PROSEDUR HANDLING COMPLAINT PADA UNIT CUSTOMER SERVICE DI BANK BNI KCP MENARA BOSOWA MAKASSAR

Laporan Magang

Disusun oleh:

KHUSNUL IMAMAH NUR HAKIM

15213063

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

PROSEDUR HANDLING COMPLAINT PADA UNIT CUSTOMER SERVICE DI BANK BNI KCP MENARA BOSOWA MAKASSAR

Laporan Magang

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

Disusun oleh:

Khusnul Imamah Nur Hakim

15213063

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG

PROSEDUR HANDLING COMPLAINT PADA UNIT CUSTOMER SERVICE DI BANK BNI KCP MENARA BOSOWA MAKASSAR

Disusun Oleh :

Nama	**: Khusnul Imamah Nur Hakim**
No. Mahasiswa	**: 15213063**
Jurusan	**: Perbankan dan Keuangan**

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
pada tanggal.. A/6/2018.....

Dosen Pembimbing

(Aidha Trisanty, S.E., M.M.)

ii

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku"

Yogyakarta, 04 Juni 2018

Penulis



Khusnul Imamah Nur Hakim

iii

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb.

Puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Prosedur *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar". Sholawat serta salam saya ucapkan kepada junjungan besar kita Rasulullah shallallahu 'alayhi wasallam beserta sahabat dan para pengikut-Nya hingga akhir zaman, Aamiin.

Adapun tujuan dari pembuatan laporan ini adalah untuk syarat menyelesaikan pendidikan gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Dalam proses penyelesaian laporan Tugas Akhir ini tidak sedikit hambatan yang saya hadapi untuk itu saya sangat berterimakasih kepada pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian laporan Tugas Akhir ini. Saya menyadari bahwa kelancaran dalam pembuatan laporan magang ini tidak lain berkat bantuan, dorongan serta bimbingan dari:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, kekuatan, serta hidayah-Nya kepada saya
2. Kedua Orang Tua tercinta saya Bpk. Lukman Hakim dan Ibu Rahni Muin yang tiada henti memberikan dukungan, baik dukungan moral maupun material serta doa yang tiada henti dipanjatkan kepada Allah SWT untuk anak tercintanya ini.

3. Kedua Saudara tersayang saya Anisa Miladya Hakim dan Muh. Akhri Ramadhana Hakim yang selalu memberikan semangat kepada saudara tersayangnya ini
4. Ibu Dra. Fauziah, MM selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
5. Ibu Aidha Trisanty, SE, MM selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III Fakultas Ekonomi UII serta selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan serta arahan kepada saya selama penyusunan Tugas Akhir ini
6. Bapak Dityawarman El Aiyubbi, M.E.K selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan bimbingan serta arahan selama perkuliahan
7. Bapak dan Ibu Dosen Diploma III FE UII Prodi Perbankan dan Keuangan yang telah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan
8. Ibu Merryana selaku pimpinan BNI KCP Menara Bosowa Makassar
9. Ibu Dewi Srianti Wahyuni selaku wakil pimpinan BNI SKC Menara Bosowa Makassar
10. Seluruh karyawan BNI KCP dan SKC Menara Bosowa Makassar yang telah memberikan banyak bantuan serta bimbingan kepada saya selama magang
11. Semua pihak yang telah membantu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu

Dan Semoga Allah SWT meridhoi penyusunan laporan Tugas Akhir ini, sehingga dapat membawa manfaat bagi kita semua.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Penulis

Khusnul Imamah Nur Hakim

DAFTAR ISI

Halaman Judul i

Halaman Pengesahan ii

Pernyataan Bebas Penjiplakan iii

Kata Pengantar iv

Daftar Isi vii

Daftar Tabel x

Daftar Gambar xi

Daftar Lampiran xii

BAB I: PENDAHULUAN .....

1.1 Dasar Pemikiran Magang 1

1.2 Tujuan Magang 2

1.3 Target Magang 3

1.4 Bidang Magang 3

1.5 Lokasi Magang 3

1.6 Jadwal Magang 3

1.7 Sistematika Tugas Akhir 4

BAB II: LANDASAN TEORI 6

2.1 Bank 6

2.1.1 Pengertian Bank 6

2.1.2 Fungsi-Fungsi Bank 6

2.1.3 Jenis Bank yang Ada di Indonesia 7

2.2 Pelayanan 8

2.2.1 Definisi Pelayanan 8

2.2.2 Budaya Layanan Prima 8

2.3 *Customer Service* 9

2.3.1 Definisi *Customer Service* 9

2.3.2 Fungsi *Customer Service* 10

2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* 11

2.4 Keluhan Nasabah 12

2.4.1 Definisi Keluhan Nasabah 12

2.4.2 Penanganan Keluhan Nasabah 13

2.4.3 Proses Penanganan Keluhan Nasabah 14

2.4.4 Penyelesaian Keluhan Nasabah 15

BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF 18

3.1 Data Umum 18

3.1.1 Sejarah Bank Bni 18

3.1.2 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan 19

3.1.2.1 Visi Bni 19

3.1.2.2 Misi Bni 19

3.1.2.3 Budaya Perusahaan 19

3.1.3 Struktur Organisasi Bank 20

3.2 Data Khusus 21

3.2.1 *Handling Complaint* pada Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar 21

3.2.1.1 Jenis *Complaint* 21

3.2.1.2 Mekanisme *Customer Complaint* 21

3.2.2 Prosedur *Handling Complaint* 22

3.2.2.1 Prosedur Pengaduan Lisan 22

3.2.2.2 Prosedur Pengaduan Tertulis 24

3.2.3 Contoh Kasus *Handling Complaint* 26

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN 31

4.1 Kesimpulan 31

4.2 Saran 32

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1: Jadwal Magang 4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1: .....

Struktur Organisasi Bank BNI KCP Menara Bosowa Unit Layanan..... 20

Gambar 3.2: Mekanisme Pengaduan Nasabah 21

Gambar 3.3: Prosedur *Handling Complaint* secara lisan 23

Gambar 3.4: Prosedur *Handling Complaint* secara tertulis 25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang Kerja

Lampiran 2: Formulir Pengaduan Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Perbankan merupakan suatu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam hal kepercayaan masyarakat. Bank menjalankan aktifitasnya dengan menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, tabungan, deposito, untuk kemudian disalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk pembiayaan. Sebagai badan usaha yang bergerak di bidang jasa, kepercayaan dari semua pihak yang terkait merupakan hal yang paling penting baik, bagi pemilik, pengelola bank maupun masyarakat pengguna jasa bank.

Bank memiliki beberapa peranan serta fungsi yang dimana salah satu fungsi bank yaitu sebagai *Agent of Services* (Triandaru dan Budisantoso, 2006). Dalam hal ini bank memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat agar masyarakat dapat merasa nyaman dan aman dalam menyimpan dananya di bank. Untuk itu pelayanan dan kepuasan nasabah harus menjadi perhatian utama bank. Dengan memberikan pelayanan yang terbaik, bank tidak hanya akan mendapatkan nasabah baru tetapi juga dapat mempertahankan nasabah yang ada sekarang.

Di dalam melaksanakan kegiatan usahanya, terkadang bank tidak selalu dapat memenuhi harapan nasabahnya. Hal ini dapat menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan dari nasabah. Bank Indonesia mengeluarkan regulasi terkait penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yaitu Peraturan Bank Indonesia (PBI)

No.7/7/PBI/2005 tentang ‘Penyelesaian Pengaduan Nasabah’ yang kemudian dilengkapi oleh PBI No.10/10/PBI/2008 tentang ‘Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah’.

Dengan dibuatnya PBI yang mengatur tentang pengaduan nasabah ini, maka setiap bank diharuskan untuk mempunyai sistem penanganan pengaduan dengan baik. Sistem yang dimaksud disini adalah prosedur atau tahapan-tahapan proses yang dilakukan bank dalam menangani keluhan (*handling complaint*) oleh nasabahnya. Untuk mengetahui lebih lanjut, perlu adanya pengkajian lebih dalam lagi mengenai prosedur *handling complaint*.

Salah satu bank yang menerapkan prosedur *handling complaint* dalam penanganan pengaduan nasabah adalah Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar. Berdasarkan uraian di atas, tugas akhir ini mengangkat judul **”Prosedur *Handling Complaint* pada Unit *Customer Service* di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar”**.

1.2 Tujuan Magang

Dengan melihat dasar pemikiran yang ada, tujuan magang di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar sebagai berikut:

1. Memperoleh informasi mengenai *handling complaint* pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar
2. Mendapatkan informasi mengenai prosedur serta syarat-syarat bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar dalam menangani hal pengaduan nasabah

1.3 Target Magang

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar adalah:

1. Dapat menjelaskan tentang *handling complaint* pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar
2. Dapat menjelaskan tentang prosedur bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar dalam menangani hal pengaduan nasabah

1.4. Bidang Magang

Bidang magang yang sesuai dengan tujuan dan target magang adalah pada bagian *Frontliner* (*Customer Service*) yaitu unit yang berhubungan langsung dengan nasabah dan memiliki tugas: (1) Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening, (2) Pelayanan informasi, (3) Pelayanan keluhan, (4) Pelayanan administrasi, (5) Pekerjaan administratif, (6) Pelayanan solusi.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi kegiatan magang adalah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Gedung Menawa Bosowa, Jl. Jend. Sudirman Makassar, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Telepon (0411-3666838).

1.6 Jadwal Magang

Kegiatan magang yang dilaksanakan di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar mulai pada 26 Februari 2018 – 26 Maret 2018 dengan rincian jadwal kegiatan magang sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jadwal Magang

No	Keterangan	Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan surat pengantar magang																
2.	Pengajuan surat pengantar magang pada *counterpart*																
3.	Pelaksanaan kegiatan magang																
4.	Bimbingan mingguan dengan dosen pembimbing																
5.	Penyusunan laporan magang																
6.	Pelaksanaan ujian TA																

1.7 Sistematika Tugas Akhir

Sistematika penulisan tugas akhir ini terdiri dari empat BAB yang berisikan:

BAB I Pendahuluan

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang berisikan dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, pelaksanaan magang serta sistematika penulisan tugas akhir.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisikan pengemukaan dasar-dasar teori yang berkaitan dengan bank, fungsi dan jenis-jenis bank yang ada di Indonesia, *Customer Service* sebagai unit yang menangani pengaduan nasabah serta hal-hal yang berkaitan dengan keluhan atau aduan nasabah. Dan khususnya yang berkaitan dengan tema

penulisan tugas akhir ini yaitu *Prosedur Handling Complaint pada Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar*.

BAB III Analisis Diskriptif

Dalam bab ini akan berisikan data umum dan data khusus tentang perusahaan. Membahas pengaduan oleh nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Gedung Menara Bosowa, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Membahas tentang prosedur penanganan *complaint* nasabah serta kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Gedung Menara Bosowa, Kota Makassar, Sulawesi Selatan dalam menangani pengaduan oleh nasabah.

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini akan dijabarkan kesimpulan hasil analisis dari bab sebelumnya di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Gedung Menara Bosowa, Kota Makassar, Sulawesi Selatan serta saran yang dibuat untuk pengembangan dan kemajuan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk, Gedung Menara Bosowa, Kota Makassar, Sulawesi Selatan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak (Kasmir, 2002).

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.1.2 Fungsi-Fungsi Bank

Menurut Triandaru dan Budi Santoso (2006) fungsi bank terdiri dari :

1. *Agent of Trust*

   Bank dalam menjalankan kegiatan menghimpun maupun penyaluran dana didasarkan atas kepercayaan (*trust*). Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi dengan kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya akan dikelola dengan baik dan tidak akan disalahgunakan oleh bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya kepada masyarakat apabila dilandasi dengan adanya unsur kepercayaan.

2. *Agent of Development*

Bank sebagai badan usaha tidak semata-mata mengejar keuntungan saja, tetapi juga bertanggung jawab dalam pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam hal ini bank juga memiliki tanggung jawab sosial. Kegiatan bank menghimpun dan menyalurkan dana. Kegiatan ini sangat diperlukan bagi kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil.

3. *Agent of Service*

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

2.1.3 Jenis-Jenis Bank yang Ada di Indonesia

Menurut Kasmir (2008) jenis bank jika dilihat dari segi fungsi dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu:

1. Bank Umum

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan

jasa dalam lalu lintas pembayaran. Artinya ruang lingkup kegiatan BPR jauh lebih kecil dibanding dengan bank umum.

3. Bank Sentral

Fungsi bank sentral di Indonesia di pegang oleh Bank Indonesia (BI), dimana tugas, peran, dan fungsinya untuk menjaga kestabilan seluruh sistem *financial*. Bank sentral hanya ada satu sebagai pusat dari seluruh bank yang ada di Indonesia.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Definisi Pelayanan

Secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata Pelayanan mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Menurut Moenir (2005) di dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Suatu pelayanan akan terbentuk dikarenakan adanya sebuah proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan pada pihak yang dilayaninya (Barata, 2003).

2.2.2 Budaya Layanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, istimewa, terbaik, dan layanan yang prima. Etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya digambarkan dengan *Service Excellent*. Menurut Tjiptono (2002) pelayanan prima terdiri dari empat unsur pokok antara lain sebagai berikut:

1. Kecepatan
2. Keramahan
3. Ketepatan
4. Kenyamanan

Di dalam buku yang berjudul "*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*" oleh Ikatan Bankir Indonesia, ciri-ciri yang mendasari suatu layanan dikatakan sebagai ciri budaya layanan prima, yaitu memiliki:

1. Sistem (*method*)
2. Perlengkapan operasional (*machines*)
3. Karyawan/pegawai yang profesional
4. Pimpinan (*management*).

Dengan melaksanakan budaya pelayanan prima, maka akan membuat citra perusahaan meningkat, promosi bagi bank, menciptakan kesan pertama yang baik, meningkatkan daya saing, serta meningkatkan loyalitas nasabah.

2.3 *Customer Service*

2.3.1 Definisi Customer Service

Kata *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu "*Customer*" yang artinya pelanggan, dan "*Service*" artinya pelayanan. Di dalam buku yang berjudul "Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank" oleh Waworuntu (1997) menyebutkan istilah *Customer Service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia mengandung arti melayani nasabah. Pengertian *Customer Service* secara umum adalah setiap kegiatan diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi

keinginan dan kebutuhan nasabah (Kasmir, 2004). Jadi pengertian *Customer Service* adalah sebuah unit kerja yang bertugas untuk melayani nasabah atau calon nasabah.

2.3.2 Fungsi *Customer Service*

Fungsi *Customer Service* adalah: (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

1. *Front Line Officer*

   Customer Service menjadi cerminan penilaian baik atau buruknya pelayanan suatu bank karena keberadaan *Customer Service* berada di bagian depan suatu bank.

2. *Liasson Officer*

   Customer Service adalah suatu aparat yang menjadi perantara antara bank dengan nasabah.

3. Pusat Informasi

   Customer Service menjadi pusat dan nara sumber informasi-informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa bank karena *Customer Service* adalah satu-satunya personil yang dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama.

4. *Sales*

   Customer service dapat berfungsi sebagai penjual produk dengan menjual produk-produk bank, seperti tabungan, giro, deposito, dan produk lainnya.

5. *Servicing*

   Customer Service menyambut baik kedatangan nasabah selanjutnya akan melayani setiap kebutuhan nasabah sampai seluruh transaksi nasabah selesai.

6. *Financial Advisor*/Konsultan

   Customer Service berbekal ilmu pengetahuan dan wawasan yang sehubungan dengan perencanaan pengelolaan keuangan nasabah dalam melayani nasabah.

7. *Maintenance Customer*

   Petugas *Customer Service* adalah *account Assistant* atau pembina bagi setiap *account* atau rekening nasabah non kredit.

8. Penanganan Masalah

   Customer Service dalam hal ini tidak hanya dituntut untuk dapat menangani keluhan tetapi juga diharapkan dapat memecahkan masalah dengan baik sebagai "*troubleshooter*".

2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Customer Service memiliki tugas sebagai berikut: (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
2. Pelayanan informasi mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir-formulir transaksi bank, kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku hari ini, serta biaya administrasi, dan juga *Customer Service* melakukan "*cross selling*" produk dan jasa bank kepada nasabah.

3. Pelayanan Keluhan
4. Pelayanan administrasi
5. Pekerjaan administratif
6. Pelayanan solusi

Customer service memiliki tanggung jawab sebagai berikut: (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

1. Pengenalan nasabah.
2. Pelayanan nasabah.
3. Kerahasiaan bank dan nasabah.
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja.
5. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, seperti *user-ID*, *password*, anak kunci, anak kunci *cash box* dan laci.
6. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan yang berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang.
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

2.4 Keluhan Nasabah

2.4.1 Definisi Keluhan Nasabah

Komplain (keluhan) adalah ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan (Tjiptono, 2004). Menurut Bell dan Luddington (2006), keluhan pelanggan atau nasabah (*customer complaints*) adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau lisan. Di dalam buku “Mengelola Kualitas

Layanan Perbankan" oleh Ikatan Bankir Indonesia, pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank.

2.4.2 Penanganan Keluhan Nasabah

Beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan adalah berikut ini: (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

1. Empati terhadap penyampaian keluhan (*empathy*)
2. Kecepatan memberikan tanggapan (*quick response*)
3. Permintaan maaf (*apology*)
4. Kredibilitas (*credibility*)
5. Perhatian (*attentiveness*)

Dalam menangani keluhan nasabah, yang dilakukan petugas bank, yaitu: (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

1. Simak
    a. Tenang dan sabar dalam menghadapi keluhan nasabah
    b. Menunjukkan empati terhadap nasabah
    c. Cari ruang khusus untuk nasabah menyampaikan keluhannya
2. Buat Catatan

    Rangkum semua keluhan nasabah dengan membuat catatan yang berisi data nasabah dan kronologis permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.
3. Konfirmasi
4. Selesaikan Permasalahan

Selesaikan masalah dengan prosedur yang berlaku di internal bank. Tawarkan alternatif produk/layanan lain yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah dan menghindari terulangnya masalah. Jika diperlukan berikan *souvenir*/hadiah kepada nasabah.

2.4.3 Proses Penanganan Keluhan Nasabah

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.10/10/PBI/2008 tentang 'Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah' setiap pengaduan (*complaint*) dari nasabah harus ditindaklanjuti untuk dicarikan jalan keluar yang terbaik. Tahapan-tahapan proses penanganan pengaduan nasabah yang dilakukan oleh petugas bank dapat dilakukan dengan mengikuti proses urutan sebagai berikut: (Ikatan Bankir Indonesia, 2014)

1. Nasabah menyampaikan pengaduannya melalui *channel-channel* yang tersedia.
2. Petugas bank mencatat pengaduan nasabah dan mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dapat dikategorikan sebagai pengaduan (*customer complaint*) atau hanya pertanyaan (*customer query*).
3. Petugas bank yang mencatat pengaduan nasabah yang selanjutnya akan mendaftarkan pengaduan tersebut ke dalam sistem pengaduan (*Complaint Management System*) di bank untuk dikirimkan ke departemen yang menjadi sebab pengaduan itu terjadi.
4. Departemen yang dituju oleh pengaduan nasabah selanjutnya disebut "*Resolving Party*". *Resolving Party* menerima pengaduan yang ada

kemudian melakukan investigasi untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Lamanya investigasi yang diperlukan tergantung jenis pengaduan yang diterima dan perkiraan hari kerja dibutuhkan (*Service Level Agreement*/SLA).

5. Untuk setiap SLA yang dilalui harus melalui tingkatan pemberitahuan (*notification level*) kepada tiap-tiap tingkatan manajemen di departemen yang bersangkutan. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi tentang jumlah dan status pengaduan dari nasabah.
6. Setelah investigasi dilakukan dan pengaduan nasabah telah ditemukan jalan keluarnya, maka *Resolving Party* menghubungi *Logger* untuk memberitahukan bahwa pengaduan nasabah telah selesai diinvestigasi dan meminta *Logger* menghubungi nasabah untuk memberitahukan bahwa pengaduannya telah diinvestigasi dengan solusi yang ditawarkan.

Jika nasabah merasa puas atas hasil investigasi yang dilakukan oleh bank, maka bank bisa segera menutup nomor registrasi pengaduan tersebut, tetapi jika nasabah belum merasa puas maka bank bisa kembali membuka nomor registrasi pengaduan tersebut dan kembali melakukan investigasi.

2.4.4 Penyelesaian Keluhan Nasabah

Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah untuk menyelesaikan pengaduan atau keluhan yang diajukan nasabah, bank wajib menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis yang meliputi:

a. Penerimaan Pengaduan

Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah paling kurang memuat: (PBI No.7/7/PBI/2005)

1. Nomor registrasi pengaduan
2. Tanggal penerimaan pengaduan
3. Nama nasabah
4. Nama dan nomor telepon petugas bank yang menerima pengaduan
5. Deskripsi singkat pengaduan

b. Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Bank diberikan waktu 2 hari kerja untuk memberikan tanggapan atas pengaduan atau keluhan nasabah secara lisan, sementara untuk pengaduan tertulis bank wajib menyelesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. (PBI No.7/7/PBI/2005)

Setelah batas waktu yang telah ditentukan, bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah untuk hal pengaduan tertulis, sementara untuk hal pengaduan yang diajukan secara lisan bank dapat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dan atau lisan kepada nasabah. Hasil penyelesaian pengaduan paling kurang memuat: (PBI No.7/7/PBI/2005)

1. Nomor registrasi pengaduan
2. Permasalahan yang diadukan
3. Hasil penyelesaian pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup

c. Pemantauan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Bank wajib menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan. (PBI No.7/7/PBI/2005)

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank BNI

PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk didirikan pada tanggal 5 juli 1945 dan menjadi bank pertama milik negara. Pada tahun 1949, BNI ditunjuk sebagai *De Javasche Bank* (bank sentral). Selanjutnya di tahun 1950, BNI ditetapkan sebagai bank pembangunan yang memiliki hak sebagai bank devisa dengan akses langsung transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI di luar negeri dibuka pertama kali di Singapura pada tahun 1955 dan di tahun yang sama bank BNI beroperasi sebagai bank komersial. Kemudian pada tahun 1960-an berbagai layanan perbankan diperkenalkan oleh BNI seperti Bank Terapung untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan dan daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi, Bank Keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung, Bank Bocah sebagai upaya memberikan edukasi kepada anak-anak guna membentuk budaya gemar menabung sejak usia dini dan Bank Sarinah yang dimana bank ini dikhususkan untuk nasabah wanita dan seluruh petugas bank adalah perempuan. Selain itu BNI juga telah membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di medan sejak 1963. Dan di tahun 1996, BNI mencatat sejarah dengan menjadi bank negara pertama yang *go-public*.

3.1.2 Visi, Misi dan Budaya Perusahaan

3.1.2.1 Visi BNI

Visi dari bank BNI adalah menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja.

3.1.2.2 Misi BNI

Bank BNI memiliki misi sebagai berikut:

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah dan selaku mitra pilihan utama
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri

3.1.2.3 Budaya Perusahaan

Bank BNI memiliki budaya kerja yang disebut dengan “PRINSIP 46” dimana prinsip ini merupakan tuntunan perilaku insan BNI yang terdiri dari:

4 (empat) nilai budaya kerja, yaitu:

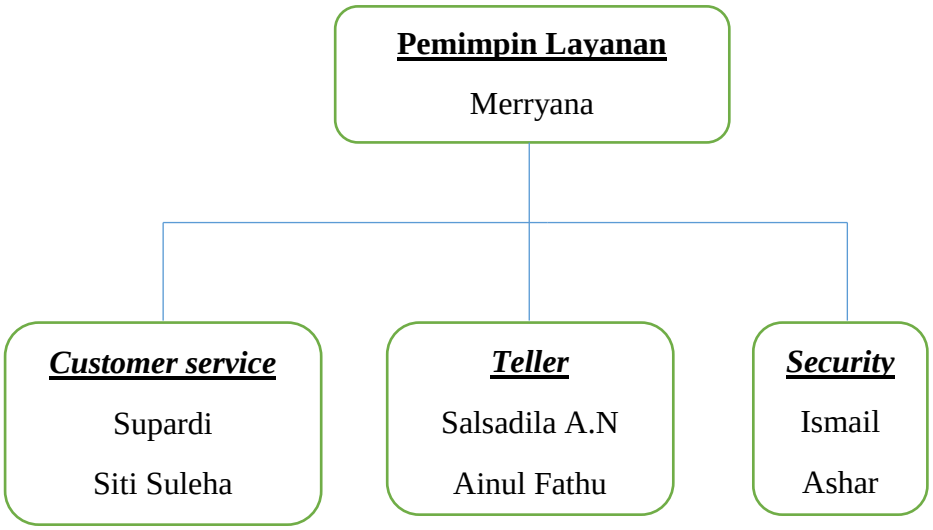
1. Profesionalisme
2. Integritas
3. Orientasi Pelanggan
4. Perbaikan Tiada Henti

6 (enam) nilai perilaku utama, yaitu:

1. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik
2. Jujur, tulus dan ikhlas
3. Disiplin, konsisten dan bertanggung jawab
4. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis
5. Senantiasa melakukan penyempurnaan
6. Kreatif dan inovatif

3.1.3 Struktur Organisasi Bank

Berikut ini adalah struktur organisasi pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar pada Unit Layanan:



Sumber: Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar

Gambar 3.1 Struktur organisasi Bank BNI KCP Menara Bosowa Unit Layanan

3.2 Data Khusus

3.2.1 *Handling Complaint* pada Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar

3.2.1.1 Jenis *Complaint*

Ada 2 jenis *complaint*, diantaranya:

1. *Complaint* lisan

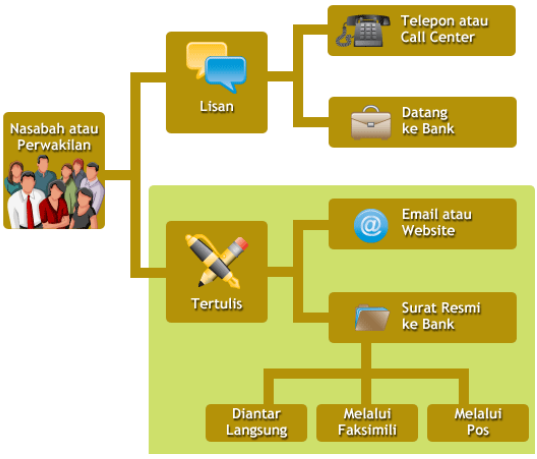
   Pengaduan yang disampaikan nasabah dengan mendatangi kantor cabang bank terdekat dan menyampaikan pengaduan melalui *Customer Service* atau menelpon dan menyampaikan pengaduannya melalui *call center* bank.

2. *Complaint* tertulis

   Pengaduan yang disampaikan nasabah melalui surat, faksimili atau email.

3.2.1.2 Mekanisme *Customer Complaint*

Berikut ini adalah detail mekanisme *customer complaint* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk:



Sumber: Bank Indonesia

Gambar 3.2 Mekanisme pengaduan nasabah

Nasabah atau perwakilan nasabah yang ingin mengajukan pengaduan dapat memilih 2 metode yaitu secara lisan atau secara tertulis. Jika secara lisan, nasabah perlu mendatangi cabang terdekat bank BNI atau nasabah dapat mengajukan pengaduan melalui *call centre* bank BNI di nomor 1500046. Sementara jika nasabah ingin mengajukan pengaduan tertulis, nasabah dapat memilih diantara 2 cara, yaitu dengan mengirim pengaduan melalui email BNI *bnicall@bni.co.id* atau melalui website BNI di *bni.co.id*. Selain cara tersebut, nasabah juga dapat mengajukan pengaduan dengan mengirim surat resmi ke bank BNI dengan mengantar langsung, melalui pos atau dapat melalui faksimili dengan fax ke 021-25541203.

3.2.2 Prosedur *Handling Complaint*

3.2.2.1 Prosedur Pengaduan Lisan

Apabila nasabah ingin mengajukan pengaduan secara lisan ke bank, pengaduan akan ditangani dan diselesaikan oleh bank dalam waktu 2 (dua) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Namun jika pengaduan yang diajukan oleh nasabah tersebut memerlukan waktu penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka bank akan menyampaikan kepada nasabah tersebut untuk mengajukan pengaduannya secara tertulis.



Sumber: Bank Indonesia

Gambar 3.3 Prosedur *handling complaint* secara lisan

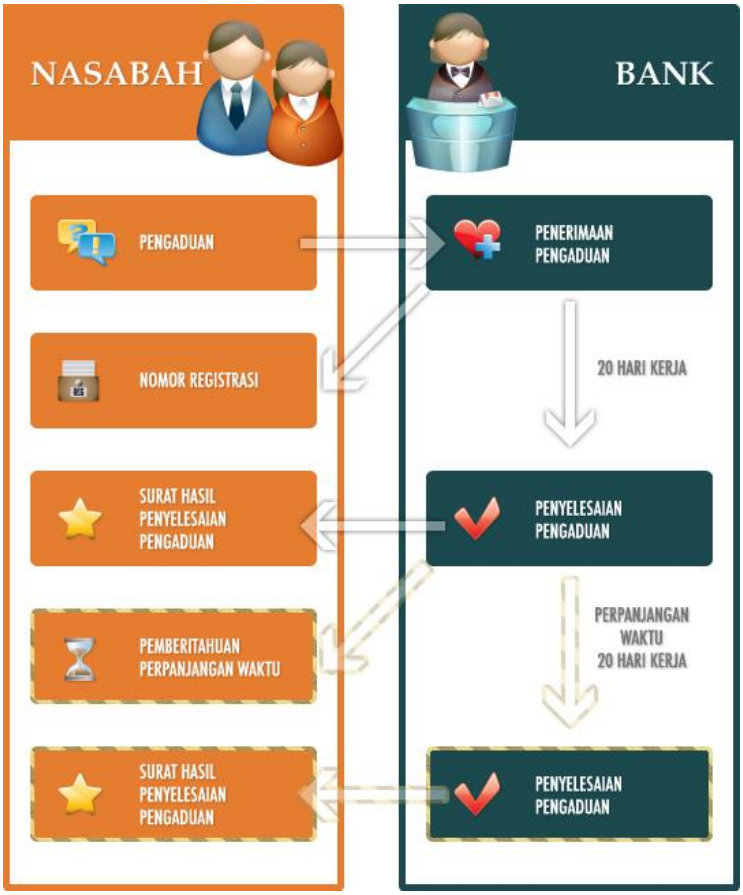
1. Nasabah mendatangi bank dan mengajukan pengaduan ke meja *customer service*. *Customer service* akan menyimak lalu mengarahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah di meja *customer service.*
2. Setelah menerima pengaduan, *customer service* akan mencatat nomor dan tanggal registrasi pengaduan.
3. Selanjutnya *customer service* akan menangani dan menyelesaikan pengaduan oleh nasabah dalam waktu 2 (dua) hari kerja.
4. Setelah batas waktu yang telah ditentukan, *customer service* akan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara lisan kepada nasabah.

3.2.2.2 Prosedur Pengaduan Tertulis

Apabila nasabah ingin mengajukan pengaduan secara tertulis, maka nasabah wajib melampirkan syarat dokumen sebagai berikut:

1. Fotokopi bukti identitas diri
2. Bukti setoran/penarikan
3. Rekening koran/buku tabungan
4. Dokumen tambahan untuk perwakilan, seperti surat kuasa dari nasabah yang diwakilkan serta fotokopi bukti identitas perwakilan
5. Dokumen terkait lainnya

Pengaduan tertulis akan ditangani dan diselesaikan oleh bank dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan dan apabila terdapat kondisi tertentu yang memerlukan perpanjangan waktu maka bank akan menyelesaikan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya. Dalam hal ini, bank akan menginformasikan terlebih dahulu secara tertulis kepada nasabah yang mengajukan pengaduan tersebut.



Sumber: Bank Indonesia

Gambar 3.4 Prosedur *handling complaint* secara tertulis

1. Nasabah mengajukan pengaduan secara tertulis kepada bank dengan melampirkan syarat-syarat dokumen yang dibutuhkan
2. Petugas bank (*Customer Service*) akan mencatat nomor dan tanggal registrasi pengaduan oleh nasabah
3. Pengaduan akan ditangani dan diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja. Namun jika terjadi kondisi tertentu dimana penanganan penyelesaian memerlukan perpanjangan waktu, maka;
4. Pihak bank akan mengirimkan secara tertulis pemberitahuan kepada nasabah mengenai perpanjangan waktu tersebut

5. Pengaduan diperpanjang dalam waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya
6. Setelah proses penyelesaian pengaduan selesai, pihak bank akan menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah

3.2.3 Contoh Kasus *Handling Complaint*

Contoh kasus 1:

Nasabah A ingin menarik sejumlah uang di mesin ATM. Namun sesampainya di ATM, nasabah baru menyadari kalau ternyata kartu ATMnya tidak ada di dalam dompet. Dugaan nasabah A kartu ATMnya terjatuh ketika tengah berbelanja di salah satu swalayan. Akhirnya nasabah A memutuskan untuk kembali ke swalayan tersebut guna mencari ATMnya namun tidak ketemu.

Nasabah pun mendatangi kantor cabang bank terdekat dan menuju meja *customer service*. Nasabah mengadukan bahwa kartu ATMnya hilang dan ingin mengurus penggantian kartu. Kemudian *customer service* memberitahukan bahwa untuk mengurus penggantian kartu ATM, syarat dokumen yang harus dibawa yaitu surat laporan kehilangan dari kepolisian. Jika nasabah A belum memiliki surat tersebut boleh mengurus terlebih dahulu di kepolisian agar dapat segera diproses, kemudian syarat dokumen berikutnya yang harus dibawa yaitu kartu identitas serta buku tabungan. Karena nasabah A belum memiliki surat laporan kehilangan dari kepolisian, akhirnya nasabah A pun segera mengurus surat tersebut.

Keesokan harinya nasabah A kembali mendatangi *customer service* dengan membawa semua dokumen yang diminta oleh *customer service* kemarin. Setelah nasabah A menyerahkan dokumen, *customer service* menanyakan tanggal kehilangan kartu tersebut kepada nasabah A dan segera melakukan pengecekan nomor rekening pada *system* apakah ada transaksi setelah tanggal kehilangan kartu tersebut atau tidak dan ternyata setelah di cek belum ada transaksi apapun. *Customer service* memberi saran kepada nasabah untuk segera diblokir jika diperkenankan guna menghindari risiko penyalahgunaan kartu ATM oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Nasabah pun setuju dan *customer service* segera memblokir nomor kartu tersebut. Setelah itu, nasabah A diminta untuk mengisi formulir pengaduan dan *customer service* mencatat nomor beserta tanggal registrasi pengaduan. *Customer service* memproses dan membuatkan nasabah A kartu ATM yang baru.

Contoh Kasus 2:

Nasabah B melakukan transfer dari rekening bank BNI ke bank lain, tetapi uang yang ditransfer tidak masuk ke rekening tujuan. Akhirnya nasabah B pun mendatangi kantor cabang bank BNI terdekat dan menuju ke meja *customer service*.

Nasabah B mengadukan semua keluhannya, sementara *customer service* menyimak sambil mencatat keluhan dari nasabah B. *Customer service* meminta bukti dokumen seperti fotokopi identitas diri, buku tabungan, bukti transfer, nomor rekening asal dan nomor rekening tujuan serta jumlah nominal yang ditransfer dan waktu transaksi dan customer service pun melakukan cek data

transaksi nasabah B pada *system*. Setelah dilakukan pengecekan pada *system*, di dalam *system* status transfer sudah berhasil dilakukan akan tetapi saldo tidak masuk.

Dikarenakan komplain yang diajukan nasabah B dalam hal ini terdapat 2 bank yang terlibat yaitu bank BNI dan bank penerima, untuk itu pihak bank BNI harus melakukan konfirmasi kepada pihak bank penerima dan untuk penanganan serta penyelesaian pengaduan ini membutuhkan waktu lebih dari 2 (hari). *Customer service* pun menyampaikan kepada nasabah B agar mengajukan pengaduannya secara tertulis dengan melampirkan bukti dokumen tadi. Akhirnya nasabah B pun mengajukan kepada bank BNI secara tertulis.

Setelah pihak bank (*customer service*) menerima pengaduan tersebut, pihak bank BNI pun segera melakukan konfirmasi kepada pihak bank penerima. Pihak bank penerima menerima konfirmasi dan segera melakukan cek data transaksi. Setelah di cek pada *system*, memang benar uang yang ditransfer tidak masuk ke rekening penerima dikarenakan pada saat nasabah B melakukan transaksi, jaringan bank sedang ada gangguan. Kemudian bank penerima pun memproses uang yang dikirim dan memasukkan ke rekening penerima. Setelah proses selesai dan dana telah masuk ke rekening penerima, *customer service* BNI pun segera menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan serta penjelasan terkait masalah tersebut secara tertulis kepada nasabah B.

Contoh kasus 3:

Nasabah C melakukan transaksi penarikan tunai di mesin ATM sebesar satu juta rupiah. Nasabah memasukan kartu ATM, nomor pin dan memilih menu penarikan. Setelah memilih menu penarikan, mesin sempat memproses dan nasabah pun menunggu tetapi uang tak kunjung keluar. Nasabah C akhirnya memutuskan untuk membatalkan transaksi karena menduga uang di mesin ATM telah habis.

Nasabah C pun kembali ke rumah dan selang beberapa jam nasabah meminta istrinya yang hendak keluar untuk mengambil sejumlah uang yang batal diambilnya tadi untuk diambil kembali di ATM dengan lokasi yang berbeda, sebelumnya nasabah C sudah memberitahukan istrinya mengenai jumlah saldo. Sesampai istri di ATM, sebelum melakukan transaksi penarikan istri mengecek jumlah saldo dan ternyata saldo sudah terdebet sejumlah satu juta rupiah. Istri pun segera memberitahukan kepada nasabah C dan segeralah nasabah C menelpon *Call Center BNI* tetapi gagal tersambung. Akhirnya nasabah C pun memutuskan untuk pergi ke cabang bank BNI terdekat dan segera ke meja *customer service*.

Sesampai di meja *customer service*, nasabah mengadukan semua keluhannya dan *customer service* pun menyimak serta mencatat. Selanjutnya, *customer service* meminta bukti dokumen seperti kartu ATM, buku tabungan dan kartu identitas untuk di cek pada *system*, sembari meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan. Setelah melakukan pengecekan, *customer service* pun menjelaskan dengan ramah dan meminta maaf bahwasanya memang benar kalau saldo nasabah C terdebet sebesar satu juta rupiah dikarenakan ketika nasabah C

melakukan transaksi di mesin ATM bank BNI, jaringan ATM bank sedang sibuk. *Customer service* juga menyampaikan permohonan maaf terkait *call center* yang gagal dihubungi oleh nasabah pada saat menelpon. *Customer service* menjelaskan bahwasanya operator sedang sibuk, memang beberapa hari belakangan ini jaringan bank BNI sedang bermasalah tetapi sudah diperbaiki. Setelah itu *customer service* segera melakukan *refund* terhadap dana nasabah C. Di akhir, *customer service* memberi *gift* sebagai permohonan maaf kepada nasabah C atas masalah yang telah dialaminya.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang di BNI KCP Menara Bosowa Makassar, petugas *customer service* bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar telah memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Walau demikian, hal ini tidak terhindar dari yang namanya *complaint*. *Complaint* adalah ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan. Dikarenakan adanya *complaint*, maka perusahaan diwajibkan untuk memiliki prosedur *handling complaint* pada perusahaannya dan unit yang akan menangani permasalahan tersebut.

Prosedur *handling complaint* pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar mengikuti standar yang telah diatur oleh Bank Indonesia yaitu pada saat penerimaan pengaduan, bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah. Kemudian pada saat melakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan, bank diberikan waktu 2 (dua) hari kerja dalam memberikan tanggapan atas pengaduan nasabah untuk pengaduan secara lisan dan untuk pengaduan tertulis bank diberikan waktu 20 (dua puluh) hari kerja. Bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan kepada nasabah dan bank harus selalu melakukan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Unit yang menangani masalah pengaduan komplain ini adalah *customer service*.

Prosedur *handling complaint* pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar sudah mengikuti standar yang telah diatur dan sudah terealisasikan dengan baik.

4.2 Saran

Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar harus terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan kemampuan dalam menangani *complaint* guna meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank.

DAFTAR PUSTAKA

Bank Indonesia 2008. *Mekanisme Pengaduan Nasabah*,diakses pada 6 April 2018 di https://www.bi.go.id/id/iek/pengaduan-nasabah/Contents/Default.aspx

Bank Indonesia 2008. *Tata Cara Pengaduan Permasalahan Transaksi Keuangan*, diakses pada 6 April 2018 di https://www.bi.go.id/id/iek/pengaduan-nasabah/Contents/Default.aspx

Bank Indonesia. 2008. *Peraturan Bank Indonesia No. 10/10/PBI/2008 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.* Tim Informasi Hukum. Jakarta.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.

Bell, Simon J dan Luddington, James A. 2006. *Coping With Customer Complaints.* Journal of Service Research

Budisantoso, Totok dan Triandaru, Sigit. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.

Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Kasmir. 2002. *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi 2002. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.

Kasmir. 2004. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi 2008. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.

Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Republik Indonesia. 1998. *Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan*. Sekretariat Negara. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: penerbit Andi.

Waworuntu, Bob. 1997. *Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

FORMULIR PENGADUAN

ATM REGIONAL CENTER MAKASSAR

BNI

Nama Petugas Layanan Nasabah : .....

Tanggal Register : .....

Nomor Register : .....

DATA NASABAH

1. **Nama Nasabah** : .....
2. **Nama bank** : .....
3. **Nomor Rekening** : .....
4. **Nomor Kartu** : .....
5. **Alamat** : .....
6. **No. Tlp/HP** : .....

PERMASALAHAN

1. **Tanggal Transaksi** : .....
2. **ATM ID/Record** : .....
3. **Nilai Nominal Penarikan /~~transfer~~** : .....
4. **Keterangan Klaim**

- [X] **Uang tidak keluar Rekening Terdebet** .....
- [ ] **Possible Dump/Presenter Error** Rp. .....
- [ ] **Rekening Terdebet 2 x** Rp. .....
- [ ] **Tidak merasa Mengambil** Rp. .....
- [ ] **Lain-lain sebutkan**

PENYELESAIAN :

Nasabah	**Petugas PNC**	**Mengetahui**
Tgl.	**Tgl.**	**Penyelia PNC**
		Tgl.
_____	_____	_____

Makassar, 21 FEB 2018

No : WMK/11/0626
Lamp : --

Kepada
Universitas Islam Indonesia
Jl. Kaliurang KM 145
Yogyakarta

Hal : Persetujuan Studi Lapangan

Surat Univ. Islam Indonesia No. 005.19/Ket/20/Akd/II/2018, tanggal 09 Februari 2018

Menunjuk surat diatas perihal tersebut pada pokok surat dengan ini kami menyetujui permohonan Kuliah Kerja Lapangan Profesi (KKLP)/Magang:

NO	Nama / STB	Sekolah/Universitas	Keterangan
1.	Khusnul Imamah Nur Hakim / 15213063	Univ. Islam Indonesia	KKLP/KKL/Magang

Berkenaan dengan hal tersebut kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Peserta akan melaksanakan Magang / KKLP / PKL di PT. BNI (Persero) Tbk. **SKC Makassar** (Gedung Menara Bosowa Makassar, Jl. Jend. Sudirman No. 3 Makassar).
2. Peserta Magang/KKLP/PKL/Studi Lapangan tidak mendapat bantuan uang makan dan transport.
3. Unit tempat melaksanakan Magang/KKLP/PKL/Studi Lapangan dapat memutuskan / memberhentikan pelaksanaan Magang/KKLP/PKL/Studi Lapangan, jika peserta tersebut dinilai tidak memenuhi aturan yang telah ditentukan oleh Bank BNI dan hal tersebut dilaporkan ke pihak Universitas Ybs dan tembusan kepada kami.
4. Sebelum melaksanakan Magang / KKLP / PKL / Studi Lapangan, peserta akan diberi bekal mengenai struktur organisasi Cabang/Sentra/Wilayah.
5. Untuk melaksanakan Magang / KKLP / PKL / Studi lapangan di BNI selaku perusahaan publik, terdapat beberapa persyaratan yang mutlak harus dipenuhi yaitu :
   - Menyerahkan asli Kartu Mahasiswa selama pelaksanaan Magang/KKLP/PKL/Studi Lapangan dan akan diserahkan kembali apabila pelaksanaan Magang/KKLP/PKL/Studi Lapangan telah selesai dilaksanakan.
   - Memiliki tabungan Taplus sesuai yang dipersyaratkan

Demikian agar maklum, atas perhatian dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Wilayah Makassar

PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANTOR WILAYAH MAKASSAR BNI

MOH. RUBANI
Head Of Network & Services

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Kantor Wilayah Makassar
Jl. Jend. Sudirman No. 1
PO. Box. 1003 Makassar 90115
Tlp. (0411) 3617488, 3610593, 3621946
Fax. (0411) 3619562, 3612354
Alamat Kawat DANIWIL MAKASSAR