 6 Bulan menjalankan proses magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), penulis di berikan tugas utama melakukan Penarikan BRicare, Merekap Tindak Lanjut Komplain, *Monitoring* di Unit Kerja, *Mysteri Shopping*, dan Membuat Podcast Layanan disetiap kegiatan *Service Implementation Assurance Service & Contact Center*. Adapun tugas yang dilakukan yaitu:

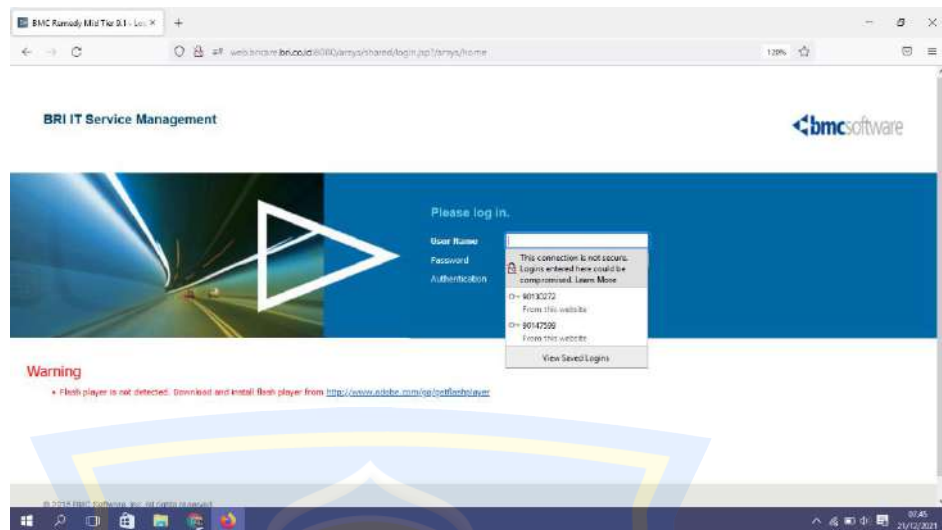
1. Menarik BRicare

Aktivitas rutin yang dilakukan oleh penulis setiap harinya yaitu Menarik BRicare. BRicare sendiri adalah *website* yang digunakan untuk membuka pengaduan nasabah yang berupa komplain/keluhan nasabah dari seluruh Unit Kerja BRI yang ada di Indonesia. Komplain/keluhan

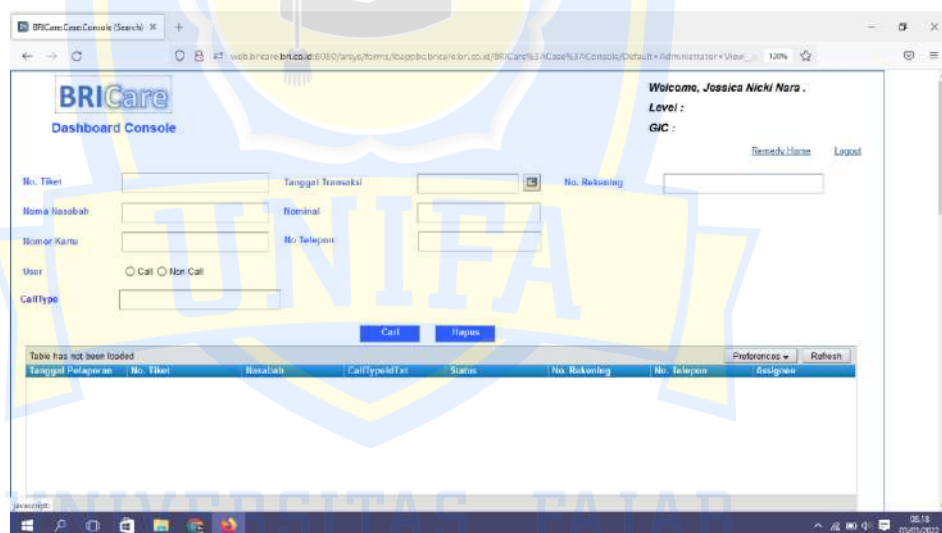
yang diterima oleh tim *Service Implementation Assurance* merupakan komplain/keluhan layanan internal saja terkait:

1. *People* (*frontliner* pekerja BRI) seperti sikap, penampilan, pengetahuan mengenai produk.
2. *Premises* (gedung penempatan Unit Kerja) seperti, kondisi banking hall, kondisi area parkir, kondisi perabotan toilet, kondisi ATM *gallery*, kondisi ruang kerja.
3. Proses (pelayanan yang diberikan) seperti kecepatan saat melayani, proses antrian, kelengkapan & kebenaran dokumen.
4. Produk BRI seperti pergantian kartu ATM, pembukaan rekening, pendaftaran BRIMO, Setor & Tarik Tunai, transfer ke sesama bank & bank lain, pengambilan dana bantuan.

Komplain/keluhan yang didapatkan perharinya kadang banyak bisa sekitar 50 keluhan sehari, kadang juga sedikit sekitar 5-10 komplain sehari. Informasi komplain tersebut disampaikan melalui unit kerja ataupun *contact* BRI melalui telepon ataupun media sosial. BRICare juga hanya dapat diakses oleh pekerja BRI saja dan BRICare juga hanya dapat dibuka melalui jaringan internet gedung yaitu BRI Portal. Untuk dapat mengaksesnya harus menggunakan Nomor PN dan *Password* yang telah didaftarkan jika telah menjadi pekerja di BRI. Berikut merupakan penarikan Bricare yang biasanya penulis lakukan:

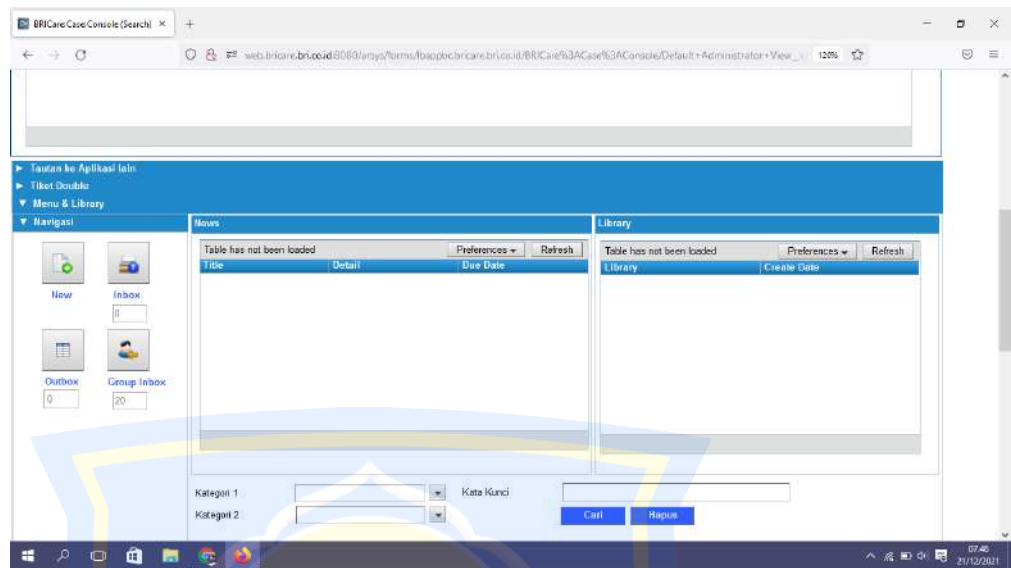


Gambar 4. 1 Memasukan Personal Number

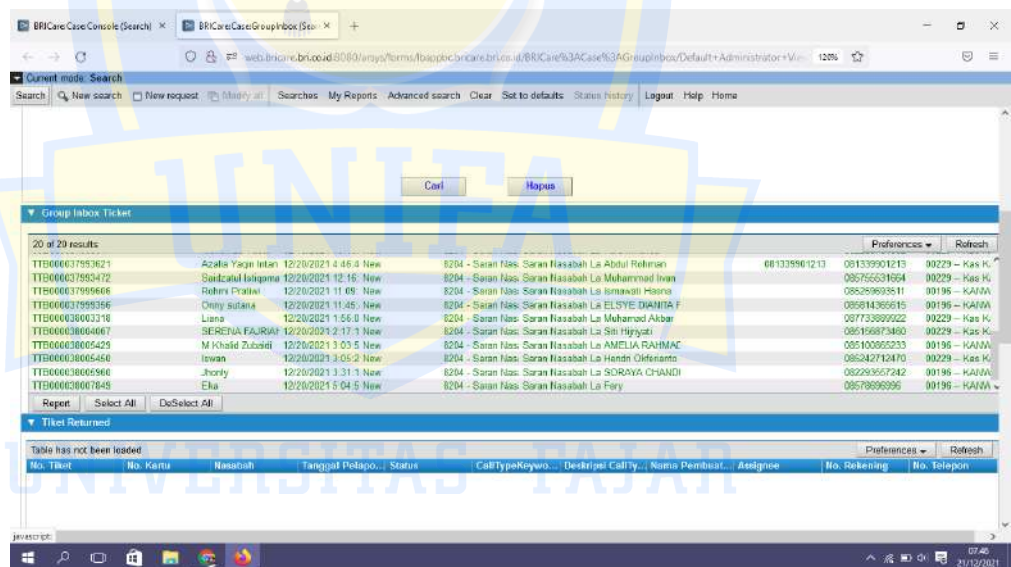


Gambar 4. 2 Telah Berhasil Masuk di Web BRICare

Lalu, setelah itu dapat diakses penulis akan memindahkan data nasabah yang mengajukan komplain dengan memklik “*Group Inbox*” lalu me *refresh* dan munculah komplain nasabah.



Gambar 4. 3 Masuk ke Group Inbox



Gambar 4. 4 Komplain/Keluhan Nasabah yang Masuk

Setelah itu kita mendata satu-satu komplain nasabah dengan memasukkannya di dalam word dokumen dengan format yang telah ada.

Gambar 4. 5 Detail Komplain/Keluhan

Gambar 4. 6 Detail Komplain/Keluhan

Nomor Trouble Ticket (TT) TIB000037383847

Tanggal Komplain 4/11/2021

Tanggal Komplain Ke DML 5/11/2021

Waktu Komplain

Sumber Email

Nama Kota

Unit Kerja/Kode Unit Kerja 1054 KCP AMURANG

Alamat KCP/KCP BRI Unit Kerja Komplek Perumahan Amurang, Lingkungan IV Kel. Uluwatu I BRI

Nama Nasabah MEIKE CLEMENTIE TENGKEL

Nomor Telp HP Nasabah 081344167287

Alamat Nasabah

Nama Petugas Bank Ciri-ciri Riko (08229099235)

Perihal Komplain

Sedikit kami jelaskan, pinjaman an MEIKE CLEMENTIE TENGKEL, adapun keawalhan dalam melunasi pinjaman tersebut kami sudah selesai kami lakukan dan kemudian kami bermasalah karena kami yang sebelumnya telah diaminikan kepada BRI bahwa kami akan melunasi pinjaman tersebut. Namun pada kenyataannya pihak BRI Amurang tidak memberikan surat yang di maksud dengan alasan surat tidak terbelah masi belum diterima dan sementara di cari. Sudah kami tunggu lebih 5 bulan kami menunggu hak kami tersebut namun pihak BRI Amurang masih dengan alasan yang sama bahwa surat tidak terbelah belum diterima dan sementara diupayakan di cari.

Kami sangat mengharapkan bantuan bapak/ibu pimpinan untuk membantu kami karena kami yang ada di BRI Amurang dan menunggu hak kami yang sebelumnya telah diaminikan.

Gambar 4. 7 Form Word Komplain/Keluhan

Setelah data komplain/keluhan tersebut ditarik dan disimpan dalam bentuk file word, maka akan di berikan kepada staff pelaksana yang akan menindaklanjuti dalam bentuk surat.

Digital Office DIO v2.3.0.0

Surat Keluar

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk

SANGAT SINGKAT

Nomor B.2704-SK/SD/DA/SA/12/2021

Lampiran 1 (satu) set

Perihal Pengajuan Nasabah di KCP BRI Amurang yang harus mengisi user id, password dan nomor rekening. Pengajuan tersebut dapat memberikan risiko reputasi bagi BRI, maka diarahkan kepada Pemimpin Unit Kerja untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

Tanggal 15 Desember 2021

Waktu 10:00:00

Kepada Yth. Kepala/Petugas Kantor Cabang Depok

Daftar Isi

Berikut ini kami sampaikan pengajuan nasabah di Kantor Magelang melalui Instagram (@narmu). Nasabah merasa kecewa dengan layanan di KCP BRI Amurang. Nasabah menginformasikan terdapat banner yang berisi nomor call center yang tidak resmi dan sudah dihubungi dengan nomor yang harus mengisi user id, password dan nomor rekening. Pengajuan tersebut dapat memberikan risiko reputasi bagi BRI, maka diarahkan kepada Pemimpin Unit Kerja untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Menindaklanjuti pengajuan tersebut dengan melakukan konfirmasi atas komplain yang terjadi.
2. Menindaklanjuti pengajuan tersebut dengan melakukan konfirmasi atas komplain yang terjadi.
3. Memastikan agar UKD memiliki nomor telepon yang ada pada banner di area banking hall dan memastikan tidak terdapat nomor call center selain yang ditetapkan BRI.

Gambar 4. 8 Digital Office Dio

Setelah dibuat menjadi surat dan telah disetujui oleh atasan maka surat tersebut akan terbit di Digital Office Dio (Surat Virtual BRI) dan ditunjukkan kepada Unit Kerja yang mendapatkan komplain/keluhan tersebut. Sejah ini komplain/keluhan yang di tindaklanjuti akan di komunikasikan menggunakan *Digital Office Dio* jika terjadi kendala maka akan menggunakan telepon untuk berkomunikasi agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan

2. Merekap Tindak Lanjut Komplain

Tugas ini merupakan lanjutan dari Penarikan BRICare, di mana setelah penarikan BRICare dilakukan akan dilanjutkan oleh staff pelaksana dengan membuat surat. Setelah itu barulah di rekap diformat *Google Sheet* yang telah ada. Penulis biasanya membantu merekap jika para staff memerlukan bantuan, jika komplain yang masuk ada banyak. Dilihat sesuai dari form word penarikan BRICare, lalu dimasukkan ke dalam Tindak Lanjut Komplain *Google Sheet*. Perekapan ini bertujuan agar komplain/keluhan terkait layanan dapat di nilai nantinya pada saat akhir tahun agar dapat terlihat komplain/keluhan yang di dapatkan pada tahun tersebut meningkat atau menurun.

No	Nomor Tiket	Tanggal Tiket	Bulan Tiket	Tahun Tiket	Tanggal Tiket diterima IML	Bulan Tiket diterima IML	Makor	Nama Nasabah	Kode UKO	UKO
1	TTB000038165991	3	Januari	2022	3	Januari	Eki	OLIV	0	0
2	TTB000038193978	3	Januari	2022	3	Januari	Eki	YOANA USTRIANI	0	0
3	TTB000038200564	3	Januari	2022	6	Januari	Eki	NOVI	9	KC BLITAR
4	TTB000038233420	5	Januari	2022	6	Januari	Eki	MUHAMMAD RIDHO FARILA	26	KC GRESIK
5	TTB000038233670	5	Januari	2022	6	Januari	Eki	Gilang Ramadhan	749	UNIT CILEUNYI
6	TTB000038213696	4	Januari	2022	6	Januari	Eki	agnes regina	759	UNIT PAGARSIH
7	TTB000038211839	4	Januari	2022	6	Januari	Eki	Immanuel	6841	UNIT BANYU URIP
8	TTB000038186438	3	Januari	2022	6	Januari	Dita	YAWAN HERMAWAN	830	UNIT SUKMAJAYA
9	TTB000038190696	3	Januari	2022	6	Januari	Dita	HERMAN	4178	UNIT PASIRWANGI
10	TTB000038205531	4	Januari	2022	6	Januari	Dita	Hendra Deli Anugrah	6059	UNIT ADIWERNA I
11	TTB000038227986	5	Januari	2022	6	Januari	Dita	Devi Purnamasari	339	KC JAKARTA PASAR MINGGU
12	TTB000038231279	5	Januari	2022	6	Januari	Dita	Maulana Cahya	3172	UNIT BUNGURASIH
13	TTB000038191140	3	Januari	2022	6	Januari	Nino	KRISTINA	3847	UNIT LAKAR SANTRI
14	TTB000038204860	4	Januari	2022	6	Januari	Nino	Pink Zuli Dikmawan	7783	UNIT MIRDA AMBALANG

Gambar 4. 9 Tindak Lanjut Komplain Google Sheet

3. Monitoring di Unit Kerja

Monitoring Unit Kerja ini merupakan tugas utama dan biasanya dilakukan dua sampai tiga kali seminggu. Monitoring ini bertujuan untuk memperbaiki standar kualitas di Unit Kerja agar membuat nasabah yang berkunjung merasa nyaman dan juga mengurangi komplain nasabah saat berkunjung ke Unit Kerja. Biasanya Unit Kerja yang sering dikunjungi merupakan Unit Kerja yang memiliki komplain terbanyak dari nasabah. Komplain tersebut biasa berupa sikap, proses & pelayanan, kenyamanan gedung, dsb. Saat berkunjung pelaksana membawa form *Quality Assurance Tools* untuk penilaian Unit Kerja dan Berita Acara untuk diberikan kepada unit kerja berupa kendala yang ada di Unit Kerja agar

bisa dapat diperbaiki agar sesuai dengan standar layanan dan mengalami peningkatan.

Model 54

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero), Tbk
KANTOR PUSAT
Jalan Jenderal Sudirman No. 44-46 Triwibisono 1094 / 1000 Jakarta 10210
Telepon : 5758686, 5758694, 5758698, 5758674
Facsimile : 5758640, 5758699 Kawat : KANPUSRI

BERITA ACARA

Pada hari ini Selasa, tanggal 19 Oktober 2021 telah dilaksanakan observasi dan monitoring kegiatan layanan di Unit Kerja Unit Kerja Cakung 2 oleh Bagian Implementasi & Monitoring Kebijakan Operasional Layanan (IML) Divisi Layanan & Contact Center, dengan hasil sebagai berikut :

1. Soprom : Greeting awal dan akhir sudah sesuai. edukasi nasabah ke e-channel / media lain. CS pd pukul 10.40. Pelayan tidak siap.
2. Teller : Greeting awal tidak ada, tidak ada layanan kash setelah interupsi. tidak lengkap dlm greeting akhir. tidak berdiri pada saat menyambut Nsh. tidak ada izin hitung uang. tidak menyalin nama nasabah, tdk ada konfirmasi jumlah uang dan telat ada cekoran pengembalian e-banknote / channel.
3. CS : Greeting awal dan akhir sudah baik, belum amuzas melawan nasabah. tidak menyalin name tag dan name desk.
4. SH : Gada keki nomor, ga ada sign papan nama UKO. Stiker LPS, ga ada tempat parkir, penerapian kawat rusak, Dmang Btl ada komor kurang wangi, ga ada televisi kotak saran di dntal papan suka bnda mas.

Demikian berita acara ini dibuat sebagai informasi awal untuk dipergunakan dalam perbaikan kualitas layanan, selanjutnya laporan lengkap hasil *assurance* akan kami kirimkan kemudian.

Atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, kami sampaikan terimakasih.

Mengetahui,
[Signature]
Unit Kerja

PT. BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
DIVISI LAYANAN & CONTACT CENTER
[Signature]
Sandi S
Tim Monitoring

[Signature]
Jusica Rasy
Tim Monitoring

Tembusan :
1. UKO
2. Arsip

Integrity, Profesionalisme, Trust, Innovation, Customer Centric

Gambar 4. 10 Berita Acara Monitoring Unit Kerja

Form Quality Assurance Tools berupa:

- **Aspek People** yaitu perbaikan terhadap seluruh people di Unit Kerja. Seperti penampilan, Pengetahuan mengenai produk dan ketentuan baru juga digital banking, sikap, skill.

- **Aspek Premises** yaitu gedung Unit Kerja yang sesuai standar.

Seperti ketersediaan dan kondisi di area parkir, kondisi kebersihan dan kelengkapan banking hall, kebersihan toilet dan kelengkapan perabot toilet, kebersihan dan kondisi gallery ATM, exterior dan facade kebersihan kantor, ruang kerja dan ruang arsip juga pantry bersih, rapi, dan menerapkan clean desk policy.

- **Aspek Proses** yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan sesuai dengan standar. Seperti proses antrian, kelengkapan dan kebenaran dokumen saat pembukaan rekening, percepatan layanan di Customer Service, layanan nasabah Unit Kerja di Customer Service, pengenaan biaya transaksi oleh Teller.

- **Aspek Operasional** yaitu sesuai target perbaikan yang ditetapkan kantor pusat.

- **Aspek Kualitas Data Nasabah** yaitu sesuai dengan target perbaikan yang ditetapkan kantor pusat.

UNIVERSITAS FAJAR

Seperti namanya kegiatan ini dilakukan penulis dengan menyamar atau berpura-pura menjadi nasabah dan melakukan transaksi di unit kerja yang dikunjungi. Kegiatan ini biasanya dilakukan tiga kali sebulan, bisa juga dilakukan tergantung dari perintah atasan. Sama dengan monitoring penulis melakukan *Mysteri Shopping* ini bertujuan untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* apakah sesuai dengan standar pelayanan yang ada, dari aspek *people*, *premises*, dan juga proses. Setelah itu akan di laporkan dengan menceritakan terkait apa saja yang terjadi di Unit Kerja tersebut kepada atasan agar segera di tindaklanjuti oleh atasan.

5. Podcast Intern Divisi SCC



Gambar 4. 13 Podcast Intern SCC

Penulis membuat Podcast mahasiswa magang setelah beberapa bulan telah bekerja di Divisi karena merupakan tugas *project* wajib dari

universitas. Podcast tersebut dilakukan untuk memperkenalkan mahasiswa magang dan juga untuk membagikan perspektif mahasiswa magang tentang bagaimana rasanya bekerja di BRI Pusat juga akan di unggah ke BRIsmart yang merupakan website yang hanya dapat diakses oleh pekerja BRI saja, di dalamnya merupakan edukasi berupa konten - konten, seperti buku, video, soal-soal. Penulis memilih untuk membuat konten podcast karena di mana saat ini konten berupa podcast sangat banyak menarik perhatian penonton. Penulis memulai dengan membuat tema dan konsepnya karena di sini penulis berperan sebagai pembuat dan pengisi podcast. Memilih konsep pembahasan yang tidak terlalu berat tetapi juga seru dan lucu agar dapat menarik perhatian penonton. Berikut adalah naskah podcast yang dibuat penulis.

Judul : PODCAST LAYANAN PESERTA INTERSHIP SCC BRI Tema : BRI di mata kami Cast : Jessica, Resty, Hendy, Shinta		
Part		Cast
Opening	- Halo hai hai halo halo halo hai hai hai hai - Apa Kabar BRI (luar biasa) Ragaimun BRI (harus lebih baik, pasti yang terbaik) are you ready to change? (you revolution) insan brilian (memberi makna Indonesia) - Memperkenalkan diri	Jess and (I) all cast Jess and (I) all cast Jess, Resty, Hendy, Shinta
Content	- First Imparation - Team di SCC, Hai menarik dari scc - Selama magang apa yang kamu lakukan - Kesulitan yang ditemui	Resty Jess Resty Resty
Closing	- Apa harapanmu - Bunga mawar bunga melati/indah dipandang di pagi hari/ kami pamit undur diri	Jess Resty

Gambar 4. 14 Naskah Podcast Intern SCC

Proses persiapan syuting juga dilakukan penulis agar dapat menyiapkan apa saja yang akan dibutuhkan dan juga dibantu oleh beberapa staff untuk menyiapkan ruangan dan alat podcast. Karena di Divisi *Service & Contact Center* mempunyai ruangan serbaguna yang bisa di gunakan untuk membuat konten. Podcast ini bukan pekerjaan regular dari BRI, tetapi merupakan tugas yang penulis buat untuk masuk ke dalam tugas *project* penulis.



Gambar 4. 15 Persiapan Podcast Intern SCC

UNIVERSITAS FAJAR

4.2.2 Tugas Tambahan

1. Panitia Webinar *Smart Grooming for Frontliners*



Gambar 4. 16 Panitia Webinar Smart Grooming for Frontliners

Selain melakukan tugas rutin, biasanya team *Service Implementation Assurance* juga melakukan Webinar untuk seluruh pekerja BRI yang ada di Indonesia. Salah satunya webinar ini, yang bertujuan untuk mengedukasi para pekerja Frontliners Bank BRI cara berpakaian yang dapat membuat nasabah nyaman saat bertransaksi. Seperti cara berpakaian formal dan smart casual, juga bagaimana cara menyatukan warna pakaian agar dapat enak dilihat.

Penulis masuk ke dalam panitia *Wardrobe & Perekap*, yaitu mengumpulkan pakaian yang akan dijadikan contoh serta menentukan pakaian yang tidak bisa dipakai dan pakaian yang bisa dipakai. Berikut adalah *rundown* dan panitia yang melaksanakan acara:

EVENT WEBINAR GROOMING FRONTLINER BY ERICH AL AMIN			
No.	Waktu	Durasi	Acara
1	10.00 - 12.00	2 Jam	Persiapan & Gladi Kotor (EO & Panitia)
2	12.00 - 13.00	1 jam	Isoma
3	13.00 - 16.00	3 Jam	1. Swab Antigen All Crew (EO, All Talents, & Panitia) maks. 14.30 2. Swab Antigen Erich & Pak Argo 3. Brief Erich & All Talents 4. GR & Runtrough Final
4	16.00 - 16.05	5 menit	Opening by MC (Paramita)
5	16.05 - 16.10	5 menit	Guide by MC : Opening Speech by Dirjalaran
6	16.10 - 16.20	10 menit	Guide by MC : Chitchat Dirjalaran & Erich (Intro to talkshow)
7	16.20 - 17.10	45 menit	Grooming tutorial presentation by Erich Al Amin : Live show all models / talents, Do & Dongs, Tips & Tricks, etc.
8	17.10 - 17.20	10 menit	Guide by MC : Question & Answer (selected questions on zoom chats)
9	17.20 - 17.25	5 menit	Doorprize LinkAja for selected audiences
10	17.25 - 17.30	5 menit	Closing By MC

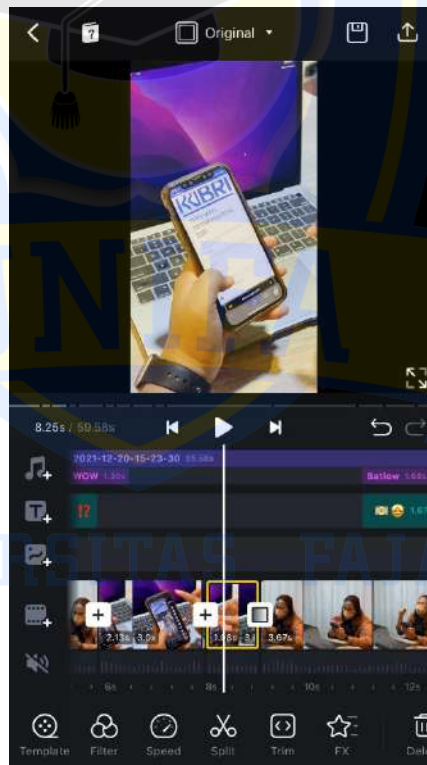
Gambar 4. 17 Rundown Acara

Kebutuhan Acara	PIC	Keterangan
Koord With Dirjarlan, Kadiv & Wakadiv	Pak Haryo	
Wardrobe & Perkap	Koord : Lamia, Baju Wanita : Nila & Jessica, Baju Pria : Sandy & Eky	1. Menyiapkan Baju, Celana, Sepatu & Aksesoris (Do & Dongs) 2. Menyiapkan Hanger & Stand Gantungan Baju 3. Menginventaris pakaian / perkap yang dipinjam
Koord Webinar / Zoom with EO & Materi Webinar	Kiky	
Pemilihan Pemenang	Nino	
Matkom	Deny	
Koord with Erich & Time Keeper	Dita	
Penyedia Dana	Agus	

Gambar 4. 18 Panitia Acara

2. Membuat Konten Edukasi Mengenai Penipuan Bank di Aplikasi Tiktok

Penulis juga membantu staff pelaksana dalam membuat konten di aplikasi TikTok berupa edukasi layanan penipuan perbankan yang mengatas namakan bank BRI yaitu “Waspada terhadap modus *Social Engineering* demi keamanan rekeningmu” dengan nuansa *millenial* agar nasabah tidak bosan saat melihat konten tersebut. Konten tersebut bertujuan agar nasabah lebih berhati-hati dengan modus penipuan perbankan yang bukan dari *official* Bank BRI.



Gambar 4. 19 Proses mengedit Tiktok

3. *Shooting* Video Edukasi Layanan Brismart



Gambar 4. 20 Crew Shooting Layanan

Membantu shooting video edukasi layanan di *website* Brismart. *Shooting* di laksanakan pada tanggal 18 November 2021 bertempat di BRI Corporate University. *Shooting* berlangsung dari pagi hingga malam dengan beberapa staff pelaksana divisi layanan, teller, CS, serta *team production*. Video edukasi ini nantinya bertujuan untuk menjadi ilustrasi untuk para pekerja BRI di seluruh Indonesia tentang bagaimana melayani dengan benar.



Gambar 4. 21 Proses Shooting Video Layanan

4. Merekap Hasil Penilaian *Quality Assurance* Layanan BRI Prioritas

Mendata hasil penilaian Layanan BRI Prioritas se - Indonesia tahun 2020 dan 2021. Hasil dari penilaian tersebut diambil dari disposisi surat yang dikirim dari unit kerja. Bertujuan agar dapat melihat hasil penilaiannya *Quality Assurance* BRI Prioritas selama setahun.

No	Pusat QA	SLP	April		Mei		Juni		Juli		Agustus		September		Oktober		November	
			People	Outlet	People	Outlet	People	Outlet	People	Outlet	People	Outlet	People	Outlet	People	Outlet	People	Outlet
1	Jakarta RDC	Jakarta RDC	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
2	Jakarta Ciri Murni	Jakarta Ciri Murni	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
3	Jakarta Kencana	Jakarta Kencana	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
4	Jakarta Puri	Jakarta Puri	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
5	Jakarta Buncarung	Jakarta Buncarung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
6	Jakarta Aneka	Jakarta Aneka	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
7	Jakarta Suci Subrata	Jakarta Suci Subrata	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
8	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
9	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
10	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
11	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
12	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
13	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
14	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
15	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
16	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
17	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
18	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
19	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
20	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
21	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
22	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
23	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
24	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
25	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
26	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
27	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
28	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
29	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
30	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
31	Bandung	Bandung	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Gambar 4. 22 Rekap Hasil Penilaian *Quality Assurance*

5. Merekap Best *Frontliner* Triwulan III tahun 2021

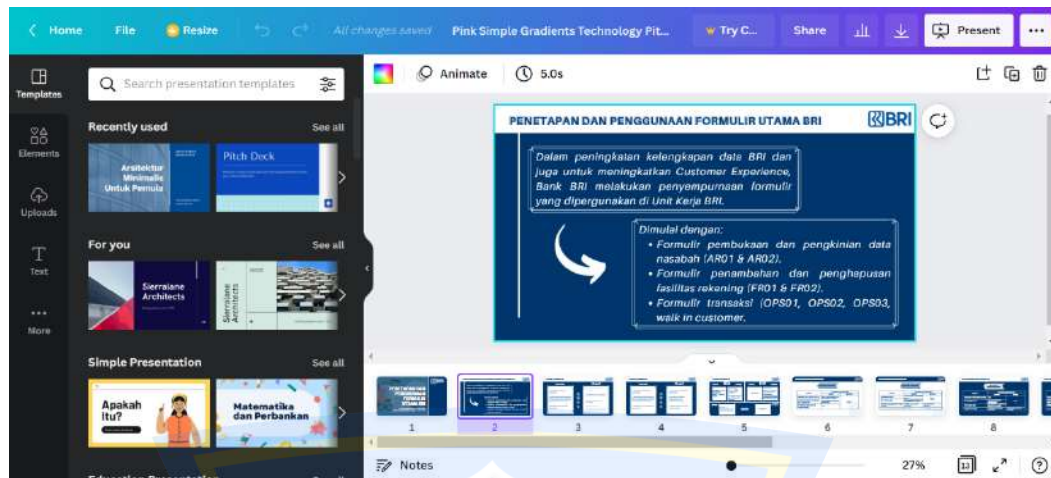
Penulis mendata Best *Frontliner* tahun 2021 seluruh unit kerja BRI di Indonesia. Mengecek PN dan nama agar tidak ada yang salah, begitu juga dengan nilai-nilai individu *frontliner* yang ada. Bertujuan untuk melihat hasil nilai pekerja *frontliner* BRI di seluruh Indonesia.

No	Kantor Cabang	PN	Nama	Golongan	Nilai TPR	Nilai Mutasi	Nilai Baki	Total Nilai
1	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
2	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
3	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
4	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
5	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
6	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
7	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
8	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
9	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100
10	SALUG	00000074	DEBORA FEBRIANTI	OS	100	100	100	100

Gambar 4. 23 Rekap Best Frontliner Triwulan III tahun 2021

6. Membuat Power Point Penetapan dan Penggunaan Formulir Utama BRI

Penulis diberikan tugas untuk membuat Power Point Penetapan dan Penggunaan Formulir Utama BRI yang merupakan surat edaran dari direksi. Penulis menggunakan Canva Editing untuk membuat materi Power Point. Bertujuan untuk dibagikan kepada setiap pekerja BRI di seluruh Indonesia agar dapat mengikuti kebijakan baru mengenai formular utama bank BRI.



Gambar 4. 24 Pembuatan Power Point

4.3 Masalah dan Solusi

4.3.1 Masalah

Selama magang Merdeka Belajar - Kampus Merdeka Belajar berlangsung dalam menjalankan tugas utama dan tugas tambahan Puji Tuhan berjalan dengan baik dan juga dalam proses bersosialisasi bersama para staff hanya memerlukan waktu yang cukup singkat karena para staff sangat ramah dan baik. Namun, masih ada juga beberapa kendala yang dihadapi penulis dalam menjalankan magang, seperti:

1. Penulis menyadari kurangnya pengetahuan mengenai kosakata atau istilah perbankan, seperti ch (Nasabah), UKO (Unit Kerja Operasional), SPV (Supervisor), MO (Manager Operasional), AMO (Assitant Manager Operasional) , EDC (Electronic Data Capture), CRM (Cash Recycling Machine), CDM (Cash Deposit Machine), dsb

yang membuat penulis terkendala saat menjalankan tugas karena istilah tersebut banyak digunakan.

4.3.2 Solusi

Dari kendala yang penulis dapatkan selama magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk untuk menyelesaikan kendala yang dihadapi, yaitu:

1. Penulis dengan inisiatif mencari di internet ataupun bertanya kepada staff yang ada mengenai pengetahuan tentang perbankan yang penulis tidak tahu.

4.4 Temuan di Tempat Magang

Selama menjalani masa magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk ada beberapa pengalaman yang penulis dapatkan. Betapa pentingnya peran Komunikasi *Public Relation* dalam sebuah perusahaan besar yang memiliki nasabah sangat banyak dan beragam. Adapun temuan yang didapatkan penulis, yaitu:

1. Penulis mengetahui cara penanganan komplain/keluhan nasabah, dengan cara di tindak lanjuti dengan mengirimkan surat kepada Unit Kerja yang di berikan komplain/keluhan, lalu dari pihak Unit Kerja akan melakukan permohonan maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanan yang ada.

2. Mengetahui bagaimana cara membangun relasi kepada sesama pekerja di Unit Kerja seperti berkomunikasi dengan ramah dengan cara memberikan masukan di Unit Kerja dengan cara yang sopan tetapi tidak menyinggung agar tetap sesuai dengan standar kualitas melayani.
3. Mengetahui standar kualitas melayani nasabah bank yang benar.
4. Mengetahui cara menggunakan Microsoft Office dengan cara cepat agar dapat mengumpulkan tugas sesuai dengan *deadline*.
5. Belajar bertanggungjawab terhadap pekerjaan yang diberikan.



BAB V

KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah menjalani kegiatan magang Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Divisi *Service & Contact Center* selama 6 bulan penulis mendapatkan ilmu pengetahuan dan pengalaman di lingkungan kerja perusahaan dari orang – orang yang telah bekerja secara profesional, yang berbeda dengan biasanya mahasiswa lakukan di lingkungan perkuliahan.

Aktivitas pada jurnal mingguan dan juga tugas tambahan yang penulis kerjakan di ruang lingkup Divisi *Service & Contact Center* dan juga penulis mendapatkan banyak temuan seperti cara penanganan komplain/keluhan nasabah, turut serta menjadi panitia event, monitoring ke seluruh unit kerja di Jakarta, merayakan ulang tahun BRI, membantu membuat PPT, membangun relasi kepada sesama pekerja di kantor maupun di unit kerja, menjadi talent *shooting* video layanan BRI, dan kendala pada saat pertama kali beradaptasi dengan lingkungan kerja yang di mana terdapat singkatan-singkatan mengenai dalam lingkungan kerja perbankan, tetapi dapat diatasi penulis dengan membangun relasi kepada setiap staff yang ada.

Penulis menarik kesimpulan bahwa kegiatan pelaksana Divisi Layanan sangat erat kaitannya dengan komplain/keluhan nasabah bank BRI yang dimana bertujuan untuk menjadi jembatan antara nasabah dan Unit Kerja

terkait komplain/keluhan yang diajukan agar dapat diselesaikan dengan baik agar tidak adanya kesalahpahaman dan juga berupaya agar pelayanan yang diberikan dapat dipertahankan jika telah sesuai dengan standar kualitas pelayanan yang ada, jika belum dapat meningkatkan standar kualitas pelayanan demi membangun citra bank BRI di mata nasabah dan calon nasabah. Dari proses masuknya komplain/keluhan lalu di tindaklanjuti dengan memberikan surat kepada unit kerja, juga melakukan monitoring dari komplain/keluhan yang masuk agar standar kualitas layanan di Unit Kerja BRI dapat dipertahankan maupun ditingkatkan. Kesimpulannya kegiatan Divisi layanan erat kaitannya dengan komunikasi, jika komunikasi tersebut berjalan dengan baik, maka komplain/keluhan yang diajukan nasabah dapat berkurang dan juga dapat memperjelas kesalahpahaman yang ada serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Magang selama 6 bulan lamanya sangatlah bermanfaat nantinya bagi penulis karena telah memiliki pengalaman bekerja dan adanya perubahan yang dirasakan penulis setelah bekerja bersama orang - orang yang sudah profesional dalam pekerjaannya, penulis menjadi termotivasi untuk mendapatkan pekerjaan setelah lulus nantinya. Semua ilmu dan pengalaman yang didapatkan penulis, akan dipergunakan dengan sebaik – baiknya untuk menjadi seorang *Public Relation* untuk memberikan manfaat dan membantu bagi sesama masyarakat.

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Universitas Fajar

1. Universitas Fajar hendaknya lebih lagi dalam melakukan kegiatan praktik dalam berinteraksi/berkomunikasi dengan orang - orang khususnya konsentrasi *public relations* pada saat pembelajaran agar kiranya mahasiswa dapat lebih percaya diri pada saat kegiatan magang.
2. Universitas Fajar hendaknya memberikan pembekalan pada saat sebelum program magang dimulai, agar mahasiswa dapat mengetahui apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum proses magang dimulai.

5.2.2 Saran untuk PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Diharapkan kepada perusahaan agar menginformasikan atau memberikan jadwal kunjungan yang dilakukan di luar kantor atau unit kerja, agar penulis memiliki persiapan untuk bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Anditha Sari. S. Sos., M. I. Kom. 2017. Komunikasi Antarpribadi.
Yogyakarta: CV Budi Utama
- Andrianto,SE.,M.Ak. Dr. Didin Fatihudin,SE,M.Si. Dr.M. Anang
Firmansyah,SE,MM. 2019. Manajemen Bank. Pasuruan: Qiara Media Pustaka
- Bonaraja Purba, dkk. 2020. *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar*. Medan:
Yayasan Kita Menulis.
- Candrianto, ST. M.Pd. 2021. Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar.
Malang: Literasi Nusantara.
- Didik Hariyanto. 2021. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: UMSIDA
Press
- Dr. Nurlailis Saadah, S. Kp, dkk. 2022. *Ilmu Komunikasi dan Statistik*.
Bandung: Media Sains Indonesia.
- Dr. H. Nashar, SE., MM., M. Si. 2020. Kualitas pelayanan akan
meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pamekasan: Duta Media Publishing
- Drs. Rusmanto, M.M. 2020. Manajemen hubungan pelanggan, teori dan
implemtasi dengan aplikasi web dan media social. Jakarta Selatan: Nurul Fikri
Press.
- Prof. Dr. Khomsahrial Romli, M. Si. 2016. *Komunikasi Massa*. Jakarta:
PT. Grasindo, Anggota Ikapi.

Siti Rahmi. 2021. Komunikasi intrapersonal dan hubungannya dalam konseling. Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.

Sumber Lain:

Ahmad Alghozi Ramadhan. Hudio Hizari. Hetti Hidayati. 2019. Aplikasi Manajemen Komplain pada Layanan SDM. Vol 1. No. 1.

Amir Hamzah. 2022. Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Toko Online Lazada (Studi Kasus : Masyarakat Kecamatan Sukarami Palembang). Jurnal Manajemen. 9(1), 2-41.

Dedy Ansari Harahap. Dita Amanah. 2019. Kajian Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Indonesia. Vol 26. (1): 27-40.

Dian Septiana Sari, S.Sos, MPS. Irawan., Se., M.Si. 2020. STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER RELATIONS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL (Studi Pendekatan Structural Equation Modeling). Vol 12. No. 1.

Rufman Iman Akbar. 2021. MANAJEMEN HUBUNGAN PELANGGAN (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT). Yogyakarta: Yayasan Sahabat Alam Rafflesia.

<https://bri.co.id/>, diakses pada 2 Januari 2022 (10.15 WIB)

<https://ajaib.co.id/makna-logo-bri-dan-peluang-usaha-membuat-logo/>, diakses pada 10 Januari 2022 (14.30 WIB)

L

A

M

P

I

R

A

UNIVERSITAS FAJAR

N

Lampiran 1 Komplain Nasabah Bank BRI

Tanggal	Komplain/Keluhan
28 Oktober 2021	Pada hari senin tgl 25 oktober 2021 jam 15.15 saya datang ke kantor BRI unit pasar Ajibarang untuk bertemu mba listy, lalu saya konsultasi masalah kredit KUR saya, yang ingin saya perbaharui, setelah saya sampaikan kepada mba listy maksud dan tujuan saya, mba listy langsung menolak dengan alasan : 1. saya tidak bisa lagi meminjam KUR di BRI karena 1 NIK hanya bisa pinjam KUR 1 kali. 2. jika saya ingin tetap mengajukan KUR saya harus melunasi sisa pinjaman serta diharuskan pindah ke BANK lain. Jika saya ingin tetap mengajukan pinjaman di BRI saya diharuskan mengajukan pinjaman Komersil (Bukan KUR) Nb. Saya nasabah BRI dengan pinjaman kredit KUR sebesar Rp. 50.000.000,- dengan angsuran 36 bulan, sisa angsuran 22 bulan. Terima Kasih.
	Nasabah memberikan saran : untuk Kantor Unit Gatot Subroto Medan yang kurang baik pelayanan saat nasabah hendak membuka rekening perusahaan. ch langsung disuruh pulang untuk menyiapkan data2 oleh Security (Hidayat) dengan nada yang kurang ramah.

	pelayanan CS hanya dua orang, sedangkan yang membutuhkan CS on the spot banyak. Ini mengakibatkan lamanya pelayan bank BRI saran saya buat kantor cabang BRI samping, tolong CS nya ditambah lagi. Pelayanan terasa lama, harus mengantri lebih dari 3 jam untuk mengurus pencairan BSU. Mohon ditindaklanjuti, terima kasih.
	saya mau aktifin Brimo katanya gak bs, aLasannya Lg rame, sementara ada yg mau ganti ATM berbarengan sama saya diterima..
	Mau lapor kenapa bantuan BSU di BRI pemalang hanya cair 950RB, sedangkan dikpta lain bisa dicairkan 1jt. Itu saya rekening baru dan disemua bank bri selain pemalang bisa dicairkan semua tanpa endapan
	ch menghubungi kantor BRI UNIT GUMUK MAS JEMBER untuk menanyakan pinjaman ch, namun petugas mengatakan "jika tidak ingin ribet, lunasi pinjamannya" petugas mengatakan itu saat ch di depan banyak orang sehingga ch merasa malu.
	Selamat pagi min, saya riza merasakan kekecewaan terhadap salah satu pelayanan khususnya oknum satpam yang pilih kasih dalam melayani, hal ini terjadi terhadap saya di bank wilayah banjarmasin. Peristiwa yang saya

	alami saya datang ke bank pengen membuka kartu ATM dengan berpakaian biasa pakai sandal jepit nipon dan rambut tidak di sisir dan kemudian ada beberapa satpam disana lalu saya tanya lalu satpam itu berkata tunggu dulu ya. Ya Saya tunggu kirain karena dia sibuk banyak pelayanan ternyata setelah itu ada disamping saya juga baru datang cewe cewe muda mungkin langsung dilayani satpamnya di tanya tanya. Hal membuat saya kecewa min saya datang dulu saya pengen nanya dibilang tunggu saya tunggu ya tapi dia melayani nasabah lain yang memang pakaian rapi. Saya harap hal ini tidak terulang kembali. 1. bahwa saya adalah pemilik rekenin bri nomor: 080001008331502 atas nama Sigit Jati Kusumo dari pengadilan negeri bondowoso yang mana telah mengajukan pinjaman sebesar 50 juta rupiah dengan jangka waktu 1 tahun dan telah lunas sejak bulan maret 2021; 2. bahwa sejak lunas tersebut sampai dengan sekarang SK yang jadi jaminan tidak pernah dikembalikan, padahal telah menghubungi sdr. Rudi yaitu pegawai pada BRI KC Bondowoso. namun hanya dijanji janji, bahkan sejak bulan juni tidak pernah direspon baik dihubungi secara telepon WA maupun di chat.
--	--

	3. bahwa saya telah berusaha menghubungi berkali-kali termasuk melalui bendahara pengadilan namun tetap tidak ada tanggapan; 4. bahwa saya telah pindah tugas di Pengadilan Negeri Andoolo (Sulawesi Tenggara) sehingga sangat kesulitan untuk mengurus SK tersebut; 12.20 PM 5. bahwa saya sangat dirugikan dengan kejadian ini karena pada dasarnya SK tersebut sangat penting bagi saya, dan mohon bantuannya kepada pihak BRI.
	Tidak ramah kepada nasabah waktu buka bank lama jam 8 lewat masih siap". Tapi saya paling kecewa sm pelayanannya saya tidak mau menyebutkan nama saya tidak mau memutus rezeki orang tp saya sangat mohon pelayanan nya di tingkatkan. info nasabah : Tolong ya min pelayanan bri lebih di tingkatkan lagi, Apa lagi satpam nya gk ada ramah" nya, Kalau orang yg nyetor banyak di dulukan
	29 Oktober 2021 Pencairan BSU dikenakan biaya administrasi Rp10.000 Orang tua dr istri nasabah Hj. Mujirah ada pinjaman di BRI hari ini mantri an SYUKRIN menghubungi istri nasabah dan menginformasikan bahwa ada kekurangan pembayaran pinjaman. lalu dr istri nasabah menghubungi

	kembali mantri an. Syukrin untuk meminta foto rincian tagihan nasabah namun jawabannya dr mantri an. Syukrin tdk enak, bernada tinggi, dan nasabah tdk berkenan. nasabah meminta mohon jangan sampai diualngi kembali, karena pelayanan dr Bank BRI seharusnya tdk seperti itu, walaupun nasabah memiliki pinjaman seharusnya nasabah juga mohon dilayani dengan baik bukan malah bernada tinggi. mohon dibantu untuk di tindak lanjuti. Terima kasih
	Saat akan mengantar anak saya jam 13.30 untuk membuka rekening di BRI Ujung menteng cakung oleh satpam disampaikan antrian sudah penuh diminta untuk datang besok stelah subuh. Satpam tsb menunjuk seorang wanita yang sudah datang dr jam 6 pagi ambil nomor antrian untuk ke CS & teller, tetapi jam 13.30 msh di BRI untuk ke teller. Ini jelas menunjukkan kinerja para staf BRI Ujung menteng sangat lambat dalam melayani nasabah.
	ch mendatangi kantor BRI untuk melakukan penyetoran tonai melalui teler dan ch ditolak oleh pihak keamanan kantor BRI tersebut dikarenakan layanan kas sudah tutup, sedangkan ch mengetahui untuk perihal layanan KAS masih beroperasi sampai pukul 15:00WIB namun ch

	sudah ditolak ch merasa tidak puas dengan pelayanan kantor BRI tersebut.
	Bantuan BSU kan dapet 1 jt tapi faktanya 950 ribu ,itu yg 50nya buat apa min. Sebelumnya tidak punya rekening bri min
	Nasabah komplain terkait dengan pelayanan pinjaman di bank BRI KC TAMBUN yang melakukan pendebitan pinjaman pada tanggal dan jumlah tagihan yang tidak sesuai dengan akad pinjaman di awal. Ch merasa tidak nyaman dan berharap pendebitan pinjamannya dapat dilakukan sesuai dengan tanggal dan nominal yang sesuai dengan akad. Ch juga merasa kesal karena pendebitan tanggal 2021-10-27 dengan keterangan anggs pnj an iswadi (Ch tidak terima atas pembelaan yang diberikan dari kantor salah input nama menjadi 'ISWADI' dan pendebitan 1.600.000 tidak sesuai).
	Tidak menanyakan nama petugas Transaksi yang dilakukan: Pencairan TAPERUM PNS Saya sudah tanya ke BRI tadi mengenai TAPERUM, sy sudah bawa syarat2 KTP, KARPEG, tapi menurut pihak BRI, BRI tidak ada pengurusan dana tsb.
30 Oktober 2021	Nasabah merasa keberatan terkait pergantian kartu

	ATM ber-Chip yang seharusnya gratis tetapi dikenakan biaya. Biaya sekitar Rp10.000 sampai Rp20.000
	teller tidak ramah sama sekali
	sudah kurang lebih 3 minggu kami ke bank BRI baik di siang maupun dipagi hari tetap dilakukan penolakan dengan flow, ditanya kepentingannya apa, di cek buku rekeningnya dan dikatakan kartu dengan chipnya sudah habis kalau memang sudah habis, kenapa harus cek buku rekening? Kenapa tidak langsung katakan saja setelah sejak tau kepentingannya apa? kalau memang di cek buku rekeningnya lalu ditolak setelah melihat alamat pada buku rekening (karena kami rantau) kenapa pemblokiran kartu sudah dilakukan? kalau memang yg menjadi prioritas itu adalah alamat KTP dianggap domisili (yg jadi prioritas karena di bank BRI jogja jadi seolah hanya menerima alamat jogja) lalu kami yg rantau harus bagaimana untuk lakukan transaksi di informasikan security yg menolak kami, bahwa perharinya hanya ada 10 kartu. Kenapa berbeda dengan BNI (sama-sama BUMN)? Yg mana baru saja teman saya lakukan penukaran kartu dia antre di jam 11 siang dan kartunya masih tersedia sedangkan di BRI kami datang di jam 8 saja langsung ditolak dengan alasan kartu habis setelah

	cek buku rekening kami Mohon ditindaklanjuti untuk laporannya, terima kasih
	Tolong dong teller di BRI KC Radio Dalam kalo udh tau antriannya penuh segera dilayani..bukannya malah semua teller mengerjakan transaksi yg memerlukan proses lama..ada lansia loh didlm antrian & kebetulan saya jg lg hamil
31 Oktober 2021	terdapat poster iklan lelang rumah mengatasnamakan nomor saya sehingga ada beberapa orang yang menghubungi dan saya rasa itu cukup mengganggu, saran dari saya adalah untuk mengganti atau menurunkan poster iklan lelang tersebut.Nomor ponsel yang tertera dilelang 081212771615 dan bukan nasabah Bank BRI. Mohon tindak lanjut dan bantuan. terima kasih saya kena tegor oleh angga pegawai bri krna ucap dia ngalangin jalan padahal halmn luas, dan mtr bisa lewat dengan leluasa, tegoran ny ga ada sopan santun, nyolot kyk preman aja, apa salah ny dgn bahasa yg sopan, kyk ngajak berantem. Detail keluhan dan saran : saran saya wlpn d luar kntr apa lagi itu d halamn kntr bri kasih teguran biar d jaga sopan santun ny, apa lagi itu pegawai bank, bawa nama baik perusahaan saya asli org picung rmh saya dkt dengan bank bri picung.

4 November 2021	18/10/2021, ch melakukan pengunjungan pengurusan pip kemudian dari satpam ditolak tidak boleh dikantor BRI tersebut harus dikantor BRI pembuka rekening. 2/11/2021, ch melakukan untuk pencairan kemudian diinfokan harus membawa dari awal krn sudah diinfo di unit cledug dan pemcairan bisa dilakukan dikantor BRI mana saja tanpa membawa dokumen namun ternyata BRI GRAHA RAYA menolak ch dipersulit oleh satpam atas nama erok, selain satpam tersebut pelayanannya baik. banyak nasabah yang mengeluhkan hal serupa dengan satpam atas nama erok. semisal pengambilan uang di bantu dengan ramah, sedangkan satpam itu di persulit. teller sangat tdk ramah,& tdk sopan menanggapi pertanyaan saya sbg customer. Saat saya bertanya,kenapa dikenakan biaya ,dia hanya menggeser sbuah kertas yg ada didekatnya tanpa berkata apapun. Menurut saya itu sngat tdk sopan,krna dia punya mulut dan bisa berbicara. Kcuali kalau dia bisu. Saya memakluminya. Tolong lebih ditraining ttg sopan santun dan keramah tamahan. Utk lbh jelasnya Bisa dilihat CCTV bagaimana dia hanya menggeser kertas yg sudah ada disitu. Terimakasih.
------------------------	---

	ch ingin melakukan pergantian kartu ke chip, namun saat mengunjungi kantor BRI trsbt ch tdk dilayani untuk pergantian dan padahal ch itu mengunjungi ke tempat pembuka rekeningnya. ch kunjungan pertama 1 minggu yg lalu dan di info oleh security BRI bahwa antrian sdh habis karna proses pencairan dana bantuan, pdhl ch disitu org pertama yg dtg dan tdk ada org yg antri. kemudian ch mengunjungi kembali yg kedua infonya antrian panjang. dan terakhir mengunjungi di hari ini info dari security BRI bahwa persediaan kartunya habis. ch merasa tdk nyaman dan banyak kendala menggunakan rekening BRI.
	mohon di tidak lanjuti mengenai pengajuan BRILink dan oknum yang menangani karena saya merasa sangat janggal ketika mendapat pesan sms pembukaan rekening atas nama saya di tanggal 13 agustus tetapi hingga kini saya tidak di hubungi untuk pengambilan kartu dan buku tabungan, dan mengenai pengajuan BRILink yang saya ajukan juga tidak ada link sms atau pun email yang masuk
	Pelayanan BRI BREBES BURUK SEKALI. Saya menyampaikan keluhan perihal nomor antrian yang ditaruh dibelakang dan harus mutar alasan menghindari

	kerumunan dan semua ditempatkan dibelakang. Saran saya: Nomor antrian itu sebisa mungkin ditempatkan didalam dan diberi oleh security sebagaimana bank BRI lainnya, katena menyangkut waktu, dan bagaimana bila ada lansia?? utk menghindari kerumunan bukan customer yg berpikir, BRI BREBES yang melaksanakan SOP MANAGEMEN RESIKO... Saya mengeluh tifak didengar oleh security malahan dijawab dengan alasan spti itu
	ch mewakilkan atas nama Sigusti lanang sugiana, ibu ch atas nama I GUSTI AYU ASTUTI punya pinjaman kur namun ternyata diberikan reguler, ch mau lunaskan pinjaman ibu ch namun dipersulit oleh pihak bank, ch sdh datang berkali2 untuk pelunasan namun dipersulit, ch tdk diberitahu rincian pinjaman yg ibu ch punya, ibu ch punya pinjaman yg mana agunannya sertifikat tanah kos atas nama Bpk Sigusti Lananag Sugiana, ch mau pelunasan namun dipersulit oleh pihak bank, jadi ch kecewa karena ch pertama mau pinjaman kur namun diubah jadi reguler sehingga bunganya besar dan yg ke dua mau pelunasan pinjaman namun dipersulit dan tdk diberikan alasan oleh pihak bank dan dari pihak marketing tdk ada respon terutama dari Ibu Komang

	sebagai marketing. mohon bantuannya ditindaklanjuti Terimakasih.
9 November 2021	Saya Dea Yulia Rahman, saya nasabah BRI (KK Kota Baru Parahyangan) sejak 2016. Hari ini saya mau mengaktifkan internet banking BRImo di KK Kota Baru Parahyangan namun CS nya tidak ada karena sakit. Kemudian saya ke BRI Unit Cimareme, saya tiba sekitar jam 12.30 & CS yg bertugas tidak ada orang sama sekali. Setelah ambil nomor antrian saya menunggu sekitar 1 jam kemudian saya dipanggil. Karena saya duduk di ujung ruangan & jauh dari kursi CS, saya perlu jalan beberapa meter untuk sampai kursi CS sambil mempersiapkan KTP & kartu ATM dari dalam tas, tapi SAYA LANGSUNG DI SKIP, CS langsung memanggil nomor antrian selanjutnya (padahal saya sudah tiba & berdiri di depan CS). Lalu saya malah berurusan dengan satpam untuk aktivasi BRImo sambil berdiri tanpa ada salam/sapa dari CS tersebut. Pengisian data yg dibantu satpam hanya sebentar (terlampir email verifikasi dari BRI pukul 1.46 PM). Saya tanya satpam selanjutnya bagaimana, satpam bilang tunggu nomor token dari CS, tapi CS (yang saat itu hanya seorang bernama Aulia Nugraha) bahkan tidak melihat/menyapa sama sekali,

	tidak berkata sepatah katapun kepada saya sebagai nasabah yang harus dia layani. Saya kira setelah dilewat satu nomor antrian, giliran saya dilayani. Ternyata CS Aulia Nugraha malah memanggil nomor antrian lain. SAYA BARU DILAYANI SETELAH DI SKIP 3 ORANG, PADAHAL SAYA DUDUK DI DEPAN CS TERSEBUT. Saya hanya perlu nomor token dari CS untuk mengaktifkan BRImo tapi HARUS MENUNGGU 45 MENIT DI DEPAN MEJA CS TANPA DIPEDULIKAN SAMA SEKALI (terlampir email aktivasi BRImo saya, bisa dilihat dari jam verifikasi sampai aktivasi harus tunggu sangat lama sampai 3 antrian CS selama 45 menit). Sebelumnya saya pernah aktivasi internet banking BRI tapi TIDAK SELAMA ITU. Tolong tegur lagi CS tersebut dari BRI Unit Cimoreme - Bandung Barat, buat surat permohonan maaf dari yang bersangkutan karena pelayanan yang tidak baik kepada nasabah. Untuk BRI mohon perbaiki lagi layanannya, kok bisa CS hanya seorang padahal nasabah banyak. Saya sungguh kecewa pada BRI. Tidak ada kursi duduk/prioritas untuk Ibu hamil. Hanya ada untuk lansia. Satpam menanyakan kalau ada teman silahkan temannya yg antriikan. Kalau saya dateng sama
--	---

	teman, ya saya nggak akan nanya karena pasti teman saya yg antrikan. Detail keluhan dan saran :Saran saya tolong dibuat ada bangku di antrian teller. Jd ibu hamil/lansia bs tetap ikut antrian normal tapi kalau lelah bs duduk di bangku itu. Kalau bingung model bangkunya gimana, coba contoh Bank BCA deh. Antrian tellernya sangat nyaman walau ramai, karena yg antri bisa sambil duduk sesekali nggak full berdiri. tolong jg satpamnya lebih di training utk service excellence nya. Seenggaknya minta maaf kalau fasilitas belum ada, lebih baik lagi inisiatif misal meminjamkan kursi kosong atau apapun. Saat saya menyampaikan keluhan, satpam hanya jawab sekenanya dan langsung melengos pergi. Luar biasa sekali pelayanan satpam BRI
	CS sering cuma satu orang
	Hari ini, Selasa 9 November 2021 saya merasa mendapat perlakuan yang kurang mengenakan dari salah satu petugas keamanan yang bertugas di bank lapangan Merdeka, Kota Pariaman. Kronologinya. Pagi jam 8 saya mendaftar dan menerima nomor antrian A029 dari mesin antrian. Hingga pukul 11 siang berhubung antrian ramai, saya pun tak kunjung dipanggil. Tiba-tiba 2 aparat datang dan langsung diberi akses tanpa menunggu antrian.

	Berhubung hal ini adalah janggal dan salah menurut saya, saya akhirnya bertanya kepada pihak security: “Selamat siang pak, izin saya mau bertanya” tutur saya setelah berjalan ke arah petugas keamana tersebut. “Ya Pak, ada yang bisa dibantu?” Jawabnya. “Begini pak, saya mau bertanya, kenapa dua aparat itu langsung diberi akses, sementara saya sudah mengantri sedari pagi” Alih-alih mendapatkan jawaban yang baik dan bijak. Petugas keamana bank tersebut kemudian beralih bahwa dua orang aparat itu sudah mengambil nomor antrian sedari pagi, dan kemudian mereka izin untuk dinas kembali. Yang jadi pertanyaan saya, di karcis antrian tertulis jelas: jika nomor antrian anda terlewatkan, silakan mengambil nomor antrian baru (dalam artian silakan mengantri kembali) 1. Kalau memang sudah tidak bisa melayani pencairan dengan alasan teller tutup cash, jangan juga menerima dari nasabah untuk penyetoran sama saja tidak konsisten, katanya tulus melayani! 2. Saya datang untuk mencairkan BSU dengan menandatangani surat kuasa yg bermaterai 10.000 bukan datang untuk bikin buku tabungan saja, itu seperti tidak ada gunanya karena saya harus ijin lagi dari kerjaan untuk
--	--

	mencairkan di lain hari! Bank BRI senantiasa berupaya dan berkomitmen meningkatkan pelayanan bertransaksi demi kenyamanan dan kepuasan nasabah. Terima kasih atas saran dan masukan yang diberikan dan akan menjadi perbaikan untuk pelayanan kami
	Antrian 101, sementara nomer antrian yg d pegang satpam baru nomer 40 sekian yg di bagikan, yg jdi pertanyaan saya, nomer antrian sisanya di kemanakan apakah ada yg mesti di prioritas. Kok aneh sekali, sudah saya dapat antrian nomer jauh-jauh. giliran saya dapat antrian katanya kartu DPLK sudah tidak di cetak lagi. Kenapa tidak dari awal ngomong kalo tidak menerima cetak kartu DPLK. Gimana sih, sudah saya izin ndak masuk piket karna urus ini semua. gimana sih cabang nya.
	ch ingin melakukan trx tarik tunai melalui teller dengan nominal 50jt, namundi tolak oleh pihak uker karna tidak membawa kartu ATM , ch hanya membawa butab dan KTP saja , tetap ditolak dengan alasan untuk trx membawa kartu ATM. ch infokan mohon kedepannya tidak ada ketentuan yang berbeda lagi, karna sepengetahuan ch trx teller tidak menggunakan kartu ATM bisa di layani

	Sy Richa Roestantia ingin menyampaikan keluhan sy yg benar-benar capek dan kecewa dibikin kesana kemari oleh petugas bank baik itu cleaning service atau pun security. Pertama sy datang ke unit laweyan, sy menjelaskan keperluan sy kalau ATM sy error terus dan disuruh menghubungi kantor terdekat. Dia menyuruh sy utk ke kcp awal buka buku tabungan, well sy ke kcp kleco akhirnya. Disana Security bertanya keperluan apa, sy jelaskan kembali ATM suruh ganti atau apakah sy ga paham yg jelas suruh menghubungi kantor terdekat. Dia bilang kartu ATM msh bs dipakai, sy bilang emg masih bs dipakai tp knp harus disuruh ganti dan bolak balik ganti PIN? Dia bilang kartu disini abis, silakan ke kcp yg lain. OK sy nurut, sy ke kcp jongke. Di jongke ternyata security lebih berpengetahuan, ATM sy disable, dan harus aktivasi lg dibantu melalui mesin ATM. Tp itu pun sebenarnya udh sy lakukan bbrp kali ampe sy harus gonta ganti nomer PIN. makanya sy mendatangi kantor BRI. Nah keluhan sy, pegawai di BRI laweyan dan kcp kleco kalau ga paham knp ga bertanya dengan pegawai lain instead of nyuruh sy ke kcp lain dan ternyata penyelesaiannya simple cm harus ke mesin ATM? sy rugi waktu, bensin, panas kesana kemari eeeh kok ternyata cm
--	---

	gt aja pakai nyuruh ke kantor lain. Mohon utk semua karyawan nya di BRIEFING dikasih info,pengalaman,pengetahuan yg MEMADAI soal CUSTOMER SERVICE atau kalau tdk tahu harusnya bilang LET ME CHECK with my supervisor or entah siapalah yg lebih paham sblm menyuruh customer kesana kemari. Terima Kasih sy tunggu respon dari BRI.
	ch datang di kantor BRI pukul 07.00 mendapat nomor antrian 34, sampai pukul 12.00 belum dilayani dengan CS, padahal ch ingin pergantian kartu. ch berharap CS dilakukan untuk menangani nasabah secara cepat karena ch belum sarapan sehingga menunggu terlalu lama. ch merasa dirugikan. kemudian ch saat di kantor BRI dipanggil "WOI" oleh satpam. ch tidak terima karena dipanggil seperti binatang dan tidak menyebut "Bapak"
	nasabah datang ke unit batujajar sudah antri berjam jam setelah ditinggal sebentar keluar ketika masuk diberi antrian ulang dari awal . CS ada 3 namun yang melayani hanya 1 saja. nasabah berharap ditingkatkan pelayanan bank bri karena nasabah sering menunggu lama untuk dilayani dan terlalu lama melayaninya.
	ch infokan di kantor BRI tsb sering mendapatkan pelayanan yg kurang baik an CS EGI dan hari ini rekan

	ch an GANDA ingin daftar Brimo, kemudian CS tidak melayani ch dengan baik. Sehingga akhirnya ch an GANDA sempat beradu mulut dan csr tdk jadi di daftarkan layanan IB nya. Mohon bantuannya, terima kasih.
18 November 2021	Saya ingin membuka rekening tetapi saya menunggu sudah terlalu lama dari jam 9 pagi sampai jam setengah 4 sore baru dilayani dan Saya dilayani dgn tdk ramah. Saran saya mohon diperbaiki lagi pelayanannya agar dipercepat karena masing2 nasabah juga punya pekerjaan yang lain. Terima Kasih Sebelumnya Pak/Bu?? Bermula ATM saya tidak bisa digunakan,maka saya ingin mendatangi kantor BRI ParungPanjang tempat saya membuat rekening. Saya datang ingin mengambil kartu antrian,securitinya bilang,bapak nulis dulu di kertas di depan yg disediain. Lalu dgn keterbatasan waktu saya sembari mengingat kata teman tentang antrian yg bisa dimainkan. Saya bilang ke securitynya: "Pak minta tolonglah,saya mau ada acara ke cibinong,bisa ada solusi ga pak ?". "Ga bisa pak" katanya. Akhirnya saya keluar seperti yg diatutkan dan kira2 tempo 10 menit dikasihlah nomor antrian itu yg sdh diambil jam 6:57:41. Hal ini semakin yakinlah saya akan cerita seorang wartawan

	bahwa BRI ParungPanjang "mempermainkan Antrian" melihat ramenya BRI Parung Panjang. ch menjejukan Pinjaman di KC Pluit dan sudah melakukan akad disaksikan oleh pihak Notaris dan sudah menandatangani akad pinjaman dengan cicilan per bulannya Rp. 2.845.600, namun mendekati waktu jatuh tempo atau pembayaran ch dihubungi kembali oleh pihak KC Jakarta Pluit bahwa ada kesalahan penghitungan pinjamannya diinfokan bahwa seharusnya cicilan per bulannya sebesar Rp. 3.006.000, ch merasa keberatan dan mengajukan protes akan hal tersebut karena di dokumen pinjaman cicilan per bulan dikenakan Rp 2.845.600 ch meminta penjelasan namun petugas kantor hanya infokan harus dilakukan pembayaran agar tidak terkena BI checking, ch terus melakukan protes ke kantor BRI tersebut namun jawaban dari pihak kantor dan managernya langsung yang menjawab apabila ch keberatan dengan pembayaran cicilan bulannya silahkan lunasi saja. ch sangat KECEWA dengan pelayanan KC JAKARTA PLUIT dikarenakan ch merasa kesalahan dari pihak kantor kenapa harus memberatkan ch. Mohon tindak lanjuti secepatnya. #HARDCOMPLAIN
--	---

	indikasi Terjadi nya pemberian/pencurian data informasi keuangan saldo nasabah BRI an Fransiskus Bhenar tanpa sepengetahuan Debitur. Oleh karyawan BRI bernama Anna B sutrisno lalu data Fransiskus Bhenar selaku nasabah BRI diberikan kepada suaminya ex BRI atas Muhammad saiful (Avie) untuk penunjang kerja nya sebagai karyawan multifinance. Tanpa sepengetahuan fransiskus Bhenar pemilik data.
	ganti atm berchip kena biaya 10ribu
	Perihal Komplain CH berniat untuk menyetorkan uang senilai Rp. 50.000.000 dengan pecahan 100rb, 50rb, 20rb, 10rb dan 5rb. Namun saat sampai ke unit plosa, pihak teller menolak uang pecahan selain 100rb dan 50rb dan diarahkan untuk menukar pecahan lain ke alfamart terlebih dahulu. CH merasa keberatan karena beraapapun pecahannya itu tetap uang milik negara. pihak teller mengatakan untuk pecahan 100rb dan 50rb bisa diterima namun pecahan dibawah itu tidak diterima. CH tidak jadi setor semua dananya karena merasa tidak dilayani dengan baik padahal uang pecahan sudah di tata per 100 lembar dengan rapi.
	ch memiliki pinjaman di bank BRI UNIT TANJUNG UBAN , kemudian ch ingin mengajukan top pinjaman

	tersebut , karena pengajuan top up pinjaman yang dapat melakukan pengecekan adalah kantor awal pengajuan pinjamannya, maka ch diarahkan untuk konfirmasi kepada Ibu Mega selaku (petugas pelayanan pinjaman bank bri UNIT TANJUNG UBAN) , namun ketika ch berusaha menghubungi ibu mega untuk konfirmasi perihal tersebut , panggilan telfon dan pesan dari ch sama sekali tidak direspon oleh ibu mega, oleh karena itu ch merasa tersinggung karena tidak ditanggapi komunikasinya dan merasa diabaikan, oleh karena itu ch melakukan pembuatan laporan saran nasabah , mohon bantuan tindak lanjutnya, terimakasih.
	CP SAWANGAN DEPOK terdapat banner yang berisi no tlf call center di nomor 083109135253, ch menghubungi no tersebut dan ternyata diberikan web yang harus mengisi user id password pin dan no rekening ch. serta ch di minta dana akan dikembalikan nanti ke rekening mandiri atau bca. ch merasa curiga karena ch mendapatkan nomor tersebut di kantor bri KCP SAWANGAN DEPOK. mohon di hapus dan di tindaklanjuti. terimakasih.
26 November 2021	Nasabah sudah mengunjungi uker pembuka rek pada tgl 10.11.2021 saat itu diinformasikan rek nasabah terkena

	indikasi penipuan, nasabah minta dicek untuk nama pelapornya, dan saat itu diminta menunggu seminggu untuk dilakukan pelacakan, lalu saat nasabah datang lagi ke uker pada tgl 26.11.2021 dari ukernya masih mengatakan sedang dalam pelacakan di kantor pusat. Nasabah komplain mengenai lamanya untuk pengecekan perihal permasalahan nasabah, padahal harusnya sudah bisa dicek siapa yg pernah melaporkan nasabah atas penipuan agar bisa segera diselesaikan masalahnya.
	Pada saat saya datang untuk pembukaan rekening, cs yg bernama shaffira tidak melayani secara ramah. Saya di arahkan untuk pembukaan rekening secara online, tetapi shaffira ini tidak memandu secara baik. Lalu saya di bantu oleh supervisornya bernama Neneng Hartini sekitar 20 menit. Setelah itu shafira datang lagi lalu mengambil alih lg pembukaan rekening saya. Selama pembukaan rekening oleh shafira DIA TIDAK SAMA SEKALI MEMBERIKAN PENJELASAN TENTANG KARTU BRI SAMA SEKALI. Tidak ada ramah salam sapa nya sama sekali. Tolong di tindak lanjuti. Pegawai seperti itu akan merugikan bri. Saya sudah sekitar 3x datang kesana melihat petugas cs bernama shafira melayani nasabah tidak sama sekali ramah. Padahal

	kantor cabang di notabenenya di rumah sakit yg sebagian besar nasabahnya adalaha nakes dan pegawai rumah sakit. Apakah bri tidak malu punya pegawai seperti itu ? Tolong di tindak lanjuti CS SHAFFIRA di BRI KK RS SANTOSA BANDUNG. Dengan supervisor Neneng Hartini.
	satpam bri tidak ramah ketika ditanyai sebuah complain menjelaskan dengan nada yang tidak baik dan juga menurut pendapat saya ada diskriminasi terhadap nasabah yang mana dilihat dari kepentingan kedatangan nasabah. Diskriminasi dari pakaian nasabah antara pegawai berseragam atau hanya warga sipil biasa.
	Tidak menggunakan identitas pengenalan di seragam (Ciri-ciri nya perempuan memakai hijab , sedikit berisi, beliau bilang di pantau 2 cctv yang di pantau langsung dari pusat , beliau menunjuk 2 cctv yang menghadap ke kami, jika benar di pantau dari pusat seharusnya bisa di cek siapa kemarin yang bertugas dan di cek ketika kami datang , terimakasih. Dan tidak menggunakan nama pengenalan...itu setau saya juga menyalahi aturan) Pada hari kamis 25 november 2021 jam 11 pagi ibu saya ibu narsi mau melakukan transaksi tarik tunai sejumlah 25jt , tp di tolak karena sistem sedang gangguan ,

	sedangkan kami sebelumnya mencoba di unit jatirejo bisa namun tidak jadi karena tambungan ibuk di unit Girimarto , saat itu kami bertanya gangguan sampai jam berapa, petugas menjawab dengan ketus "ya gak tau namanya juga gangguan" Buat atm saja ibuk mau ambil uang berapa?! Lewat atm kan bisa". Kami kebingungan karena ibu saya tidak memiliki kartu Atm , setelah itu ibu saya di paksa untuk membuat kartu Atm dengan alasan tahun depan semua transaksi tarik tunai melalui Atm, setelah itu ibu saya pulang , karena belum berkenan membuat atm . Hari ini 26/11/21 ibuk balik lagi dengan bapak kira2 pukul 09 namun tidak di layani dengan baik lagi, ketika ibuk bilang mau tarik tunai dan menjelaskan kemarin katanya gangguan dan ini balik lagi ,malah di jawab "katanya kemarin mah balik, kog gak balik, baru sekarang?!" , ibu saya kaget karena kemarin itu hujan, lalu ibuk saya hanya bisa tarik tunai sejumlah 15 jt, yang 10 jt di suruh ambil lewat Atm, sedangkan ibuk tidak memiliki kartu atm , maklum ibuk sudah tua jadi kurang begitu mengerti dengan sistem Atm . Kurang lebih seperti itu kronologinya, mohon maaf jika kurang jelas dalam menceritakan . Intinya pelayanan di unit Girimarto kurang baik, kata ibuk jahat dan sadis, tidak ramah saat melayani
--	--

	orang tua yang kurang paham. Kami melakukan transaksi karena sedang perlu, tp kenapa di persulit dan tidak di layani dengan baik, kami kecewa karena selama ini sudah percaya BRI sebagai tabungan keluarga sejak dulu, namun di saat perlu malah tabungan tidak dapat di ambil :pensive:. Terimakasih
	Saya tidak diijinkan masuk ke bank oleh sekuriti karena saya tidak bisa QR Scan didepan kantor bank karena data saya pasti tidak ada karena saya belum vaksin covid 19 dan belum punya sertifikat vaksin, saya sudah menunjukkan surat rekomendasi dari dokter bahwa saya tidak bisa divaksin karena saya penderita kanker dan masih menjalani perawatan kemoterapi, tetapi sekuriti bilang sementara yang boleh masuk yang sudah punya data QR Scan dan sudah vaksin. tadinya saya mau bikin aplikasi mobile banking BRI karena dengan kondisi saya yang sekarang lebih mudah berbelanja dengan mobile banking. Demikian mungkin bisa diberikan kemudahan bagi orang2 yg mempunyai kendala seperti saya, karena tidak semua orang bisa divaksin covid 19.
	Pergantian Kartu ATM sudah kadaluwarsa mulai dari Pukul 8:30 Sd 12:00 gak kelar kelar dan terlebih senyum sapa nya tidak ada sama sekali sedangkan nomor antrian

	gak berfungsi dikarenakan yg sudah kenal dia yg dapat layanan.
27 November 2021	pelayanan kurang maksimal buka rekening CV berminggu2 tanpa ada kejelasan padahal persyaratan sudah lengkap semua dan memenuhi syarat.di mohon pihak BRI Menanggapi nya, dan yang saya terima sprti nya petugas tersebut tidak menguasai dan memahami produk2 yg ada Di BRI. Mengambil uang di rekening sendiri dan diwakilkan oleh keluarga terlalu berbelit belit. Oke. Hari pertama saya coba kontak ke dm twitter BRI mengenai syarat yg harus kami bawa kalau mau ambil uang dari rekening nenek. Sama seperti yg admin beritahu (ktp 2 belah pihak, surat kuasa, buku tabungan) setelah itu kami siapkan beserta cap kelurahan. Setelah itu hari ke 2 kami ke bank. Waktu itu langsung diarahkan ke CS. Trus katanya ada yg salah. Oke kita balik bikin lagi. Hari ke3 udah sesuai dengan persyaratan. Masih ditanya "yg punya akun kemana?" Kami jawab ada dirumah gabisa ke bank. Masih ga percaya sampe minta foto. Balik hari ke 4 membawa serta foto pemilik akun. Masih ga percaya lagi dan akan mengirim petugas ke alamat rumah. Ditunggu lah 2 hari ga ada kabar. Datang lagi ke CS masih diminta lagi surat

	kuasa. Padahal kemarin udah di berikan beserta fc ktp kedua belah pihak. Petugasnya berbeda dari hari 1. Kami bikin lagi lbaru di kirim uang ke alamat rumah
	Mohon tidak mempersulit Guru, ketika mau menanyakan tunjangan insentif dari KEMENAG, persyaratan sudah lengkap semua..tetapi seperti dipersulit..ini bukan yg pertama dulu juga pada saat pencairan BSU seperti itu..ga seperti cabang yg lain..saran seharusnya jangan seperti itu, kami sebagai seorang guru bukan mengemis tetapi mau mengambil hak kami.
	nasabah melakukan pergantian kartu atm menjadi yg berchip, namun dikenakan biaya, call terputus.
	ch call ask mencari kantor BRI tamini square melalui google kemudian ch menghubungi nomor telfon 081322177622 dan di infokan apabila ingin mendatangi ke kantor BRI tersebut harus mendapatkan nomor antrian virtual sekaligus mengisi data data pribadi melalui link yang dikirimkan melalui sms. untuk nomor telfonnya 087899545494. csr infokan dari BRI tidak ada nomor antrian seperti itu. mohon bantuannya untuk nomor tersebut di blokir karena ch hampir saja terkena penipuan. terima kasih

28 November 2021	Mohon ditertibkan dalam penginputan setoran pinjaman karena saya sudah setor dari hari Jumat, 26 Nov 2021, yang ditujukan untuk 2 rekening pinjaman nasabah, akan tetapi setelah saya cek pagi ini, ternyata yg terinput hanya 1 rekening. Baru bulan ini saja yg saya cek, entah kenapa kinerja BRI Waingapu khususnya bagian pinjaman sangat mengecewakan. Sekali lagi mohon untuk bisa ditindak lanjuti. Kronologis kejadian (detailnya) : Ch melaporkan pelayanan dari petugas BRI a.n Jefri, ch memiliki pinjaman di UKER ybs berupa pinjaman KUR yang dimana saat ini pembayaran pinjamannya masih ada kekurangan dan ch berusaha mengkonfirmasi hal tsb ke petugas ybs agar sisa kekurangan pembayaran pinjamannya di cicil di bulan berikutnya bersamaan dengan cicilan bulan berikutnya, akan tetapi petugas tsb berkata "Tolong Mbak cari pinjaman dulu nanti bulan depan kan enak bisa balikin ke orang nya krn saya pengelolanya saya yg di marahi pimpinan... kan jadinya nanti tidak ngaruh ke BI Checkingnya teteh dan saya" , ch jadi merasa tidak nyaman dengan penyampaian petugas ybs dan mengkonfirmasi ke Call Center apakah memang jika ada keterlambatan pembayaran debitur
------------------	--

	mempengaruhi BI Checking petugas pengelolanya juga ?, csr sudah infokan hal tsb seharusnya tdk mempengaruhi. mohon agar petugas ybs bisa diberikan teguran pelayanan kedepannya menjadi lebih baik. NB : Csr juga sudah jelaskan jika memang ch melakukan keterlambatan pembayaran pinjaman maka data ch akan tercatat di BRI Checking.
8 Desember 2021	CS sangat lama untuk melayani nasabah,dan ada 3 cs yg duduk saja,tidak melayani nasabah,saya tidak tau kenapa demikian. Saya sudah konfirmasi bahkan ke pihak kemenaker nya, Katanya harus ke bri, karena memang dana sudah masuk rekening bri, cuma tidak bisa di cairkan dengan kendala no chif buku tabungan yg di cetak di unit berbeda, Dari pihak kemenaker sendiri bilang kalo itu kendala bukan di pihak kemenaker, Kata kemenaker minta bri unit koordinasi dengan bri pusat... tapi dari bri unit tidak ada tindakan dan solusi apapun sampai saat ini, Kalo gini kan yg di rugikan pihak penerima, nasabah bri seakan di permainan udh 1bln tidak ada solusi apapun. Karena kan no rekening udah ada , dana sudah masuk ke rekening tsb. Tapi tidak bisa di tarik.. secara otomatis kan itu masalah

	di pihak bank nya bukan dari perusahaan atau kemnaker nya.
	ch mengatakan bahwa kartu ATM terblokir, kemudian ingin melakukan pergantian PIN namun dicegat satpam di depan dan ditanyai membawa buku tabungan atau tidak, ch tidak membawa buku tabungan dan pulang untuk melakukan pengambilan buku tabungan terlebih dahulu. Setelah itu, ch kembali lagi ke kantor BRI tersebut dan pihak SATPAM mengatakan bahwa istirahat di pukul 11.00 dan tidak dilayani. Satpam mengatakan buka kembali di jam 12.00. Karena ch kecewa, kemudian ch meninggalkan kantor BRI tersebut.
	nasabah datang ke kantor unit BRI cigondewah untuk keperluan pencairan BPUM, namun pada saat nasabah menanyakan terkait meminta pengisian formulir, petugas tsb membentak dan tidak memberikan formulir tsb sehingga ch merasa sangat kecewa dan tidak nyaman. nasabah menyarankan untuk petugas tsb di beri tindakan lebih lanjut
	ch ada melakukan pengajuan KUR dari tgl 22/10/2021 dan bertemu kepada bapak YANDRI selaku bagian marketing dan ch juga sudah di lakukan survey pada tanggal 16/11/2021 dan semua persyaratannya di setujui.

	Sebelumnya karna ch harus melakukan pengkinian data ch sudah mengurus perihal terserbut sampai dengan ke disdukcapil dan juga sudah membuat rekening baru, pada tanggal 07/12/2021 ch mendapatkan informasi bahwa sudah lolos semua administrasi dan tinggal melakukan pencairan di tanggal tersebut bahkan ch juga sudah melakukan pembayaran administrasi KUR (Yang mana kur seharusnya tidak ada biaya administrasi) ch sudah menyerahkan berkas administrasi ke uker PAGAR ALAM dan bertemu dengan Bapak CHANDRA selaku bagian pengesahannya. di esok harinya tanggal 08/12/2021 ch tiba-tiba mendapatkan informasi dari Bapak Yandri bahwa pengajuan KUR sudah di tutup dari kemarin tanggal 07/12/2021 pukul 12 siang. ch sangat kecewa karena dari segi administrasi sudah ch penuhi semua dan sudah di infokan bahwa segera dilakukan pencairan. dan bahkan ch sudah membuka rekening baru serta memperbaiki data di disduk capil, ch menginginkan kantor bri tersebut dilakukan penindakan karena ch merasa sangat dirugikan Kronologinya begini bu.. Kmren kan saya pelunasan angsuran,saya mau ambil pinjaman lagi 10jt 12 bln angsuran,disurvei pun saya
--	--

	bilang jadi 1 th,tapi pas saya disuruh kekantor untuk pencairan kok diberkasnya 10jt/2 th ya saya gk mau min,loh kmren saya bilang 1 th bu,trus bu agnes marah2 kl tdk mau 2 th jaminannya ambil saja.. Apa seperti itu sopan dan santun bu.. Jujur saya sangat kecewa mohon ditegur dan diperingati lagi untuk bu Agnes itu kata2 yang sopan,paling gak kalau tidak mau ganti berkas2 saya menjadi angsuran 12 bln tutur katanya yang bagus jangan marah2,saya 2 kali di BANK PRAMBON dikecewain yang dulu kurang 7bln saya lunasin malah dikenai denda 2 angsuran.. Sungguh pelayanan yang sangat buruk.. Terima kasih.
10 Desember 2021	ch call infokan setiap kali tarik tunai di UNIT DONOROJO JEPARA selalu dana kosong , ch infokan merasa keberatan setiap kali tarik tunai selalu dana habis , ch infokan seakan-akan ch di arahkan tarik tunai di agen brilink dan ch keberatan dengan biaya admin nya , ch infoakn agar selalu di isi dana di mesin atm tersebut agar ch tidak tarik tunai di mesin atm lain atau di agen brilink Melayani nasabah kok di sambu mainan HP Dan waktu aktifin brimo malah di suruh cari caranya di google dan bahasnya tidak sopan Sangat tidak sopan banget

	Min saya mau ngadu terkait pelayanan buruk dari BRI KCP Seturan Yogyakarta. Saya datang buat ngurus kartu atm yg terblokir karena salah pin. Pas datang pertama sekitar jam 12 siang disuruh datang lagi jam 1 siang karena lagi istirahat sholat jumat. Saya datang lagi jam 1 siang disuruh ke kantor lainnya atau datang lagi Senin karena sudah banyak antrian pembukaan rekening. Gimana sih min pelayanannya? Saya kan juga kerja jadi sudah sempetin waktu buat ngurus atm malah kayak gitu pelayanannya. Kalau kayak gini malah nasabah lama jadi ga nyaman dan ribet. Apa harus tutup rekening terus daftar baru lagi ya biar dilayanin?
	Informasi yang disampaikan karyawan dengan ciri ciri diatas tidak valid ,kata dia buka rekening Britama rencana hanya bisa dilakukan secara offline /ke CSO ,setelah saya antri lama ke CSO dan ternyata kata CSO bisa online. Jadi informasi nya simpang siur padahal itu kantor cabang utama lho . Noted : Nasabah ingin ada permintaan maaf dari petugas tersebut.
	ch mengunjungi UKER ybs untuk mengetahui trx yg terjadi di rek nya namun petugas BRI tsb lgsg menembak tanpa melakukan crosscheck terlebih dahulu bahwa trx

	tsb merupakan penarikan tunai di mesin ATM, akan tetapi setelah di lakukan pengecekan lebih lanjut ternyata trx tsb adalah autodebet dr pinjaman nasabah ybs. ch ingin saran agar petugas tsb di berikan edukasi penanganan nasabah yg benar agar tidak menyebabkan kesalah pahaman anantara nasabah dan pihak Bank. seharusnya petugas ybs menggali info terlebihdahulu apakah nasabah punya pinjaman ? apakah mengikuti asuransi atau tdknya?.
	Saya Rizky Chairunnisa lubis Tinggal di tanjung Morawa Sudah dalam 3 hari ini saya ingin mengurus pembukaan rekening BRI yang baru Tapi kenapa seperti di persulit Saya sudah daftar online pembukaan rekening BRI Hanya mau aktivasi ke Cs sungguh susah Dengan alasan security cs di bank bri hanya satu dan tidak bisa ambil no antrian Saya disuruh DTG jam 8 DTG jam 8 pagi juga GK bisa ambil no antrian Knpa sangat di persulit Kalau cs hanya 1 dan KTA security nya sangat lambat harusnya profesional

	Jgn buat masyarakat jadi tidak seperti di layani Layanan BRI sangat mmabua saya tidak nyaman
11 Desember 2021	penolakan pembaruan data diri Saya punya KTP lama dengan nama belakang disingkat Saya lalu merubah KTP saya dgn nama belakang tidak disingkat (sesuai akte lahir) Khawatir akan terjadi keribetan di kemudian hari, saya lalu reach bank2 tempat saya menabung. Bank pertama, bilang it's ok ga perlu rubah data diri apa pun BRI, blg via phone kalau saya perlu bawa buku rek, ktp dan akta lahir saya ke ktr utk dirubah Ok Saya datang ke ktr BRI di ruko golden madrid BSD tadi siang pukul 2 lebih Dibilang tidak bisa harus dtg ke ktr pusat ? feeling saya mrk ga mau aja layanin krn saya lihat CS cuma 1 sementara Ada bbrp antri an Saya tlp ke call center Makesure klo cabang yg saya tuju tadi itu bisa Feeling saya bener Dibilang harusnya bisa bu

	1. Knp ga jelas sih nolak2 customer, ribet mau tutup trus customer banyak dan CS cuma 1? Tambah lagi donk SDM nya 2. Jd saya hrs ke mana nih???! Buat rubah data diri jgn lempar2 customer donk! Coba kasih tau ke saya kantor BRI mana yg bisa dan mau terima layanan Ini atau gausah aja drubah kyk bank lain saya punya tabungan? 3. Coba scroll ke atas. Saya jg pernah ngeluh tentang kantor cabang yg sama ya itu di golden Madrid BSD. Ga tau deh itu masih mba2 CS yg sama apa bukan Mbok ya baiknya ditingkatkan donk SDM nya ckckckck Wow baru cek ulasan di Google Ternyata rata2 keluhan nya sama yaaaa CS 1 perempuan Saya jg pernah ngeluh hal ini di message paling atas dan email atas nama Dhiana.Aprilya@gmail.com You guys are not take this seriously One year and still do the same Intinya pelayanan petugas Teller (ini bukan cerita individu ya, jadi semua) dibandingin bank swasta kalah jauh.
--	--

	Antrian panjang ko counter yg dibuka cuman 2 (ini kan policy jatuhnya). itu pun masih kadang2 disela dari dalam atau ada antrian yg sifatnya kumulatif. Saya transaksi setor dan transfer dengan jumlah tertentu yg tidak memungkinkan dilakukan via atm ataupun internet banking. Kalau tanggapannya sedang jam istirahat, diluar jam istirahat pun demikian kejadiannya. Kalau memang serius silahkan bagian penanganan keluhan cek cctv di cabang tsb di ruang utama selama 1 minggu aja sesuai jam operasional di ruang tempat pelayanan front liner saja, perhatikan, cek waktu pelayanan tiap nasabah di teller, cek seberapa panjang antrian dan counter yg dibuka.... Salah satu istri petugas BRI melaporkan jik suaminya telah berselingkuh dengan sesama petugas BRI yang mengakibatkan kinerja yang kurang baik (jalan2 di jam kerja di luar wilayah kerja) dan sekarang keluarga juga terkena dampaknya atas perselingkuhan tersebut yaitu penelantaran anak dan istri. Sudah lama kasus ini hampir setengah 1/2 tahun. Sebelumnya istri petugas BRI sudah melaporkan ke Kantor Unit Karangawen Wonosari Gunungkidul Kanwil Yogyakarta namun hingga saat ini
--	---

	tidak ada informasi lebih lanjut terkait kasus tersebut. Berikut informasi data yang diinformasikan oleh pelapor, Nama Pekerja : DANANG WIJAYANTO Unit Kerja : Unit Panggang Wonosari GunungKidul Kanwil Yogyakarta Berselingkuh dengan : Nama Pekerja : Desy Puspitasari Unit Kerja : Unit Karangawen Wonosari Gunungkidul Kanwil Yogyakarta
12 Desember 2021	Tgl. 1 Desember 2021 saya melakukan pengajuan tambahan / Top Up KUR kepada pak dwi melalui WA, tetapi tanggapan nya lambat sekali Tgl. 6 Desember 2021 saya WA kembali menanyakan kelanjutan KUR yg saya ajukan & ada respon dari beliau, saya di minta persiapkan kelengkapan berkas untuk pengajuan KUR serta beliau bilang hari Kamis tgl. 9 Desember 2021 beliau akan datang bersama atasanya. Tgl. 7 saya WA tidak ada balasan, saya telp & telp WA pun tidak ada respon Tgl. 8 saya WA tidak ada balasan, saya telp & telp WA pun tidak ada respon. Tgl. 9 saya WA tidak ada balasan, saya telp & telp WA pun tidak ada respon.

	Pdhal pak dwi bilang hari Kamis akan datang bersama atasanya untuk membicarakan kelanjutan KUR saya. Saya merasa kecewa dengan pelayanan bank BRI BSD yg besar, megah & milik negara
	Tanggal 1-10-2021 saya mengajukan Kredit UMKM dengan Nilai Pinjaman maksimal Rp.50.000.000,- ke kantor Unit BRI Aek Kanopan diterima oleh Customer Service dan di teruskn ke petugas lapangan yg bernama Dolly Harahap dengan bahasa ditunggu kehadiran petugas untuk survey dan mengecek semua berkas. Setelah petugas datang ke lokasi usaha saya, petugas mengambil foto usaha dan saya serta istri bahkan foto kediaman kami (tgl.20-10-2021) dan meminta berkas yang dibutuhkan mulai dari Surat Keterangan Usaha dari kelurahan dan lain lain dan saya penuhi semua. Hampir setiap hari saya tanya ke petugas proses pengajuan Kredit saya, jawaban beliau Sabar bg, menunggu Bos Survey. Sampai akhirnya tanggal 22-11-2021 saya tanya kembali jawabn petugas Program nya sudah tutup. Lalu saya Komplain karena tidak ada pemberitahuan ke saya. Akhirnya petugas menghubungi saya kembali dan menyatakan masih ada Programnya dan petugas kembali datang ke tempat usaha saya (Meiland

	Collection) dan kembali memfoto usaha saya dan foto kediaman kami kembali untuk yang ke dua kali. Kami terus ikuti dan menunggu hasilnya. Dan pada tanggal 3-12-2021 saya tanya kembali ke petugas perihal pengajuan Kredit Saya, jawabnya sudah di ajukan bang, tinggal menunggu survey Bos (entah bos mana saya tidak tahu). Namun kami tetap sabar menunggu walau tidak kabar, akhirnya saya tanya kembali tanggal 9-12-2021 kepada petugas alangkah saya Kecewanya dwngan jawaban Petugas yg menyatakan bhwa programnya Sudah Di Tutup, saya marah ke petugas dan meminta untuk mengembalikan semua berkas saya yg sudh saya ajukan.
	ch info mendapatkan telepon dari seseorang yang mengaku pihak BRI dan menginformasikan bahwa ch memiliki poin yang banyak yang bisa ditukarkan hadiah di bri terdekat namun lsebelumnya harus mengirimkan undangan melalui sms lalu ibu berkunjung ke KK Pengadilan negeri jakarta barat untuk konfirmasi ch info sedang berada di kantor BRI ketika dihubungi oleh penipu dan ch berada di depan petugas BRI yang diinformasikan bahwa itu adalah penipuan

	ch meminta tolong untuk dilakukan proses pemblokiran namun info ch tdk dilakukan proses tindakan oleh petugasnya, dan ch info pada saat tersebut IB tidak bisa digunakan juga namun dari petugasnya tdk menanyakan terkait dgn dokumen yang ditemukan ch info sudah dibantu melakukan proses pelaporan oleh petugas terkait dana yang berkurang dihari selanjutnya dikarenakan pada hari tersebut sudah sore
5 Januari 2022	saya ingin menabung Rp. 200.000 tapi pak satpam jawabannya malah meremehkan customer. Saya nabung di bank BCA & Bank Mandiri Gak pernah ditanya nominalnya, baru kali nie ditanya orang mau nabung nominal nya saya merupakan pemilik ruko sebelum bank bri pindah ke lokasi yg terbaru sekarang tetapi ada tunggakan air dan listrik yg belum di bayarkan oleh pihak bri, dan karena ini kepala cabangnya merupakan kepala cabang baru jadi dia menolak untuk melakukan pembayaran tunggakan listrik dan air pda saat bri masih sewa di ruko saya dengan dalih hal tersebut sudah terjadi lama tapi kenapa baru sekarang di laporkan dan dia merupakan kepala cabang baru, kemarin waktu ketemu pertama kali beliau

	mengatakan akan mencari titik temu dulu dengan menyampaikannya kebagian apa tapi setelah di konfirmasi lebih lanjut lgi jawabannya tetap sama seperti pertama, jika saya mengirimkan surat resmi juga yg terima pasti kepala cabang yg bersangkutan dan tidak akan ada perbedaan makanya saya mencari petinggi bri yg berada di kantor pusat secara langsung yg mengurus bagian bri unit klandasan ini karena sering sekali juga kepala cabangnya di mutasi
	ch ingin menanyakan pinjaman karna ingin topup namun tdk di respon , dan di infokan nanti akan dikabari dan dikonfirmasi lagi dan di tlp tdk dibalas dan tdk diangkat. nmr tlp AO pinjamannya a.n dian tsb : 085267646904
	Ibu Jong infokan ada nasabah a.n DIVA (istri Kepala Unit BRI Wijaya Kusuma) menghubungi Ibu Jong kemarin menginformasikan bahwa nasabah tsb melakukan salah trx trf ke rek Ibu Jong serta memberikan bukti rekening koran melalui wa, padahal Ibu Jong tidak mengenal Ibu Diva sama sekali. Dan setelah ditanyakan ke Ibu Diva, beliau mendapatkan rekening koran dari suaminya yang infonya bekerja sebagai Kepala Unit di kantor BRI UNIT WIJAYA KUSUMA.

	Ibu Jong merasa tidak nyaman karena data-data pribadinya diinformasikan ke istri karyawan BRI. Kenapa tidak kepala unit nya langsung yg menghubungi Ibu Jong. Mohon bantuannya, terima kasih.
--	---



Lampiran 2 Log Book

LOG BOOK MERDEKA BELAJAR KAMPUS MERDEKA UNIVERSITAS FAJAR



Nama	: Jessica Nicki Nara
NIM	: 1810121038
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Lokasi KKLP	: PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk
Dosen Pembimbing	: Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR

2022

UNIVERSITAS FAJAR

A. Latar Belakang

Dalam rangka menyiapkan mahasiswa menghadapi perubahan sosial, budaya, dunia kerja dan kemajuan teknologi yang pesat, kompetensi mahasiswa harus disiapkan untuk lebih *gayut* dengan kebutuhan zaman. *Link and match* tidak saja dengan dunia industri dan dunia kerja tetapi juga dengan masa depan yang berubah dengan cepat. Perguruan Tinggi dituntut untuk dapat merancang dan melaksanakan proses pembelajaran yang inovatif agar mahasiswa dapat meraih capaian pembelajaran mencakup aspek sikap, pengetahuan dan keterampilan secara optimal dan selalu relevan.

Kebijakan Merdeka Belajar - Kampus Merdeka (MBKM) diharapkan dapat menjadi jawaban atas tuntutan tersebut. Kampus Merdeka merupakan wujud pembelajaran di perguruan tinggi yang otonom dan fleksibel sehingga tercipta kultur belajar yang inovatif, tidak mengekang dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

Selama ini mahasiswa kurang mendapat pengalaman kerja di industri/dunia profesi nyata sehingga kurang siap bekerja. Sementara magang yang berjangka pendek (kurang dari 6 bulan) sangat tidak cukup untuk memberikan pengalaman dan kompetensi industri bagi mahasiswa. Perusahaan yang menerima magang juga menyatakan magang dalam waktu sangat pendek tidak bermanfaat, bahkan mengganggu aktivitas di Industri.

Tujuan program magang antara lain Program magang 1-2 semester, memberikan pengalaman yang cukup kepada mahasiswa, pembelajaran langsung di tempat kerja (*experiential learning*). Selama magang mahasiswa akan mendapatkan *hardskills* (keterampilan, *complex problem solving*, *analytical skills*, dsb.), maupun *soft skills* (etika profesi/kerja, komunikasi, kerjasama, dsb.). Sementara industri mendapatkan talenta yang bila cocok nantinya bisa langsung direcruit, sehingga mengurangi biaya *recruitment* dan *training awal*/induksi. Mahasiswa yang sudah mengenal tempat kerja tersebut akan lebih mantap dalam memasuki dunia kerja dan karirnya. Melalui kegiatan ini, permasalahan industri

akan mengalir ke perguruan tinggi sehingga pembahasan bahan ajar dan pembelajaran dosen serta topik-topik riset di perguruan tinggi akan makin relevan.

B. Tata Tertib Kerja Praktik/Magang MBKM

Selama pelaksanaan MBKM, mahasiswa peserta MBKM wajib untuk:

1. Menjaga nama baik almamater Universitas Fajar.
2. Menetap di lokasi kerja praktik/magang MBKM.
3. Melaksanakan tugas-tugas MBKM dengan penuh rasa tanggung jawab dan dedikasi yang tinggi, baik tugas administrasi (pengisian *log book*, pengisian daftar hadir harian, penyelesaian penulisan laporan) maupun tugas lapangan sesuai dengan perencanaan.
4. Menghayati dan menyesuaikan diri dengan kehidupan di lokasi kerja praktik/magang MBKM.
5. Membina kerjasama dengan mahasiswa, pihak perusahaan/instansi/dinas Pemerintah dan pihak-pihak yang terkait.
6. Mengisi *log book* dan menyerahkan laporan akhir paling lambat 1 (satu) minggu setelah kegiatan MBKM berakhir.

C. Penugasan Kerja Praktik/Magang MBKM

1. Setiap mahasiswa yang mengikuti program MBKM diwajibkan untuk mengisi *Log Book* Setiap Hari untuk dilakukan evaluasi dan monitoring di dalam pelaksanaannya;
2. Setiap mahasiswa yang mengikuti program MBKM diwajibkan untuk membuat laporan kegiatan kerja praktik/magang MBKM sesuai dengan aturan penulisan prodi masing-masing;
3. Setiap mahasiswa akan diminta untuk melakukan asistensi dengan dosen pembimbing.

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 1**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Kamis, 16 September 2021	Perkenalan dan Penentuan Team	Pertemuan pertama dan perkenalan bersama leader dan staff Service & Contact Center, sekaligus penentuan Team dan Mentor	FOTO	Department Head & Staff Service & Contact Center	Mencatat nama para team leader & staff, Masuk ke dalam team SIA (Service Implementasi & Assurance)
2.	Jumat, 17 September 2021	Pengenalan ruang lingkup kantor	Belajar cara untuk fotocopy & scan, melakukan tour gedung & beradaptasi dengan pekerjaan serta dengan para staff.		Mentor (Assistant Manager)	Memperhatikan ruangan & alat-alat yang ada di Service & Contact Center Division.

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 2**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 20 September 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
2.	Selasa, 21 September 2021	Visit Kantor Wilayah Jakarta 2	Kunjungan kantor wilayah jakarta 2 di Jl. Gatot Subroto, DKI Jakarta		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memberikan bingkisan untuk sentra layanan prioritas di kanwil Jakarta 2
3.	Rabu, 22 September 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
4.	Kamis, 23 September 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
5.	Jumat, 24 September 2021	Menginput Detail Komplain	Menginput komplain nasabah dan BRicare dan di masukan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing

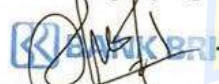

(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 3**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 27 September 2021	Menginput surat keluar & Detail Komplain	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet & komplain nasabah dan BRicare dan di masukkan ke form Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat & komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
2.	Selasa, 28 September 2021	Monitoring KC BRI Bogor Sartika	Melakukan kunjungan terkait Piloting Release Hold BPUM melalui Brinets Express		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Mengamati & mengawasi waktu nasabah bertemu CS, antrian, saran & masukan selama pelaksanaan
3.	Rabu, 29 September 2021	Monitoring KC BRI Bekasi	Melakukan kunjungan terkait Piloting Release Hold BPUM melalui Brinets Express		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Mengamati & mengawasi waktu nasabah bertemu CS, antrian, saran & masukan selama pelaksanaan
4.	Kamis, 30 September 2021	Menginput surat keluar & Komplain	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet & komplain nasabah dari BRicare dan di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat & komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
5.	Jumat, 1 Oktober 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing



(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 4**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 04 Oktober 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
2.	Selasa, 05 Oktober 2021	Merekap Hasil Monitoring	Merekap hasil monitoring People dan Fisik Outlet di Sentra Layanan Prioritas BRI		Mentor (Assistant Manager)	Memasukkan hasil nilai monitoring Sentra Layanan Prioritas BRI ke Excel
3.	Rabu, 06 Oktober 2021	Merekap Hasil Monitoring & Rapat Mengenai Assurance Mystery Shopping	Merekap hasil monitoring People dan Fisik Outlet di Sentra Layanan Prioritas BRI, Rapat bersama PKSS tentang penambahan kualitas satpam.		Mentor (Assistant Manager)	Memasukkan hasil nilai monitoring Sentra Layanan Prioritas BRI ke Excel, Mengawasi dan memperhatikan apa saja yang di bahas pada saat rapat.
4.	Kamis, 07 Oktober 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain, Merekap data pekerja elearnings	Mengisi data-data komplain yang masih kosong, mencari data pekerja yang masih ada & tidak ada		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet, mencari data dari binstars kemudian di pindahkan ke excel
5.	Jumat, 08 Oktober 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Desen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 5**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 11 Oktober 2021	Menginput surat keluar & Detail Komplain	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet & Komplain nasabah dari BRICare dan di masukkan ke form Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat & komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
2.	Selasa, 12 Oktober 2021	Monitoring & Observasi Kegiatan Layanan Divisi SIA	Melakukan monitoring & observasi atau pengecekan di Unit Pondok Cabe, Tangerang Selatan		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Melakukan pengecekan UKO dengan standar Quality Assurance Tools
3.	Rabu, 13 Oktober 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
4.	Kamis, 14 Oktober 2021	Rapat Standarisasi & Customer Experience	Rapat mengenai standarisasi saat melayani dan dapat membuat nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan bank BRI		Mentor (Assistant Manager)	Mengawasi apa saja yang di bahas di rapat tersebut.
5.	Jumat, 15 Oktober 2021	Monitoring & Observasi Kegiatan Layanan Divisi SIA	Melakukan monitoring & observasi atau pengecekan di Unit Cipulir, Jakarta Pusat		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Melakukan pengecekan UKO dengan standar Quality Assurance Tools

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing



(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 6**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 18 Oktober 2021	Menginput surat keluar, Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet, Mengisi data-data komplain yang masih kosong	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain, Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet
2.	Selasa, 19 Oktober 2021	Monitoring & Observasi Kegiatan Layanan Divisi SIA	Melakukan monitoring & observasi atau pengecekan di Unit Cakung II, Jakarta Timur		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Melakukan pengecekan UKO dengan standar Quality Assurance Tools
3.	Rabu, 20 Oktober 2021	Libur Tanggal Merah			-	-
4.	Kamis, 21 Oktober 2021	Webinar Risk Upgrade Series: 10 ways fraudsters steal our customers money and what should do about it	Webinar yang di adakan oleh Senior Manager team FBI yang membahas tentang kejahatan perbankan dan cara mengatasinya		Senior Manager	Memperhatikan apa saja materi dan hal penting terkait webinar.
5.	Jumat, 22 Oktober 2021	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 7**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 25 Oktober 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet	F O T O	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
2.	Selasa, 26 Oktober 2021	Monitoring & Observasi Kegiatan Layanan Divisi SIA	Melakukan monitoring & observasi atau pengecekan di Unit Cipinang Elok & Unit Bidara Cina		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Melakukan pengecekan UKO dengan standar Quality Assurance Tools
3.	Rabu, 27 Oktober 2021	Monitoring & Observasi Kegiatan Layanan Divisi SIA	Melakukan monitoring & observasi atau pengecekan di Unit Depok Nusantara		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Melakukan pengecekan UKO dengan standar Quality Assurance Tools
4.	Kamis, 28 Oktober 2021	Menarik Bicare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bicare dan dipindahkan ke file		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
5.	Jumar, 29 Oktober 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Mengisi data-data komplain yang masih kosong		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 8**

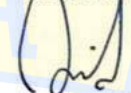
No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 1 November 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
2.	Selasa, 2 November 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Mengisi data-data komplain yang masih kosong		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet
3.	Rabu, 3 November 2021	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
4.	Kamis, 4 November 2021	Podcast Intern SCC	Membuat Podcast bersama dengan intern PMMB di divisi DCC		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Membuat materi tentang podcast dan syuting Podcast
5.	Jumat, 5 November 2021	Menginput surat keluar, Diskusi Transformasi Distribution Channel	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet, Berdiskusi dan belajar tentang Transformasi Distribution Channel Bank BRI		Pelaksana non KC - KCP - Unit, Assistant Manager	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain, Mengamati dengan seksama tentang materi yang di jelaskan

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing



(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 9**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 8 November 2021	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
2.	Selasa, 7 November 2021	Menginput surat keluar, Detail Komplain	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet. Komplain nasabah dan BRicare dan di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain, komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
3.	Rabu, 8 November 2021	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
4.	Kamis, 9 November 2021	Meeting Konsep dan Hasil Evaluasi Pengukuran Konsistensi Standar Layanan BRI 2021	Meeting mengenai standar layanan & untuk meningkatkan standar layanan kinerja Satpam		Seluruh Divisi Service Implementasi Assurance	Mengawasi dan mendengarkan apa saja yang dibahas saat rapat
5.	Jumat, 10 November 2021	Mysteri Shopping	Menjadi nasabah dan melihat apa saja yang menjadi kendala saat transaksi & menilai Frontliner di KCP Kota Kasablanka		Assistant Manager, Pelaksana non KC - KCP - Unit	Berpura-pura menjadi nasabah & mengawasi di KCP Kota Kasablanka

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing



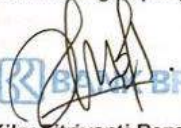
(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 10**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 15 November 2021	Menginput Tanggal/Bulan Bricare yang Pending	Mendata Tanggal/Bulan tiket Bricare yang Pending	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Menginput data di Microsoft Excel
2.	Selasa, 16 November 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
3.	Rabu 17 November 2021	Meeting untuk persiapan Shooting	Meeting bersama staff BRI Corporate University mengenai proses shooting dan juga pembahasan naskah video layanan di Brismart		Assistant Manager, Pelaksana non KC - KCP - Unit	Mendengarkan apa saja yang dibahas dan disiapkan untuk persiapan proses shooting
4.	Kamis, 18 November 2021	Shooting Video Layanan Brismart	Shooting bersama para staff BRI untuk membuat video layanan di Brismart bertempat di BRI Corporate University		Assistant Manager, Pelaksana non KC - KCP - Unit	Menjadi talent cameo dan juga membantu persiapan proses shooting
5.	Jumat, 19 November 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Mengisi data-data komplain yang masih kosong		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

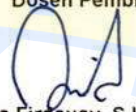
**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 11**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1	Senin, 22 November 2021	Meeting untuk Webinar Smart Grooming For Frontliners	Meeting membahas tentang pembagian tugas & persiapan satu tempat, EO, Talent, Guess Stars.	FOTO	Seluruh Team SIA	Mendengarkan apa saja yang dibahas dan disiapkan untuk pembagian tugas
2	Selasa, 23 November 2021	Webinar Smart Grooming For Frontliners	Webinar Smart Grooming bersama Erich Al Amin (Fashion Stylist Profesional) membahas tentang apa saja pakaian yang bisa di pakai ke kantor		Seluruh Team SIA	Webinar diadakan jam 04.00 WIB, bertempat di BRI Innovation Center, dan di hadiri oleh seluruh Frontliners BRI di Indonesia
3	Rabu, 24 November 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Mengisi data-data komplain yang masih kosong		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet
4	Kamis, 25 November 2021	Menginput Tanggal/Bulan Bricare yang Pending	Mendata Tanggal/Bulan tiket Bricare yang Pending		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Menginput data di Microsoft Excel
5	Jumat, 26 November 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheett		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing

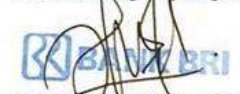

(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 12**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 29 November 2021	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
2.	Selasa, 30 November 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheett		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
3.	Rabu, 1 Desember 2021	Piloting Penambahan Pekerja di UKO	Monitoring bagaimana perkembangan UKO yang telah di tambah pekerja magang untuk mengurangi antrian		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Mengawasi & mengamati apakah penambahan pekerja efektif atau tidak
4.	Kamis, 2 Desember 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Mengisi data-data komplain yang masih kosong		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet
5.	Jumat, 3 Desember 2021	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Memasukkan Data Komplain nasabah dari BRicare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Data Kompain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 13**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 6 Desember 2021	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Memasukkan Data Komplain nasabah dari BRicare di masukkan ke form Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
2.	Selasa, 7 Desember 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheett		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
3.	Rabu, 8 Desember 2021	Menarik Starweb	Merekap data nilai unit kerja di Palembang, Yogyakarta, Banjarmasin		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan data ke dalam format Excel
4.	Kamis, 9 Desember 2021	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
5.	Jumat, 10 Desember 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheett		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing



(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 14**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 13 Desember 2021	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
2.	Selasa, 14 Desember 2021	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRicare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
3.	Rabu, 15 Desember 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
4.	Kamis, 16 Desember 2021	HUT BRI yang ke-126	Acara Bebas			
5.	Jumat, 17 Desember 2021	Sakit				

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

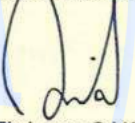
**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 15**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 20 Desember 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheett	FOTO	Pelaksana non KC - KCP – Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
2.	Selasa, 21 Desember 2021	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRicare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Data Kompain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
3.	Rabu, 22 Desember 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Mengisi data-data komplain yang masih kosong		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet
4.	Kamis, 23 Desember 2021	Menginput surat keluar	Menginput nomor surat keluar dari Digital Office Dio ke Google Sheett		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Memasukkan nomor surat keluar nasabah ke form tindak lanjut komplain
5.	Jumat, 24 Desember 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Mengisi data-data komplain yang masih kosong		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

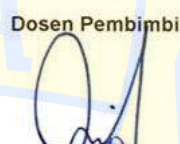
**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 16**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 27 Desember 2021	Sakit				
2.	Selasa, 28 Desember 2021	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRicare di masukkan ke form Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP – Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
3.	Rabu, 29 Desember 2021	Detail Komplain	Komplain nasabah dari BRicare dan di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
4.	Kamis, 30 Desember 2021	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRicare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
5.	Jumat, 31 Desember 2021	Melengkapi Tindak Lanjut Komplain	Mengisi data-data komplain yang masih kosong		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Membantu melengkapi data-data yang belum terisi di Google Sheet

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 17**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 3 Januari 2022	Merekap Best FL Trwulan III 2021	Mendata Best FL seluruh unit kerja se-indonesia	F O T O	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Mendata menggunakan Microsoft Excel
2.	Selasa, 4 Januari 2022	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRICare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
3.	Rabu, 5 Januari 2022	Detail Komplain	Komplain nasabah dari BRICare dan di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
4.	Kamis, 6 Januari 2022	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
5.	Jumat, 7 Januari 2022	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRICare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 18**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 10 Januari 2022	Merekap Best FL Triwulan III 2021	Mendata Best FL seluruh unit kerja se-indonesia	F O T O	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Mendata menggunakan Microsoft Excel
2.	Selasa, 11 Januari 2022	Merekap Best FL Triwulan III 2021	Mendata Best FL seluruh unit kerja se-indonesia		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Mendata menggunakan Microsoft Excel
3.	Rabu, 12 Januari 2022	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRicare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
4.	Kamis, 13 Januari 2022	Detail Komplain	Komplain nasabah dari BRicare dan di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
5.	Jumat, 14 Januari 2022	Detail Komplain	Komplain nasabah dari BRicare dan di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 19**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 17 Januari 2022	Detail Komplain	Komplain nasabah dan BRICare dan di masukkan ke form Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
2.	Selasa, 18 Januari 2022	Detail Komplain	Komplain nasabah dan BRICare dan di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
3.	Rabu, 19 Januari 2022	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRICare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
4.	Kamis, 20 Januari 2022	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRICare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
5.	Jumat, 21 Januari 2022	Acara pelepasan perpindahan Kepala Divisi Service & Contact Center				

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 20**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 24 Januari 2022	Sakit		F O T O		
2.	Selasa, 25 Januari 2022	Sakit				
3.	Rabu, 26 Januari 2022	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRICare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
4.	Kamis, 27 Januari 2022	Mystery Shopping Bank Pesaing	Berpura-pura menjadi nasabah agar dapat melihat bagaimana bank pesaing dalam melakukan transaksi.		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Melakukan Mystery Shopping di Bank BCA.

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 21**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 31 Januari 2022	Detail Komplain	Komplain nasabah dari BRICare dan di masukkan ke form Google Sheet	FOTO	Pelaksana non KC - KCP – Unit	Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
2.	Selasa, 1 Februari 2022	Libur				
3.	Rabu, 2 Februari 2022	Detail Komplain	Komplain nasabah dari BRICare dan di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain
4.	Kamis, 3 Februari 2022	Merekap Tindak Lanjut Komplain	Data Komplain nasabah dari BRICare di masukkan ke form Google Sheet		Pelaksana non KC - KCP – Unit	Data Komplain nasabah ke form Tindak Lanjut Komplain

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 22**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 7 Februari 2022	Menarik Starweb	Merekap data nilai unit kerja Yogyakarta, Palembang, Jayapura, Surabaya, KCK	FOTO	Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan data ke dalam format Excel
2.	Selasa, 8 Februari 2022	Menarik Starweb	Merekap data nilai unit kerja Jakarta 1, Manado, Lampung		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memasukkan data ke dalam format Excel
3.	Kamis, 10 Februari 2022	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file		Pelaksana non KC - KCP - Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 23**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 14 Februari 2022	Menarik Bricare	Mengambil data komplain nasabah melalui web bricare dan dipindahkan ke file	FOTO	Pelaksana non KC - KCP – Unit	Memindahkan komplain nasabah ke file word
2.	Rabu, 16 Februari 2022	Merekap data Keseragaman Teller dan Transaksi Tanpa Buku Tabungan	Merapikan data yang telah di tank oleh staff		Assistant Manager	Melakukan perekapan di Microsoft Excel.
3.	Jumat, 18 Februari 2022	Merekap data Keseragaman Teller dan Transaksi Tanpa Buku Tabungan	Merapikan data yang telah di tank oleh staff		Assistant Manager	Melakukan perekapan di Microsoft Excel.

Mengetahui,
Pembimbing Lapangan



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing



(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 24**

No	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Selasa, 22 Februari 2022	Membuat Power Point Penetapan dan Penggunaan Formulir Utama BRI	Membuat Power Point dan Surat Edaran Direksi	F O T O	Assistant Manager	Membuat Power Point menggunakan aplikasi Canva
2.	Kamis, 24 Februari 2022	Revisi Pembuatan Power Point Penetapan dan Penggunaan Formulir Utama BRI	Mengubah materi Power Point dari masukan staff.		Assistant Manager	Membuat Power Point menggunakan aplikasi Canva

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 25**

No.	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 28 Februari 2022	Libur		FOTO		
2.	Selasa, 1 Maret 2022	Revisi Pembuatan Power Point Penetapan dan Penggunaan Formulir Utama BRI	Mengubah materi Power Point dari masukan staff.		Assistant Manager	Membuat Power Point menggunakan aplikasi Canva.
3.	Rabu, 2 Maret 2022	Merekap Best FL Triwulan IV 2021	Mendata Best FL seluruh unit kerja se-indonesia		Assistant Manager	Mendata menggunakan Microsoft Excel
4.	Kamis, 3 Maret 2022	Libur				

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**


(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing


(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

**Aktivitas Harian Mahasiswa Kerja Praktik/Magang MBKM
Minggu 27**

No.	Hari/Tanggal	Aktivitas	Rincian Aktivitas	Dokumen Yang Digunakan	Pihak Terkait	Keterangan
1.	Senin, 14 Maret 2022	Menarik Starweb	Merekap data nilai unit kerja Yogyakarta, Manado, Palembang.	F O T O	Pelaksana non KC - KCP – Unit	Memasukkan data ke dalam format Excel
2.	Selasa, 15 Maret 2022	Perpisahan				

**Mengetahui,
Pembimbing Lapangan**



(Kiky Fitriyanti Rezeki)

Dosen Pembimbing



(Soraya Firdausy, S.I.Kom., M.I.Kom)

UNIVERSITAS FAJAR

Lampiran 3 Dokumentasi



Gambar 1. Makan Bersama Divisi Layanan



Gambar 2. Gathering Divisi Service & Contact Center



Gambar 2. Konser BRIMO x Ariel



Gambar 3. Acara Ulang Tahun BRI



Gambar 4. Acara Ulang Tahun BRI



Gambar 5. Makan Bersama Divisi Layanan



Gambar 6. Makan Bersama Divisi Layanan



Gambar 7. Acara Natal BRI x Mark Natama



Gambar 8. Acara Pergantian Kepala Divisi Service & Contact Center



Gambar 9. Makan Bersama Dalam Rangka Perpisahan *Intern* Divisi Layanan



Gambar 10. Mentor/Pembimbing Perusahaan



Gambar 11. Pemberian Kenang-Kenangan kepada Divisi Layanan