

ABSTRAK

Bank BRI merupakan salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank BRI menyediakan berbagai macam pelayanan seperti bank konvensional lainnya, salah satu pelayanan yang disediakan adalah pencairan dana Jaminan Hari Tua (JHT), untuk hal tersebut BRI telah bekerjasama dengan BPJS Ketenagakerjaan. Pengamatan ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan kendala yang muncul pada sistem pelayanan terkait pengambilan manfaat dana JHT pada Bank BRI. Pengamatan ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Pengumpulan data yang diperlukan dalam pengamatan ini diperoleh melalui wawancara. Sumber data diperoleh langsung dari petugas yang berwenang. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa terdapat dua aspek yang menjadi keluhan para nasabah, yaitu pada aspek pelayanan dan aspek prosedur. Untuk mengatasi kendala yang muncul pada aspek prosedur telah ditemukan suatu solusi yaitu dengan menggunakan sistem via telepon guna mempermudah prosedur pencairan dana JHT pada Bank BRI, sedangkan untuk mengatasi kendala yang muncul pada aspek pelayanan solusinya adalah dengan cara membacakan visi, misi, dan slogan Bank BRI sebagai reminder setiap hari pada waktu doa pagi dilaksanakan agar setiap pekerja menjalankan tugasnya dengan segenap hati.

Kata kunci : Identifikasi, Penanganan Kendala, Pengambilan Manfaat Dana JHT

ABSTRACT

Bank BRI is one of the largest state-owned banks in Indonesia. Bank BRI provides various services such as other conventional banks, one of the services provided is the disbursement of Jaminan Hari Tua (JHT) fund, for which BRI has cooperated with BPJS Employment. This observation aims to find out and explain the obstacles that arise in the service system related to the JHT fund utilization at Bank BRI. This observation uses qualitative research methods. The collection of data required in this observation was obtained through interviews. Data sources are obtained directly from authorized officers. From the interview result, it is known that there are two aspects that become the complaint of the customer, that is on service aspect and procedural aspect. To overcome the obstacles that emerged in the aspect of the procedure has been found a solution that is by using the system via telephone to facilitate the procedure of disbursement of JHT funds at Bank BRI, while to overcome the obstacles that appear in the service aspect of the solution is by reading the vision and mission of Bank BRI as a reminder every day at the time of the morning prayer is carried out so that every worker performs his duty with all his heart.

Keywords: Identification, Handling of Obstacles, Taking the Benefit of JHT Funds