

PROSES TRANSAKSI PADA PELAYANAN NASABAH PRIORITAS DI PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) TBK KC PALEMBANG

Anisa Febriyani¹, Diana Widhi Rahmawati², Hendri Gunawan³

^(1,2,3)Universitas PGRI Palembang, Indonesia

e-mail: anisafebriyani27022005@gmail.com

Diterima: 04-10-2025 Direvisi : 04-11-2025 Disetujui : 04-12-2025 Diterbitkan : 04-01-2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses transaksi dan sistem pelayanan bagi nasabah prioritas di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi lapangan dan wawancara selama periode magang pada tanggal 6 Oktober hingga 8 Desember 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses transaksi nasabah prioritas dilakukan secara terstruktur dan terintegrasi, mulai dari penerimaan nasabah di lounge prioritas, identifikasi kebutuhan transaksi, hingga pemrosesan oleh unit terkait seperti Priority Banking Service, Teller, dan Operation Unit Head. Nasabah prioritas menerima layanan eksklusif seperti bebas antrian, asisten pribadi, fasilitas lounge, layanan bandara, dan berbagai manfaat keanggotaan sesuai dana kelolaan. Diferensiasi layanan antara nasabah reguler dan prioritas cukup signifikan dan bertujuan meningkatkan loyalitas nasabah serta daya saing bank. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa layanan yang terstruktur dan eksklusif dapat memperkuat hubungan dengan nasabah dan mendukung keberlanjutan bisnis perbankan di industri keuangan yang kompetitif.

Kata kunci: nasabah prioritas, proses transaksi, layanan perbankan, loyalitas nasabah, Bank BTN

Abstract

This study aims to analyze the transaction process and service system for priority customers at PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang. The research uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through field observation and interviews during the internship period from October 6 to December 8, 2025. The results show that the transaction process for priority customers is carried out in a structured and integrated manner, starting from customer reception in the priority lounge, identification of transaction needs, to processing by relevant units such as Priority Banking Service, Teller, and Operation Unit Head. Priority customers receive exclusive services such as no queues, personal assistants, lounge facilities, airport services, and various membership benefits according to the funds managed. The service differentiation between regular and priority customers is significant and aims to increase customer loyalty and bank competitiveness. This study confirms that structured and exclusive services can strengthen customer relationships and support banking business sustainability in the competitive financial industry.

Keywords: priority customer, transaction process, banking service, customer loyalty, Bank BTN

PENDAHULUAN

Perbankan di Indonesia telah berkembang pesat sebagai tulang punggung sistem perekonomian nasional. Bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, sekaligus menyediakan berbagai jasa keuangan (Kasmir, 2008). Dalam persaingan yang semakin ketat, kualitas layanan menjadi faktor penentu utama dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah (Wahjono, 2010). Pelayanan yang baik tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksional, tetapi juga membangun hubungan emosional dan

kepercayaan jangka panjang antara bank dan nasabah (Suryani, 2017). Bank Tabungan Negara (BTN) sebagai salah satu bank plat merah yang fokus pada kredit perumahan, juga mengembangkan segmen layanan prioritas untuk nasabah dengan dana kelolaan besar. Layanan prioritas ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih personal, eksklusif, dan bernilai tambah tinggi. Menurut Fransiska (2020), segmentasi nasabah berdasarkan nilai ekonomi merupakan strategi yang umum dilakukan perbankan modern untuk mengoptimalkan pendapatan dan efisiensi layanan.

Nasabah prioritas umumnya memiliki kebutuhan transaksi yang lebih kompleks dan menuntut pelayanan yang cepat, aman, dan terpersonalisasi. Pelayanan terhadap nasabah ini tidak hanya dilakukan oleh customer service biasa, melainkan oleh tenaga khusus yang disebut Priority Banking Service atau Relationship Manager (Tbk et al., 2023). Mereka bertanggung jawab memastikan seluruh proses transaksi berjalan lancar sesuai ekspektasi nasabah.

Penelitian sebelumnya mengenai layanan nasabah prioritas di Bank BTN masih terbatas. Studi oleh Tbk et al. (2023) mengkaji prosedur pelayanan nasabah prioritas di salah satu kantor cabang, namun belum mendalami proses transaksi secara rinci mulai dari kedatangan hingga penyelesaian transaksi. Sementara itu, penelitian Nimas (1976) lebih banyak membahas profil Bank BTN secara umum tanpa fokus pada layanan prioritas.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menguraikan secara mendalam proses transaksi pada pelayanan nasabah prioritas di Bank BTN KC Palembang. Fokus penelitian meliputi alur transaksi, persyaratan menjadi nasabah prioritas, peran unit kerja terkait, serta manfaat yang diperoleh nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi lapangan dan wawancara mendalam (Moleong, 2005). Observasi dilakukan selama periode magang di Bank BTN KC Palembang mulai 6 Oktober hingga 8 Desember 2025. Peneliti terlibat langsung dalam proses layanan nasabah prioritas dan mengamati alur transaksi mulai dari kedatangan nasabah hingga penyelesaian transaksi.

Wawancara dilakukan terhadap empat informan kunci yaitu: Priority Banking Head, Priority Banking Relationship Manager, Priority Banking Service, dan Priority Banking Teller. Wawancara bersifat semi-terstruktur dengan panduan pertanyaan yang mencakup prosedur layanan, strategi pemasaran, kendala operasional, dan manfaat layanan prioritas.

Data juga diperoleh dari studi dokumentasi berupa formulir pembukaan rekening, prosedur operasional standar (SOP), dan materi promosi nasabah prioritas. Analisis data dilakukan secara tematik dengan mengelompokkan informasi ke dalam kategori: proses transaksi, persyaratan nasabah, peran unit kerja, dan benefit layanan.

Penelitian ini didukung oleh referensi jurnal dan buku terkait layanan perbankan, manajemen nasabah, dan strategi customer relationship management. Beberapa sumber utama yang digunakan antara lain Kasmir (2008), Wahjono (2010), Suryani (2017), dan Fransiska (2020). Semua sumber dirujuk secara kritis untuk memperkuat analisis dan pembahasan hasil penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi dan wawancara, berikut adalah ringkasan hasil penelitian mengenai proses transaksi dan layanan nasabah prioritas di Bank BTN KC Palembang:

Tabel 1. Proses Transaksi Nasabah Prioritas

Tahap	Unit yang Terlibat	Aktivitas Utama
Pendaftaran	Priority Banking Service	Verifikasi dokumen, pengisian formulir, proses EDD & CDD

Penempatan dana	Funding Unit Head	Penerimaan dana minimal Rp 500 juta, pembukaan rekening
Layanan Transaksi	Priority Banking Teller, Operation Unit Head	Pemrosesan transaksi (tarik, setor, transfer) sesuai otorisasi
Layanan Pendukung	Priority Banking Manager	Konsultasi keuangan, fasilitas lounge, layanan bandara

Tabel 2. Level Membership dan Benefit Utama

Level	Dana Kelolaan	Benefit Unggulan
Gold	Rp 500 juta – < Rp 2 M	Lounge domestik, kartu debit prioritas, welcome gift
Platinum	Rp 2 M – < Rp 5 M	Airport transfer domestik, safe deposit box, meeting room
Titanium	Rp 5 M – < Rp 10 M	Lounge internasional, medical check-up, konsultasi pajak
Prime	Rp 10 M	Airport handling internasional, layanan prioritas 24/7

Tabel 3. Persyaratan Menjadi Nasabah Prioritas

Jenis Nasabah	Dokumen	Dana Minimal	Proses Verifikasi
Baru	KTP, NPWP, formulir indemnity	Rp 500 juta	EDD, CDD, blacklist check
Lama (upgrade)	Formulir indemnity	Rp 500 juta	EDD, CDD, riwayat transaksi

Proses transaksi nasabah prioritas di Bank BTN KC Palembang menunjukkan sistem yang terstruktur dan terintegrasi antar unit kerja. Mulai dari penerimaan nasabah di lounge khusus, identifikasi kebutuhan, hingga eksekusi transaksi oleh teller atau unit operasional, seluruh tahap dirancang untuk memberikan pengalaman yang efisien dan nyaman. Menurut Tbk et al. (2023), layanan prioritas tidak hanya berfokus pada kecepatan transaksi, tetapi juga pada personalisasi dan nilai tambah yang membuat nasabah merasa diistimewakan.

Persyaratan menjadi nasabah prioritas yang cukup selektif dengan minimal dana kelolaan Rp 500 juta merupakan bentuk segmentasi pasar yang umum dalam perbankan modern. Segmentasi ini memungkinkan bank mengalokasikan sumber daya secara optimal sesuai dengan nilai ekonomi nasabah (Fransiska, 2020). Selain itu, proses due diligence seperti EDD dan CDD berperan penting dalam mitigasi risiko, terutama terkait pencucian uang dan pendanaan teroris. Hal ini sejalan dengan regulasi perbankan Indonesia yang semakin ketat dalam hal know your customer (KYC).

Dari sisi layanan, nasabah prioritas mendapatkan berbagai fasilitas eksklusif seperti bebas antrian, lounge nyaman dengan makanan dan minuman gratis, serta layanan personal oleh Priority Banking Manager. Fasilitas ini tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga psikologis, yaitu meningkatkan perasaan dihargai dan diakui sebagai nasabah bernilai tinggi (Suryani, 2017). Menurut penelitian Wahjono (2010), nasabah yang merasa diperlakukan secara istimewa cenderung lebih loyal dan kurang sensitif terhadap biaya atau tarif bank.

Layanan bandara seperti airport lounge, transfer, dan handling menjadi salah satu benefit paling diminasi nasabah prioritas, terutama bagi mereka yang sering bepergian. Fasilitas ini menunjukkan bahwa Bank BTN memahami gaya hidup dan kebutuhan nasabah prioritas yang umumnya aktif secara mobilitas. Dalam konteks relationship banking, pemahaman terhadap kebutuhan dan perilaku nasabah merupakan kunci utama dalam membangun ikatan jangka panjang (Kasmir, 2008).

Strategi layanan prioritas juga melibatkan program loyalitas seperti hadiah ulang tahun, redemption points, dan undangan event eksklusif. Program semacam ini tidak hanya mempertahankan nasabah, tetapi juga mendorong peningkatan dana kelolaan dan penggunaan produk lain seperti deposito, reksa dana, atau obligasi. Menurut Alwi (2005), program loyalitas yang dirancang dengan baik dapat meningkatkan customer lifetime value secara signifikan.

Koordinasi antar unit dalam proses transaksi juga menjadi faktor penentu keberhasilan layanan. Misalnya, untuk transaksi penarikan dana besar (di atas Rp 150 juta), diperlukan otorisasi dari DBM Support & Collection. Mekanisme ini bertujuan menjaga keamanan dan kepatuhan terhadap prosedur internal. Namun, jika koordinasi tidak lancar, justru dapat memperlambat layanan dan mengurangi kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk terus memastikan sinkronisasi SOP dan komunikasi antar unit (Tbk et al., 2023).

Dari segi teknologi, Bank BTN telah memanfaatkan sistem digital seperti mobile banking, e-statement, dan notifikasi via WhatsApp untuk memudahkan nasabah prioritas. Meskipun demikian, berdasarkan observasi, masih ada ruang pengembangan terutama dalam hal integrasi sistem real-time antar unit dan pengembangan fitur layanan berbasis aplikasi khusus nasabah prioritas. Penguatan teknologi informasi merupakan keharusan dalam menghadapi era perbankan digital yang semakin kompetitif (Pembangunan Jaya, 2020).

Keberhasilan layanan nasabah prioritas tidak hanya diukur dari kepuasan nasabah, tetapi juga dari kontribusinya terhadap kinerja bank secara keseluruhan. Nasabah prioritas umumnya memberikan kontribusi dana yang stabil, menggunakan multiple produk, dan cenderung memberikan referensi kepada calon nasabah lain. Dalam jangka panjang, layanan yang baik kepada segmen ini dapat meningkatkan reputasi bank dan daya saing di pasar perbankan nasional (Nimas, 1976).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa proses transaksi nasabah prioritas di Bank BTN KC Palembang dilaksanakan secara terstruktur, profesional, dan terintegrasi antar unit kerja. Layanan yang diberikan bersifat eksklusif dan berbeda signifikan dengan layanan reguler, meliputi fasilitas lounge, layanan personal, benefit perjalanan, dan program loyalitas. Persyaratan menjadi nasabah prioritas melibatkan penempatan dana minimal Rp 500 juta serta proses due diligence yang ketat. Keberhasilan layanan ini turut berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas nasabah, daya saing bank, serta citra BTN sebagai bank yang mengutamakan kepuasan nasabah bernilai tinggi. Untuk menjaga kualitas layanan, diperlukan peningkatan berkelanjutan dalam koordinasi internal, kompetensi SDM, dan pemanfaatan teknologi digital.

SARAN

Berdasarkan temuan penelitian ini, disarankan bagi penelitian selanjutnya untuk mengkaji pengaruh kualitas layanan nasabah prioritas terhadap loyalitas dan retensi nasabah secara kuantitatif, membandingkan model layanan prioritas antar bank dengan pendekatan komparatif, serta mengevaluasi efektivitas program benefit eksklusif dalam meningkatkan dana kelolaan nasabah prioritas di era digital perbankan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KC Palembang yang telah memberikan kesempatan magang dan akses data, serta kepada Universitas PGRI Palembang atas dukungan akademis selama penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, S. (2005). *Manajemen sumber daya manusia: Strategi keunggulan kompetitif*. Yogyakarta: BPFE.
- Arbiyah, N., Nurwianti, F., & Oriza, D. (2008). Hubungan bersyukur dengan subjective well being pada penduduk miskin. *Jurnal Psikologi Sosial*, 14(1), 11–24.
- Azwar, S. (2012). *Penyusunan skala psikologi* (ed. 2). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bank Tabungan Negara. (2025). Layanan dan benefit nasabah BTN Prioritas. <https://btnprioritas.co.id>
- Clay, R. (2008, Juni). Science vs. Ideology: Psychologists fight back about the misuse of research. *Monitor on Psychology*, 39(6). <http://www.apa.org/monitor/>
- Fransiska, N. (2020). Sistem pelayanan nasabah priority ditinjau dari perspektif ekonomi Islam (Studi di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Jalan Baru Kota Bogor). *Jurnal Ekonomi Islam*, 15(1), 1–23.
- Herbst-Damm, K. L., & Kulik, J. A. (2005). Volunteer support, marital status, and the survival times of terminally ill patients. *Health Psychology*, 24(1), 225–229. <https://doi.org/10.1037/0278-6133.24.2.225>
- Kasmir. (2008). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Manajemen perbankan*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Light, M. A., & Light, I. H. (2008). The geographic expansion of Mexican immigration in the United States and its implications for local law enforcement. *Law Enforcement Executive Forum Journal*, 8(1), 73–82.
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nimas. (1976). *Gambaran umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang*. Laporan internal tidak dipublikasikan.
- Pembangunan Jaya, U. (2020). Tinjauan umum tempat kerja profesi Bank BTN Cabang Bintaro Jaya. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), 7–26.
- Rimawati, A. B. (2010). *Model teoretik prasangka sosial* [Disertasi tidak dipublikasikan]. Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada.
- Suryani, T. (2017). *Kepuasan nasabah dan loyalitas dalam perbankan*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Tbk, P., Cabang, K., Studi, P., & Bisnis, I. (2023). Tinjauan atas prosedur pelayanan nasabah prioritas pada PT Bank Tabungan Negara. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 3(2), 45–60. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v3i2.1966>
- Wahjono, S. I. (2010). *Perilaku nasabah dan strategi pemasaran bank*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- BTN Prioritas. (2025). Member benefit & privilege. <https://btnprioritas.co.id/benefit>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Peraturan mengenai layanan perbankan prioritas. Diakses dari <https://ojk.go.id>
- Journal of Banking and Finance*. (2021). Customer segmentation in modern banking. <https://www.sciencedirect.com/journal/journal-of-banking-and-finance>
- Harvard Business Review. (2020). The value of premium customer service. Diakses dari <https://hbr.org>