

INTISARI

ANALISIS PENYIMPANAN DOKUMEN NASABAH OLEH CUSTOMER SERVICE DI BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) KANTOR UNIT MADIUN

Oleh:

Yoan Theresia Alberta Budiana

19/441021/SV/16373

Program Studi Pengelolaan Arsip dan Rekaman Informasi

Sekolah Vokasi

Universitas Gadjah Mada

Adanya pengaruh dunia digital dan tuntutan pertumbuhan ekonomi membuat kegiatan di perbankan semakin padat dan maju hal ini akan mendorong bank untuk melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan aman. Di BRI Unit Bale Lintang Madiun Customer service mempunyai tugas melakukan pelayanan terhadap nasabah, tugas lain yang harus dilakukan yaitu melakukan penyimpanan arsip. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan penyimpanan dokumen nasabah yang dilakukan oleh CS di BRI Unit Madiun.

Dalam Proyek Akhir ini penulis menggunakan penelitian kualitatif, jenis pendekatan yang penulis gunakan adalah deskriptif. teknik pengumpulan data menggunakan Wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur, Observasi tidak terstruktur dan Studi dokumen. Teknik analisis data dengan Merapikan data, Menemukan item, Membuat daftar item yang stabil, membuat pola, membuat struktur. BRI Unit Bale Lintang membagi pelayanan kedalam 2 kegiatan yaitu operasional dan pinjaman, Sistem penyimpanan menggunakan sistem subjek.

Sistem penyimpanan meliputi kegiatan Tahap pemilihan arsip, Pengelompokan arsip, Pembuatan daftar arsip BRIMEN, Pembungkusan dan penomoran, Penataan arsip dalam boks, Pelabelan, Penataan boks kedalam roll O'pack. Brimen juga akan di input melalui Microsoft Excel. Sarana simpan arsip Lemari Roll O'pack, Boks Arsip dan Rak arsip. Kendala ada pada SDM dan Prosedur penelitian ini bertujuan untuk membuktikan rumusan masalah penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana proses penyimpanan arsip yang dilakukan oleh CS di BRI Unit Bale Lintang.

Proses penyimpanan meliputi kegiatan Tahap pemilihan arsip, Pengelompokan arsip, Pembuatan Daftar arsip BRIMEN, Pembungkusan dan penomoran, Penataan arsip dalam boks, Pelabelan, Penataan boks kedalam roll O'pack. Saran yang tercipta: Merekrut SDM khusus pengelola arsip, Transparansi Prosedur Pengelolaan arsip

Kata Kunci : Penyimpanan arsip, BRIMEN, Customer Service, Layanan, Perbankan

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER RECORD FILING SYSTEM BY CUSTOMER SERVICE AT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) MADIUN UNIT OFFICE.

Yoan Theresia Alberta Budiana

19/441021/SV/16373

Archive and Records Management Study Program

Vocational College

University Gadjah Mada

The influence of the digital world and the demands of economic growth make activities in banking more dense and advanced, this will encourage banks to perform services quickly, precisely and safely. At BRI Unit Bale Lintang Madiun Customer service has the task of providing services to customers, another task that must be done is to store records. The purpose of the study was to describe the storage of customer documents carried out by CS at the BRI Unit Madiun.

In this Final Project the author uses qualitative research, the type of approach the author uses is descriptive. Data collection techniques using structured interviews and unstructured interviews, unstructured observations and document studies. Data analysis techniques by Tidying up data, Finding items, Creating a stable list of items, creating patterns, creating structures. BRI Unit Bale Lintang divides services into 2 activities, namely operational and loan, storage systems using Subject filing systems.

Filing system includes the activities of the record selection stage, grouping records, making BRIMEN list records ,wrapping and numbering, arranging records in boxes, labeling, arranging boxes into O'pack rolls. Brimen will also be inputted via microsoft Excel. Means of storing record O'pack Roll Cabinets, File boxes and File shelves. This study aims to prove the formulation of the research problem, namely to find out how the process of storing records carried out by CS at the BRI Unit Bale Lintang.

Filing system process includes the activities of the records selection stage, grouping records, making a list of BRIMEN records, packaging and numbering, arranging records in boxes, labeling, arranging boxes into roll O'packs. Suggestions made : Recruiting special human resources for records management, Transparency of records management procedures

Keywords : Filing System, BRIMEN, Customer Service, Service, Banking