

ABSTRAK

Pertumbuhan jumlah *High Net-Worth Individuals* (HNWI) di Indonesia menuntut sektor perbankan untuk menyediakan layanan *wealth management* yang semakin kompleks dan personal. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam pengalaman dan tantangan yang dihadapi oleh *private banker* di Bank BRI dalam memberikan layanan pribadi kepada nasabah HNWI.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam terhadap delapan partisipan *private banker* yang bekerja di unit BRI Private Signature. Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi esensi dari pengalaman partisipan.

Hasil penelitian mengidentifikasi empat tema utama: (1) adanya kesenjangan infrastruktur teknologi yang berdampak pada keandalan layanan, (2) strategi sentuhan manusia (*human touch*) sebagai kompensasi atas keterbatasan sistem, (3) beban kerja ganda dan tekanan operasional yang tinggi, serta (4) internalisasi profesi. Temuan menunjukkan bahwa keterbatasan sistem teknologi yang belum *real-time* memaksa *private banker* untuk sangat bergantung pada hubungan interpersonal dan proses manual guna menjaga kepercayaan nasabah. Selain itu, tuntutan ketersediaan layanan 24 jam dan target bisnis yang ketat berdampak pada keseimbangan kehidupan kerja (*work-life balance*) para bankir. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kompetensi interpersonal dan peninjauan kembali beban kerja serta dukungan sistem teknologi untuk mengoptimalkan layanan *private banking* di Bank BRI.

Kata Kunci: *Private Banker*, HNWI, Bank BRI, Fenomenologi, Kualitas Layanan, *Human Touch*.