

---

## PENGELOLAAN DATA TRANSAKSI OLEH CUSTOMER SERVICE PADA PT BRI KCP SRIWIJAYA

**Randi Fahresi<sup>1</sup>**

Email: [a0c022145@student.unram.ac.id](mailto:a0c022145@student.unram.ac.id)

<sup>1</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

**Susi Ratna Cahyaningtyas<sup>2</sup>**

Email: [susi\\_retnacahya@unram.ac.id](mailto:susi_retnacahya@unram.ac.id)

<sup>2</sup>DIII Akuntansi FEB Universitas Mataram

### ABSTRAK

Pengelolaan data transaksi di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sriwijaya melibatkan peran vital customer service dalam memastikan kelancaran transaksi nasabah. Customer service bertanggung jawab untuk mencatat, melaporkan, dan memantau transaksi yang dilakukan oleh nasabah melalui berbagai jenis rekening, seperti BritAma, Simpedes, Tabungan Haji, Tabunganku, BritAma Bisnis, dan Giro. Setiap jenis rekening memiliki karakteristik unik yang memerlukan pendekatan berbeda dalam pengelolaannya. Customer service harus menjamin bahwa setiap transaksi tercatat dengan akurat dan aman, menjaga kepercayaan nasabah, serta memenuhi standar pelaporan yang ditetapkan. Dengan kemajuan teknologi dan digitalisasi perbankan, pengelolaan data transaksi menjadi semakin kompleks. Customer service dituntut untuk lebih cermat dan responsif terhadap tantangan yang muncul, seperti potensi kesalahan dalam pencatatan data. Secara keseluruhan, pengelolaan data transaksi di PT BRI KCP Sriwijaya menekankan pada efisiensi, akurasi, dan keamanan, yang berkontribusi pada kepuasan nasabah dan keberlanjutan operasional bank.

**Kata kunci :** Pengelolaan Data Transaksi, Customer Service

### ABSTRACT

*Transaction data management at PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Sriwijaya Branch Office involves a vital role for customer service in ensuring smooth customer transactions. Customer service is responsible for recording, reporting, and monitoring transactions made by customers through various account types, such as BritAma, Simpedes, Hajj Savings, My Savings, BritAma Bisnis, and Giro. Each account type has unique characteristics that require a different approach to management. Customer service must ensure that every transaction is recorded accurately and securely, maintain customer trust, and meet established reporting standards. With advances in technology and the digitalization of banking, transaction data management has become increasingly complex. Customer service is required to be more careful and responsive to emerging challenges, such as potential errors in data recording. Overall, transaction data management at PT BRI Sriwijaya Branch Office emphasizes efficiency, accuracy, and security, which contribute to customer satisfaction and the sustainability of bank operations.*

**Keywords:** Transaction data management, customer service

### PENDAHULUAN

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia memegang peranan penting dalam perekonomian nasional. BRI memiliki jaringan yang luas hingga ke

pelosok negeri, melayani jutaan nasabah dengan beragam kebutuhan finansial. Dalam operasionalnya, BRI senantiasa beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan tuntutan zaman, termasuk dalam hal pengelolaan data transaksi. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sriwijaya, sebagai bagian dari jaringan BRI, turut berperan dalam memberikan layanan perbankan dan mengelola data transaksi nasabah.

Pengelolaan data transaksi yang efektif dan efisien merupakan hal krusial bagi keberlangsungan bisnis perbankan. Data transaksi merupakan aset berharga yang dapat dimanfaatkan untuk berbagai keperluan, seperti: Analisis perilaku nasabah, peningkatan keamanan, pengambilan keputusan strategis, dan kepatuhan regulasi.

Customer service di KCP Sriwijaya memegang peranan penting dalam pengelolaan data transaksi. Mereka berinteraksi langsung dengan nasabah, memproses transaksi, dan mencatat data transaksi tersebut. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai proses pengelolaan data transaksi oleh customer service sangatlah penting.

Dalam industri perbankan, pengelolaan data transaksi merupakan salah satu elemen krusial yang mendukung kelancaran operasional dan kepuasan nasabah. PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, memiliki berbagai jenis layanan rekening yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sriwijaya, customer service memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan pengelolaan data transaksi berjalan dengan lancar, baik dalam hal pencatatan, pelaporan, hingga pemantauan transaksi nasabah.

Jenis-jenis rekening yang ditawarkan oleh BRI seperti BritAma, Simpedes, Tabungan Haji, Tabunganku, BritAma Bisnis, dan Giro, masing-masing memiliki karakteristik dan fitur yang berbeda, sesuai dengan segmen nasabah yang dilayani. BritAma, misalnya, menawarkan kemudahan akses dan fleksibilitas transaksi untuk nasabah umum, sementara Simpedes lebih menargetkan masyarakat pedesaan dengan setoran awal yang terjangkau. Tabungan Haji membantu nasabah mempersiapkan dana untuk ibadah haji, dan Tabunganku memfasilitasi nasabah dengan syarat pembukaan rekening yang sangat ringan. BritAma Bisnis difokuskan pada kebutuhan pelaku usaha, sementara Giro menawarkan kemudahan bagi nasabah yang membutuhkan fasilitas transaksi skala besar.

Dalam konteks ini, peran customer service sangat vital dalam pengelolaan data transaksi yang berkaitan dengan berbagai jenis rekening tersebut. Customer service bertugas tidak hanya dalam memberikan informasi dan pelayanan kepada nasabah, tetapi juga memastikan bahwa setiap transaksi tercatat dengan benar, sistematis, dan aman. Kualitas pengelolaan data transaksi sangat menentukan kepercayaan nasabah terhadap bank, serta menjaga akurasi dalam hal pelaporan dan pengendalian operasional.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya kebutuhan akan layanan perbankan yang cepat dan akurat, pengelolaan data transaksi menjadi semakin kompleks. Proses digitalisasi perbankan menuntut customer service untuk lebih cermat dalam memastikan bahwa sistem pengelolaan data berjalan optimal. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji bagaimana mekanisme pengelolaan data transaksi dilakukan oleh customer service di PT BRI KCP Sriwijaya, khususnya dalam menangani beragam jenis rekening yang dimiliki oleh nasabah. Tujuan Untuk mengetahui tugas customer service dalam menangani data transaksi antara lain pembukaan rekening melalui BRImo.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Pengelolaan Data Transaksi di Perbankan**

Pengelolaan data transaksi adalah salah satu fungsi operasional penting di dunia perbankan yang mencakup proses pencatatan, penyimpanan, dan pemeliharaan informasi terkait transaksi keuangan nasabah. Menurut Prihanto (2020), pengelolaan data transaksi yang efektif melibatkan sistem yang mampu memproses informasi dengan cepat, akurat, dan aman.

---

---

Hal ini penting untuk memastikan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan, terutama dalam hal transparansi dan keakuratan transaksi yang dilakukan.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki kewajiban untuk mengelola data transaksi dengan hati-hati, karena data tersebut mencerminkan seluruh interaksi nasabah dengan bank. Proses pengelolaan data transaksi ini biasanya dilakukan secara digital melalui \*Sistem Informasi Perbankan\* yang terintegrasi, meskipun beberapa kegiatan administratif masih melibatkan input data manual oleh customer service (Abdillah & Jogiyanto, 2015).

Sistem pengelolaan data transaksi di era digital saat ini semakin terotomatisasi melalui pemanfaatan teknologi informasi, seperti core banking system, yang memungkinkan integrasi data dari berbagai cabang dan memberikan akses real-time bagi nasabah serta petugas bank (Budi, 2018). Dalam konteks ini, customer service berperan sebagai penghubung antara sistem perbankan dengan nasabah dalam mengelola informasi transaksi secara efisien dan aman.

### **Peran Customer Service dalam Perbankan**

Customer service di perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan layanan kepada nasabah, termasuk dalam pengelolaan data transaksi. Wahyuni (2019) menyatakan bahwa customer service tidak hanya berfungsi sebagai pemberi layanan informasi, tetapi juga bertanggung jawab dalam menangani transaksi perbankan, membuka rekening baru, serta memastikan semua data nasabah dan transaksi dikelola dengan baik. Dalam menjalankan tugasnya, customer service dituntut untuk memiliki keterampilan teknis yang baik serta pemahaman mendalam terhadap berbagai produk perbankan yang ditawarkan. Hal ini termasuk kemampuan untuk mengelola berbagai jenis transaksi yang terjadi dalam jenis rekening yang berbeda, seperti BritAma, Simpedes, dan Giro. Keberhasilan customer service dalam menjalankan tugas tersebut sangat bergantung pada kemampuan mereka dalam menggunakan sistem perbankan dan memastikan data transaksi terkelola dengan akurat dan aman.

Di PT Bank BRI, customer service tidak hanya memberikan layanan kepada nasabah secara langsung, tetapi juga berperan dalam menjaga keamanan data transaksi dan memastikan bahwa data tersebut terintegrasi dengan baik ke dalam sistem pusat. Hal ini sesuai dengan (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan), yang menekankan pentingnya menjaga kepercayaan nasabah melalui pengelolaan yang baik terhadap informasi dan transaksi keuangan mereka.

### **Regulasi dan Standar dalam Pengelolaan Data Transaksi**

Pengelolaan data transaksi di perbankan diatur oleh berbagai regulasi, salah satunya adalah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 12/POJK.03/2018 tentang layanan perbankan berbasis teknologi informasi. Regulasi ini menetapkan standar operasional dalam pengelolaan transaksi yang aman, termasuk kewajiban bank untuk melindungi data nasabah dari penyalahgunaan atau kebocoran. BRI sebagai lembaga perbankan yang besar, mengikuti regulasi ini dengan menerapkan sistem keamanan berlapis dalam pengelolaan data transaksi. Pengelolaan data transaksi yang efektif dan sesuai standar regulasi tidak hanya bertujuan untuk menjaga keamanan, tetapi juga untuk meningkatkan efisiensi operasional bank. Penggunaan teknologi dalam sistem perbankan juga diharapkan dapat meminimalisir kesalahan manusia dalam pencatatan dan pemrosesan data transaksi.

### **Teknologi Informasi dalam Pengelolaan Data Transaksi**

Teknologi informasi memainkan peran yang sangat penting dalam pengelolaan data

transaksi di sektor perbankan. Menurut Laudon & Laudon (2018), sistem informasi perbankan modern dirancang untuk memproses transaksi secara real-time, memungkinkan data dari berbagai cabang bank terintegrasi ke dalam satu sistem pusat yang dapat diakses dengan cepat dan aman. Hal ini memungkinkan customer service di KCP, seperti PT Bank BRI KCP Sriwijaya, untuk bekerja lebih efisien dalam melayani nasabah.

Sistem perbankan yang terintegrasi ini juga memberikan sejumlah manfaat, seperti pengurangan risiko kesalahan manusia, peningkatan kecepatan pemrosesan transaksi, dan peningkatan keamanan data nasabah.

Abdillah & Jogiyanto (2015) menambahkan bahwa teknologi perbankan modern juga dilengkapi dengan fitur keamanan seperti enkripsi data dan autentikasi berlapis untuk mencegah akses tidak sah terhadap data nasabah.

Namun, meskipun teknologi dapat membantu mengurangi risiko kesalahan, tantangan lain seperti gangguan sistem atau kesalahan teknis masih dapat terjadi. Oleh karena itu, pemeliharaan sistem dan pelatihan pegawai secara berkala sangat diperlukan untuk memastikan kelancaran operasional bank.

### **Keamanan Data Transaksi**

Keamanan data transaksi merupakan salah satu prioritas utama dalam pengelolaan data di sektor perbankan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2020) menekankan bahwa bank harus memiliki kebijakan dan sistem yang kuat untuk melindungi data nasabah dari risiko pencurian, peretasan, atau kebocoran informasi. Dalam konteks ini, customer service juga berperan dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah yang mereka tangani.

Bank BRI, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, telah menerapkan berbagai langkah pengamanan untuk melindungi data transaksi nasabahnya. Sistem perbankan BRI dilengkapi dengan teknologi enkripsi dan firewall yang canggih, serta prosedur internal untuk membatasi akses ke data transaksi hanya kepada pegawai yang berwenang (BRI Annual Report, 2023). Selain itu, pelatihan keamanan secara berkala juga diberikan kepada pegawai, termasuk customer service, untuk memastikan mereka memahami pentingnya menjaga keamanan data nasabah.

### **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan Pengelolaan Data Transaksi**

Keberhasilan pengelolaan data transaksi oleh customer service dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Sugiyono (2017), faktor-faktor tersebut meliputi:

- a. Sumber Daya Manusia (SDM). Kompetensi dan keahlian customer service sangat mempengaruhi kualitas pengelolaan data transaksi. Tanpa pelatihan yang memadai, risiko kesalahan dalam pencatatan data transaksi akan semakin tinggi.
- b. Teknologi Informasi. Ketersediaan sistem informasi yang handal dan terintegrasi akan memudahkan pegawai dalam mengelola data transaksi nasabah secara efisien. Sistem yang lambat atau sering mengalami gangguan dapat menghambat proses pengelolaan data.
- c. Kepatuhan terhadap Prosedur. Bank harus memastikan bahwa customer service mengikuti prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan dalam pengelolaan data transaksi. Ketidakpatuhan terhadap SOP dapat mengakibatkan kesalahan dalam pencatatan atau bahkan pelanggaran regulasi.

Menurut Kasmir (2018) penting bagi bank untuk terus mengevaluasi dan memperbarui teknologi serta memberikan pelatihan kepada pegawai agar pengelolaan data transaksi dapat dilakukan dengan lebih baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh regulator.

## **METODE**

Laporan magang ini dalam bentuk deskriptif. Salah satu tujuan dilaksanakannya

magang ini adalah memperoleh Mahasiswa yang memiliki pengalaman belajar yang berharga, melalui keterlibatan dalam dunia kerja yang secara langsung dalam masyarakat untuk mempraktekkan bidang keahlian yang dimilikinya. Serta menghasilkan Lulusan Program Studi Diploma III Akuntansi (D-III Akuntansi) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unram yang secara relatif menjadi siap pakai dan terlatih dalam menanggulangi permasalahan dalam dunia kerja yang nyata. Oleh karena itu, penulis dalam melaksanakan magang harus bisa menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Dalam hal ini, agar dapat melakukan aktivitas sehari-hari dan membantu setiap program kerja yang telah dibuat oleh Perusahaan. Kegiatan magang pada PT Bank BRI KCP Sriwijaya, dilaksanakan kurang lebih 4 (empat) bulan yang terhitung dari tanggal 05 Agustus 2024 sampai selesai (Penarikan). Aktivitas kerja dilakukan 5 (lima) hari dalam seminggu, yaitu dari hari Senin sampai dengan Jum'at dari jam 07.00 – 17.00 WITA.

Kegiatan yang dilakukan penulis selama melakukan kegiatan magang secara garis besarnya berdasarkan program kerja PT. Bank Syariah Indonesia. Pada tahap pertama kegiatan penulis adalah perkenalan dengan Kepala KFO Pos Mataram dan para pegawai Bank Syariah Indonesia khusus gadai dan cicil emas. Kegiatan ini dilakukan agar penulis secara pribadi dapat membina suatu kondisi kerja sama yang baik dengan para pegawai untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara maksimal. Uraian kegiatan selama magang antara lain:

1. Berdoa,*briefing* dan yel-yel

Kegiatan berdoa biasanya dilakukan pada pagi hari pukul 07.15 sebelum jam operasional dimulai. Kegiatan ini biasanya dipimpin oleh kepala unit, kemudian naskah doa dibaca oleh salah satu karyawan. Setelah selesai pembacaan doa, maka akan dibacakan visi dan misi BRI oleh salah satu karyawan yang kemudian diikuti oleh seluruh karyawan bank BRI kcp sriwijaya. Kemudian kegiatan dilanjutkan dengan *briefing* yang biasa disampaikan oleh kepala unit kepada para karyawan. Kegiatan penutup yaitu yel – yel bank BRI yang biasa dipimpin oleh *security* kemudian diikuti oleh seluruh karyawan.

2. Pengelolaan Data

Pengelolaan data (data management) adalah proses pengumpulan, penyimpanan, pengorganisasian, pemeliharaan, dan pengolahan data untuk memastikan data tersebut dapat diakses, dikelola, dan digunakan secara efisien, aman, dan sesuai kebutuhan. Pengelolaan data mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk menjaga kualitas dan integritas data, serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat di dalam suatu organisasi.

3. Brimen

BRIMEN, atau BRI Document Management System, adalah sistem digital yang diterapkan oleh Bank BRI untuk mengelola data transaksi nasabah secara efisien dan aman. Sistem ini memfasilitasi pencarian data yang cepat, mencegah kebocoran informasi, dan menjaga kerahasiaan dokumen. Proses pengelolaan mencakup pemilahan, pengelompokan, dan penginputan dokumen ke dalam sistem, yang diatur berdasarkan nomor rekening dan kode rak untuk memudahkan akses. Implementasi BRIMEN juga meningkatkan efisiensi operasional dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Customer Service dalam Pengelolaan Data Transaksi

Customer Service (CS) di BRI KCP Sriwijaya memiliki peran yang strategis dalam pengelolaan data transaksi nasabah. Tugas utama CS meliputi:

1. Input Data Transaksi

CS bertanggung jawab untuk memasukkan data transaksi yang dilakukan nasabah, seperti pembukaan rekening, perubahan data, dan permohonan fasilitas perbankan lainnya.

a. Jenis transaksi yang dilayani

- 1) Pembukaan atau penutupan rekening
- 2) Perubahan data nasabah (alamat, nomor telepon, dll)
- 3) Pengajuan kartu kredit, pinjaman, atau produk lainnya.
- 4) Informasi tentang produk dan layanan bank

2. Validasi Data

Data yang dimasukkan oleh CS harus divalidasi agar sesuai dengan dokumen yang diserahkan oleh nasabah. Validasi ini bertujuan untuk memastikan akurasi dan keabsahan data.

a. Proses validasi data

- 1) Penerimaan informasi
  - 2) Pemeriksaan dokumen pendukung
  - 3) Verifikasi kuakuratan
  - 4) Validasi melalui system
  - 5) Konfirmasi dengan nasabah
- b. Jenis data transaksi yang divalidasi
- 1) Pembukaan rekening baru
  - 2) Perubahan data nasabah
  - 3) Pengajuan layanan kartu kredit, pinjaman, atau deposito

3. Penyimpanan dan Pemeliharaan Data

CS juga bertanggung jawab atas pengelolaan dokumen nasabah, baik dalam bentuk fisik maupun digital. Dokumen ini disimpan sesuai dengan standar keamanan data BRI.

a. Penyimpanan Data

Penyimpanan data adalah proses menempatkan informasi ke dalam media tertentu agar dapat digunakan kembali di masa mendatang.

Metode Penyimpanan Data

- 1) Digital (Elektronik)
  - a) Data disimpan dalam sistem komputer, database, atau cloud.
  - b) Contoh: Sistem perbankan, file Excel, atau software khusus manajemen data.
- 2) Fisikal (Manual)
  - a) Data disimpan dalam bentuk dokumen fisik, seperti formulir atau laporan cetak.
  - b) Contoh: Arsip dokumen di lemari penyimpanan.

Faktor Penting dalam Penyimpanan Data

- 1) Keamanan: Data dilindungi dari akses tidak sah.
- 2) Kapasitas: Media penyimpanan harus cukup besar untuk menampung data.
- 3) Aksesibilitas: Data mudah ditemukan dan digunakan saat dibutuhkan.

b. Pemeliharaan Data

Pemeliharaan data adalah proses memastikan bahwa data tetap relevan, akurat, dan konsisten selama masa penggunaannya.

Proses Pemeliharaan Data

- 1) Pembaruan Data
  - a) Memperbarui data untuk mencerminkan perubahan terbaru.
  - b) Contoh: Mengupdate alamat atau nomor telepon pelanggan.
- 2) Verifikasi Data

- a) Memastikan bahwa data yang tersimpan sesuai dengan sumber aslinya.
  - b) Contoh: Memastikan data transaksi sesuai dengan bukti dokumen.
  - 3) Pembersihan Data (Data Cleaning)
    - a) Menghapus data duplikat atau tidak relevan.
    - b) Contoh: Menghapus akun yang tidak aktif selama bertahun-tahun.
  - 4) Backup Data
    - a) Membuat salinan data untuk mencegah kehilangan akibat kerusakan sistem.
    - b) Contoh: Backup mingguan data pelanggan ke server cadangan.
  - 5) Keamanan Data
    - a) Melindungi data dari ancaman seperti peretasan atau kebocoran informasi.
    - b) Contoh: Menggunakan enkripsi pada database digital.
4. Penyediaan Informasi kepada Nasabah
- Selain mengelola data, CS memberikan informasi kepada nasabah mengenai status transaksi mereka, perubahan data, atau layanan lainnya.
- a. Informasi yang Diberikan oleh CS
    - CS menyediakan informasi terkait berbagai aspek transaksi dan layanan perbankan, seperti:
      - 1) Informasi Transaksi
        - a) Status transaksi: Apakah transaksi berhasil atau gagal.
        - b) Bukti transaksi: Memberikan salinan atau rincian transaksi jika diperlukan.
        - c) Limit transaksi: Informasi tentang batas maksimal transfer atau penarikan tunai.
      - 2) Informasi Rekening Nasabah
        - a) Saldo rekening: Informasi saldo saat ini.
        - b) Riwayat transaksi: Memberikan laporan mutasi rekening.
        - c) Fasilitas layanan: Informasi tentang kartu debit, mobile banking, atau internet banking.
      - 3) Informasi Layanan Perbankan
        - a) Cara melakukan transaksi: Panduan penggunaan ATM, mobile banking, atau teller.
        - b) Informasi produk: Penjelasan tentang tabungan, deposito, kredit, atau layanan lainnya.
        - c) Biaya layanan: Memberikan rincian biaya administrasi atau biaya transaksi tertentu.
      - 4) Penyelesaian Masalah
        - a) Membantu nasabah menangani transaksi yang bermasalah (misalnya, transfer gagal).
        - b) Memberikan informasi tentang proses klaim atau pengajuan keluhan.
    - b. Cara CS Menyediakan Informasi kepada Nasabah
      - 1) Komunikasi Langsung
        - a) Tatap Muka: Memberikan penjelasan langsung di kantor cabang.
        - b) Telepon: Menjawab pertanyaan melalui hotline atau call center.
      - 2) Komunikasi Digital
        - a) Email: Mengirimkan laporan atau konfirmasi transaksi.
        - b) Aplikasi Mobile Banking: Memberikan panduan atau akses informasi secara real-time.
        - c) Media Sosial atau Chatbot: Menyediakan jawaban cepat untuk pertanyaan

umum.

- 3) Dokumen Pendukung
  - a) Memberikan brosur, panduan, atau formulir yang relevan dengan kebutuhan nasabah.
  - b) Contoh: Panduan aktivasi layanan e-banking atau informasi tentang produk baru.
- c. Proses Penyediaan Informasi oleh CS
  - 1) Mengidentifikasi Kebutuhan Nasabah
    - a) Menanyakan dan memahami masalah atau pertanyaan nasabah.
    - b) Contoh: Nasabah bertanya tentang transfer antarbank.
  - 2) Memeriksa Data Nasabah
    - a) Mengecek data atau transaksi terkait di sistem untuk memberikan jawaban yang akurat.
  - 3) Memberikan Penjelasan yang Jelas
    - a) Menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami.
    - b) Contoh: Penjelasan langkah-langkah melakukan transfer melalui ATM.
  - 4) Memberikan Solusi
    - a) Jika terjadi masalah, CS memberikan solusi atau mengarahkan nasabah ke bagian yang tepat.
    - b) Contoh: Membantu nasabah yang kesulitan login ke internet banking.

### Proses Pengelolaan Data Transaksi

Pengelolaan data transaksi di BRI KCP Sriwijaya melibatkan beberapa tahapan:

1. Penerimaan Data Transaksi  
Data transaksi diterima melalui berbagai kanal seperti:
  - a. Front-end system: Teller, ATM, mobile banking, internet banking.
  - b. Third-party integration: Pembayaran melalui platform pihak ketiga seperti e-commerce.  
Langkah:
    - a. Nasabah memasukkan data transaksi (seperti nominal, nomor rekening, tujuan transfer).
    - b. Sistem merekam data input dari kanal transaksi.
2. Validasi Awal  
Data yang diterima diverifikasi secara otomatis atau manual untuk memastikan keabsahannya.
  - a. Pemeriksaan data wajib: Nama, nomor rekening, nominal transaksi.
  - b. Kepatuhan aturan: Limit transaksi dan saldo minimal.
  - c. Keamanan: Penggunaan OTP, PIN, atau biometrik.Tujuan: Memastikan data benar dan sesuai standar operasional.
3. Input dan Pencatatan Data  
Setelah divalidasi, data diinput ke dalam Core Banking System (CBS).
  - a. Sistem secara otomatis mencatat detail transaksi.
  - b. Transaksi masuk ke dalam database terpusat untuk keperluan pengelolaan lebih lanjut.Teknologi Pendukung:
  - a. Real-time Processing: Memastikan transaksi langsung tercatat.
  - b. Batch Processing: Untuk transaksi yang tidak memerlukan pemrosesan instan (misalnya, transfer jadwal).
4. Pemrosesan Transaksi  
Pada tahap ini, sistem memproses transaksi sesuai jenisnya, seperti:

- a. Transfer dana: Antara rekening bank yang sama atau antarbank.
- b. Pembayaran tagihan: Pemrosesan pembayaran utilitas atau kredit.

Proses Tambahan:

- a. Validasi tambahan untuk transaksi antarbank melalui sistem kliring seperti SKN, RTGS, atau BI-FAST.

5. Penyimpanan dan Rekonsiliasi Data

- a. Penyimpanan Data: Semua transaksi yang selesai diproses disimpan dalam database.

1) Data digunakan untuk audit, laporan keuangan, dan analisis.

- b. Rekonsiliasi: Perbandingan data transaksi antara sistem internal dan eksternal (seperti data dari BI).

Keamanan:

- c. Enkripsi data selama penyimpanan.

- d. Pemisahan akses untuk mencegah manipulasi data.

6. Monitoring dan Deteksi

Sistem monitoring digunakan untuk mendeteksi transaksi tidak wajar, seperti:

- a. Volume transaksi tinggi dalam waktu singkat.

- b. Lokasi transaksi yang tidak sesuai dengan pola nasabah.

Tindakan:

- a. Mengunci transaksi mencurigakan hingga dilakukan investigasi lebih lanjut.

7. Penyediaan Informasi dan Pelaporan

Data transaksi yang sudah diproses digunakan untuk:

- b. Menyediakan laporan kepada nasabah (melalui e-banking atau cetakan).

- c. Membuat laporan ke regulator (misalnya Bank Indonesia).

Saluran:

- a. Mutasi rekening.

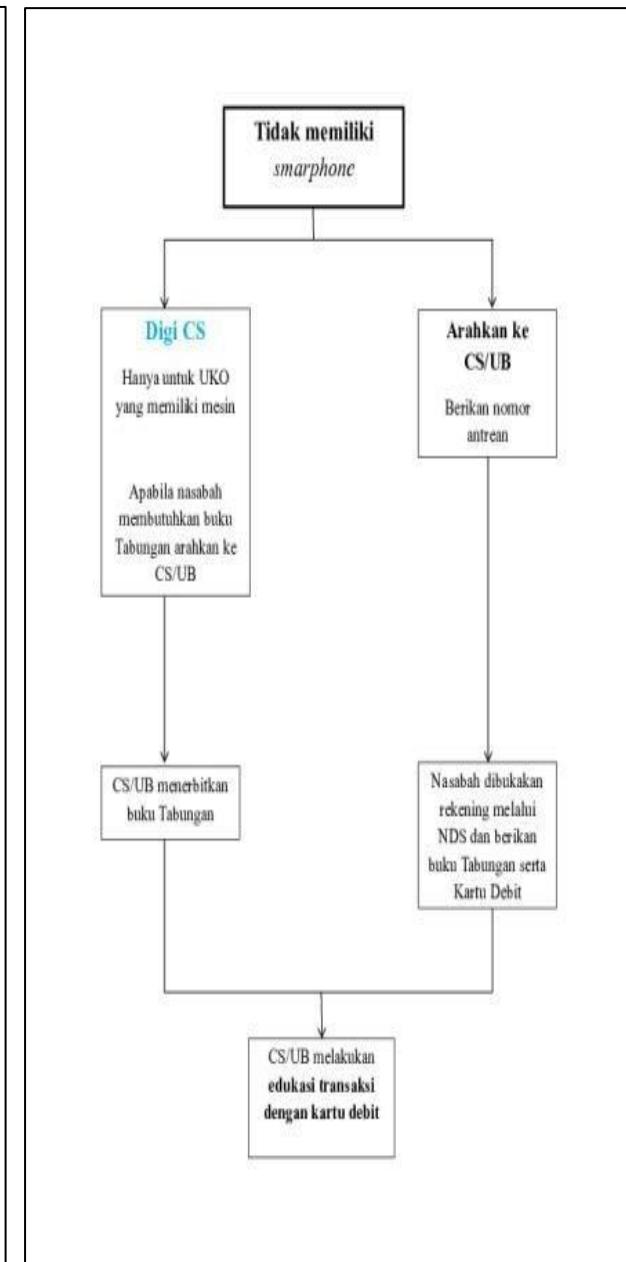
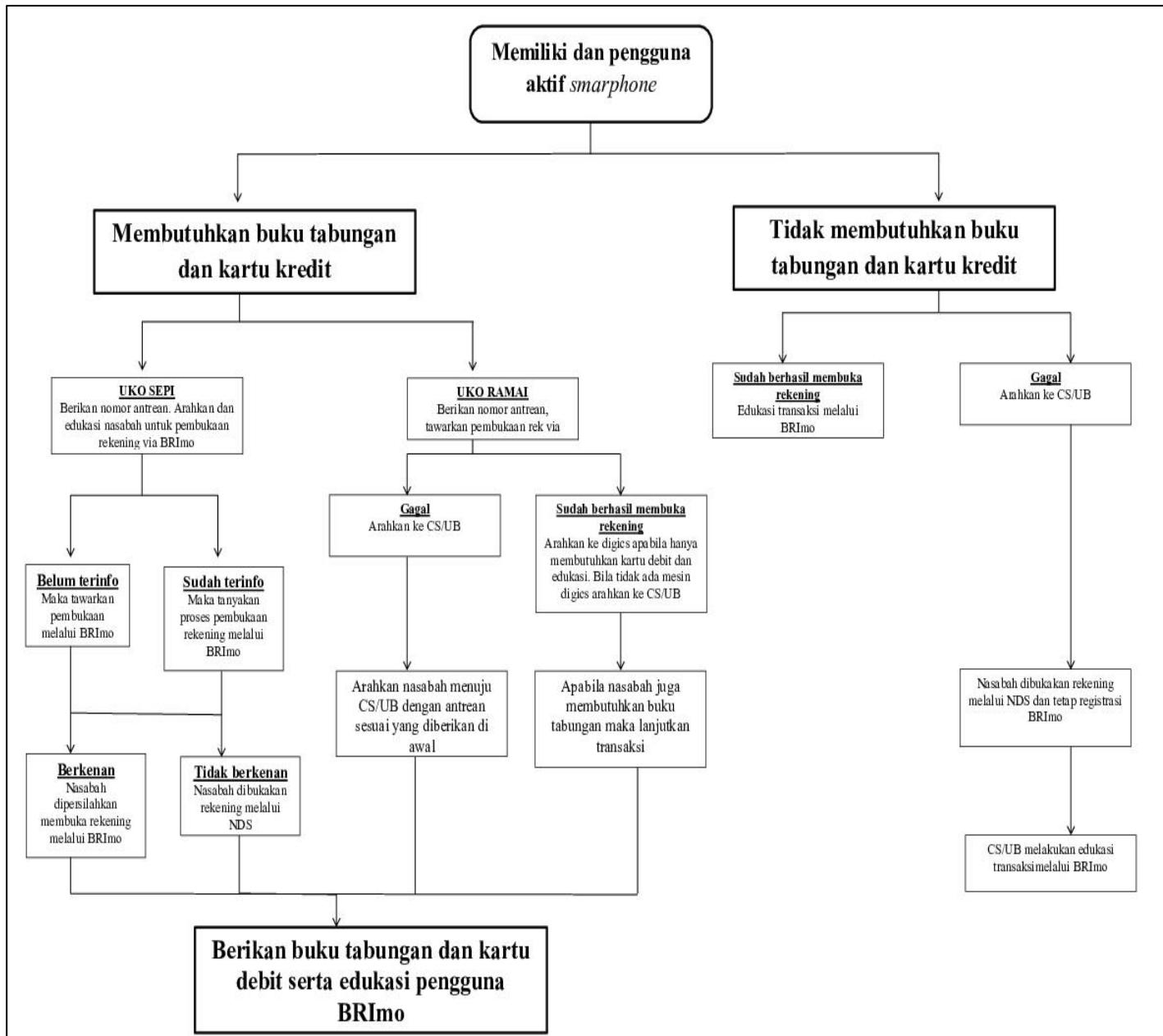
- b. Laporan detail transaksi (dapat diakses melalui layanan CS atau digital banking).

8. Pemeliharaan Data Transaksi

- a. Backup rutin: Mengamankan data dalam sistem penyimpanan cadangan.

- b. Update sistem: Memastikan perangkat lunak yang digunakan selalu terkini.

- c. Penghapusan data lama: Mengikuti kebijakan retensi data sesuai regulasi.



---

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Customer Service (CS) di Bank BRI memainkan peran penting dalam menangani berbagai jenis rekening, mulai dari BritAma, Simpedes, BritAma Bisnis, TabunganKu, Tabungan Haji, hingga Giro. Peran ini mencakup pemberian informasi produk, pembukaan rekening, pengelolaan transaksi, hingga penyelesaian keluhan nasabah. CS mampu menangani semua jenis rekening karena didukung oleh pelatihan rutin, pemanfaatan teknologi seperti core banking system dan BRImo, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas. Dalam menjalankan tugasnya, CS menghadapi tantangan seperti kebutuhan fleksibilitas pelayanan, kendala teknis, dan volume nasabah yang tinggi. Oleh karena itu, dukungan teknologi dan penguatan kompetensi CS menjadi faktor utama untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah.

### Saran

1. Peningkatan Kompetensi CS
  - Adakan pelatihan rutin terkait pengelolaan berbagai jenis rekening dan penggunaan sistem teknologi terbaru.
  - Latihan simulasi penanganan masalah kompleks agar CS lebih siap menghadapi situasi sulit.
2. Optimalisasi Teknologi
  - Tingkatkan keandalan core banking system untuk mendukung akses data nasabah yang lebih cepat dan akurat.
  - Perluas fitur BRImo untuk menangani lebih banyak layanan terkait rekening khusus, seperti Tabungan Haji atau Giro.
3. Manajemen Waktu Pelayanan
  - Perbaiki sistem antrian di kantor cabang agar layanan lebih terorganisir. Tambahkan CS atau layanan mandiri berbasis digital untuk mengurangi beban kerja dan waktu tunggu nasabah.
4. Keamanan Data dan Sistem
  - Tingkatkan keamanan sistem teknologi untuk melindungi data rekening nasabah.
  - Edukasi nasabah tentang pentingnya menjaga informasi pribadi, terutama untuk layanan digital.

## REFERENSI

- Abdillah, W., & Jogiyanto, H. (2015). Pengaruh Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi*.
- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2015). Partial Least Square (PLS): Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis. Yogyakarta: ANDI.
- BRI Annual Report. (2023). Annual Report PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 2023. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- BRI. (2021). Laporan Tahunan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 2021. Jakarta: PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
- Budi, S. (2018). Analisis Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Manajemen*. Budi. (2018). *Manajemen Layanan Perbankan: Pendekatan Teori dan Praktik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Lailani, E. O., & Regina, T. (2021). Penggunaan mobile banking sebagai upaya memperlancar transaksi elektronik nasabah pada pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk. *Kompleksitas*, 10(01), 24-33.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). Management Information Systems: Managing the Digital Firm (15th ed.). London: Pearson.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2018). Sistem Informasi Manajemen. Pearson. OJK (2020). Laporan Tahunan OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2020). Laporan Tahunan OJK 2020. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Prihanto, A. (2020). Manajemen Data Transaksi pada Bank. Jurnal Perbankan. Prihanto. (2020). Sistem Informasi Manajemen Perbankan: Strategi Pengelolaan Data Transaksi. Surabaya: Penerbit Erlangga.
- PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. (2021). Laporan Tahunan 2021. Santoso, B., & Zusrony, E. (2020). Analisis Persepsi Pengguna Aplikasi Payment Berbasis Fintech Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 11(1), 49-54.
- Simanjuntak, T. M. (2024). Customer Value Mediates the Implications of E- Service Quality and E-Payment on Customer Satisfaction for KFCku App Users. *Jurnal Manajemen Sinergi*, 12(1), 16-32.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suhardiyah, M., Istikoroh, S., & Sukandani, Y. (2023). Prediction Analysis of Profitability and Liquidity Levels at PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah Tbk. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 3(3), 616-625.
- Wahyuni, S. (2019). Peran Customer Service dalam Layanan Perbankan. *Jurnal Bisnis*.
- Wahyuni. (2019). Penerapan Teknologi dalam Sistem Pengelolaan Data Perbankan. Yogyakarta: Deepublish.