

PENGARUH KOMPETENSI PEDAGOGIK GURU DAN SUPERVISI AKADEMIK TERHADAP MUTU PENDIDIKAN DI SMA XAVERIUS BANDAR LAMPUNG

..... *Franciscus Xaverius Agung Sucahyo dan Haninun* 1-8

PENGARUH E-COMMERCE, PRODUK REVIEW DAN INFLUENCER TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MELALUI MARKET PLACE SHOPEE

..... *Yerru Ewandono Sunjoto dan Hendri Dunan* 9-15

PENGARUH PROMOSI, KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT MENABUNG DENGAN MEDIASI KEPERCAYAAN

(Studi Kasus: Nasabah PT Bank Negara Indonesia KCP Bandar Lampung)

..... *Andala Rama Putra Barusman dan Adhwa Jinaan Kamilah* 16-24

ANALISIS KERJA FRONTLINER DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN BERDASARKAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) UNIT KEMILING TANJUNG KARANG

..... *Tomi Satriya dan M Oktaviannur* 25-33

PENGARUH FASHION LIFESTYLE DAN SELF IMAGE TERHADAP IMPULSE BUYING THRIFTING DI AILAA SHOP BANDAR LAMPUNG

..... *Fenny Purnamasari dan Tina Miniawati Barusman* 34-43

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN PENERIMA PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS PANARAGAN JAYA

..... *Doniy Akbar dan Defrizal* 44-53

PENGARUH FARMASI KLINIS DAN KUALIFIKASI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KEFARMASIAN DI RUMAH SAKIT HERMINA LAMPUNG

..... *Muhammad Rizky Yuwana* 54-64

NIAT MENGGUNAKAN M-PASPOR: SUATU PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi pada Permohonan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Bandar Lampung)

..... *Rieska Dwi Anggriana Ronie* 65-73

PENGARUH KOMPONEN INPUT DAN PROSES PENDAMPINGAN TERHADAP KEBERHASILAN PENERAPAN CARA PRODUKSI PANGAN OLAHAN YANG BAIK (CPPOB) UNTUK PELAKU UMK-PANGAN DI BBPOM BANDAR LAMPUNG

..... *Midawarti dan Wenny Permata Sari* 74-84

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PROGRAM PELAYANAN TANAH AKHIR PEKAN (PELATARAN) DI KANTOR PERTANAHAN KOTA BANDAR LAMPUNG

..... *Nuraini dan Habiburrahman* 85-96

| | | | | | |
|-------------------------------|-----------|---------|---------------|------------------------------|---------------------|
| Jurnal Manajemen Visionist | Volume 13 | Nomor 1 | Hal 1 – 96 | Bandar Lampung Maret 2024 | ISSN 1411 – 4186 |
|-------------------------------|-----------|---------|---------------|------------------------------|---------------------|

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 13, Nomor 1 – Maret 2024

DEWAN PENYUNTING

Peninjau (Reviewer)

Anggalia Wibasuri
Angga Febrian
Winda Rika Lestari
Yateno
Ismaul Fitroh
Ahmad Dzul Ilmi Syariffudin
Sekar Wulan Prasetyaningtyas
Abdullah Muksin
Fera Nefianti
Dwi Rorin Maulidin Insana

Penyunting Pelaksana

Yanuarius Yanu Dharmawan
Retno Adilah Saraswati
Nova Alvia

Alamat: Jl.
Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel.
0721- 789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:
Program Studi Manajemen (S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

Analisis Kerja Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Kemiling Tanjung Karang

M. Oktaviannur¹, Tomi Satriya²

^{1,2} Universitas Bandar Lampung

Corresponding e-mail: tomisatriya@gmail.com

Abstrak

Tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pelayanan oleh Frontliner berdasarkan standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang. Peneliti menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data primer yang didapatkan dari Kepala Cabang BRI Unit 1 orang, Teller 1 orang, Nasabah 3 orang dan Satpam 1 orang. Sedangkan untuk mendapatkan data sekunder, peneliti menggunakan teknik observasi di lokasi penelitian yang bertempat di Bank BRI Unit Kemiling Tanjung Karang dan juga menggunakan teknik dokumentasi yang di dapat dari literatur- literatur terkait. Frontliner sudah sesuai dengan standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang yang dapat diuraikan sebagai berikut. Dimensi Keandalan (Reliability), petugas frontliner BRI Unit Kemiling sudah handal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya baik sebagai customer service, teller maupun security. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum petugas Frontliner sudah menunjukkan kinerja pelayanan sebagaimana Standar Operasional Prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang.

Kata Kunci: Sumber daya manusia, Kompetensi Pegawai, Kinerja Pegawai

Pendahuluan

Pelayanan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) dikategorikan sebagai pendekatan yang sistematis dan terstruktur dalam memberikan layanan. Pelayanan ini bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan, konsistensi operasional, pelatihan dan pengembangan karyawan serta peningkatan reputasi organisasi (Taufiq, 2019).

Bank Rakyat Indonesia (BRI) memandang sumber daya (SDM) merupakan aset utama dan mitra dalam perkembangan suatu perusahaan, yang merupakan salah satu faktor kunci dalam mencapai pertumbuhan bisnis yang berkualitas dan berkelanjutan. BRI telah mengembangkan sistem penilaian kinerja berdasarkan *Balanced Scorecard* dan menetapkan *Key Performance Indicator* (KPI) individu dan tim sebagai dasar penilaian kinerja (Nugrahayu, 2015). Hal ini didukung oleh sistem teknologi informasi yang terintegrasi untuk memastikan seluruh SDM BRI bekerja dengan memberikan hasil yang ideal untuk mendukung pengembangan bisnis BRI (Koeswara & Muslimah, 2013).

Frontliner merupakan salah satu divisi operasional bank dengan Jenis pekerjaan dan posisi yang dapat digolongkan sebagai *frontliner* bank antara lain posisi *customer service* dan *counter* (Nafi'udin *et al.*, 2023). Tugas seorang *frontliner* biasanya memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah bank dan calon nasabah. Di sisi lain, peran seorang *frontliner* adalah menjadi garda terdepan bank, berhubungan langsung dengan nasabah dan calon nasabah, mencerminkan citra bank dan menjadi yang terdepan dalam pelayanan nasabah (Ismawanto *et al.*, 2020).

Teller dan *customer service* serta petugas *security* memiliki tugas untuk berhubungan dengan nasabah, menanyakan keperluannya dan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Tentunya untuk bisa berhubungan langsung dengan pelanggan, Anda harus memenuhi beberapa kriteria, seperti sikap yang ramah kepada nasabah, pakaian yang terlihat sopan dan senyum kepada nasabah, dengan begitu nasabah akan merasa nyaman saat sedang bertransaksi (Ismawanto *et al.*, 2020). Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sudah menjadi tujuan *Frontliner*, yaitu dapat menjadikan nasabah terlayani dengan baik, nyaman dan puas (Galib & Hidayat, 2018).

Berdasarkan hasil penelitian pendahuluan, masalah yang mungkin paling banyak dikeluhkan oleh nasabah yang membutuhkan pelayanan dari *frontliner* adalah waktu tunggu (antre) yang cukup lama terlebih layanan bagian *customer service*. Tidak jarang nasabah yang datang dengan keluhan tertentu membutuhkan waktu penanganan yang cukup lama sehingga membuat nasabah yang mengantre harus menunggu gilirannya. Selain itu masalah lain yang muncul adalah penjelasan dari *customer service* yang tidak mudah dipahami oleh nasabah,

hal ini dapat terjadikarenakan *communication skill* dari *customer service* yang kurang baik atau masalah dari nasabah sendiri yang sulit memahami apa yang disampaikan oleh *customer service*.

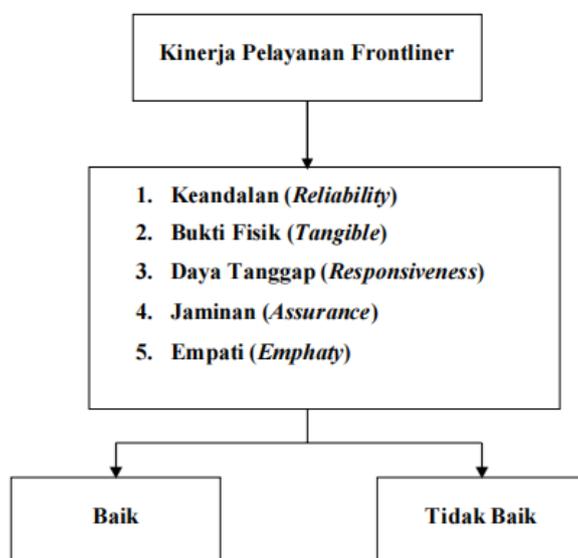
Pengukuran kinerja

Pengukuran kinerja adalah suatu penilaian pekerjaan terhadap pencapaian tujuan dan sasaran tertentu, termasuk informasi tentang efisien penggunaan sumber daya dalam produksi barang atau jasa, kualitas barang atau jasa, perbandingan hasil kerja dengan tujuan dan eektivitas tindakan. Hal ini guna mengevaluasi kemajuan untuk mencapi tujuan kinerja (Elena, 2012). Dalam melakukan pengukuran kinerja sangat ditentukan oleh tujuan ideal yang ingin dicapai, sehingga pada tanap pengukuran kinerja sebenarnya harus diwujudkan dengan terlebih dahulu mengidentifikasi kinerja hingga komponen operasional (Morias *et al.*, 2015). Kinerja organisasi dapat dinilai berdasarkan visi dan misi yang ada, kinerja proses terhadap standar operasional prosedur dan kinerja pegawai berdasarkan intruksi kerja manual yang ada. Dengan adanya cara ini kinerja menjadi lebih berfokus pada pekerjaan itu sendiri serta memberikan dampak dan manfaat bagi Masyarakat dan para pegawai itu sendiri (Gultom, 2014).

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima secara nyata. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui *Service Quality* yang dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuesioner. *Service Quality* memiliki beberapa unsur yaitu kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*) dan Bukti Fisik (*Tangibles*) (Barusman, 2019).

Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Metodologi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, Dimana penelitian ini melakukan kegiatan secara objektif yang berkaitan dengan realitas subjektif yang diteliti. Subjektivitas dalam hal ini mengacu pada realitas yang diteliti, dalam arti realitas dilihat dari sudut pandang orang yang diteliti. Penelitian kualitatif ini menekankan pada keakuratan dan relevansi data. Penekanan pada penelitian kualitatif ini adalah validitas data, yaitu mengenai kesesuaian antara apa yang tercatat sebagai data dengan apa yang sebenarnya terjadi pada latar yang diteliti.

Peneliti menggunakan teknik wawancara dalam mengumpulkan data primer yang didapatkan dari Kepala Cabang BRI Unit 1 orang, *Teller* 1 orang, Nasabah 3 orang dan Satpam 1 orang. Sedangkan untuk mendapatkan data sekunder, menggunakan teknik observasi di lokasi penelitian yang bertempat di Bank BRI Unit Kemiling Tanjung Karang dan juga menggunakan teknik dokumentasi yang di dapat dari literatur- literatur terkait. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Teknik validasi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Menurut Alfansyur & Mariyani, (2020) triangulasi adalah suatu teknik pengujian keabsahan data yang menggunakan sesuatu selain data dengan

tujuan untuk memverifikasi atau membandingkan data. Metode triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi Patton. Alfansyur & Mariyani, (2020) menjelaskan ada dua strategiyang dipakai, salah satu caranya ialah dengan mengetahui Tingkat kepercayaan terhdap hasil penelitian dari beberapa metode kepercayaan terhadap hasil penelitian dari beberapa metode pengumpulan data. Cara lainnya adalah dengan menentukan Tingkat kepercayaan pada beberapa sumber data dengan menggunakan metode yang sama. Menurut Zamili, (2015) jika menggunakan metode pengumpulan data, triangulasi ini menentukan apakah informasi yang diperoleh dengan metode wawancara konsisten dengan metode observasi atau apakah hasil observasi tersebut diberikan pada saat melakukan wawancara. Demikian pula yang dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di-interview dan observasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda. Jika berbeda maka peneliti harus mampu menjelaskan perbedaan tersebut, tujuannya adalah mencari kesamaan data dengan metode yang berbeda.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam upaya untuk menganalisis kinerja pelayanan oleh *Frontliner* berdasarkan standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang. kegiatan utama Perusahaan ialah penghimpunan dana Masyarakat dalam bentuk Tabungan dan pemberian pinjaman, investasi serta jasa perbankan lainnya. Sesuai aktivita utama, Produk dan jasa Perseroan meliputi:

- a. Produk simpanan yaitu, Tabungan BRIItAma, Tabungan BI Simpedes, Tabungan BRI Junio dan Junio Rencana, serta turunannya masing-masing.
- b. Produk pinjaman yang terdiri dari Pinjaman Program-program Kemitraan, pinjaman Mikro, Pinjaman Ritel Komersial, Pinjaman Menengah, Pinjaman *Cash Collateral* BRI, Pinjaman Konsumtif, Ceria (Kartu Kredit), dan BRI JCB Platinum beserta turunannya masing-masing.
- c. Jasa yang terdiri dari Jasa Kelembagaan, *Cash Management System*, Jasa Bisnis dan Keuangan, Agen BRILink, BRIfast *Remittance*, Jasa Layanan Bisnis Internasional, Jasa Layanan *Treasury*, Jasa *Investment Service* dan BRI Prioritas.
- d. Produk lainnya, seperti Asuransi Mikro, Dana Sejahtera, *Provest Saving Plan Provestara*, Telepro, Asuransi Jiwa Kredit KPR dan Agen Penjual Reksadana.

Terdapat Visi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk: “*The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia & Champion of FinancialInclusion.*”

Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk:

- a. Memberikan pelayanan Terbaik
Melakukan kegiatan perbankan dengan baik serta mengedepankan pelayanan terhadap segmen mikro, kecil dan menengah dengan tujuan menunjang peningkatan ekonomi Masyarakat.
- b. Mewadahkan pelayanan yang prima
Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia secara profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*Performance- Driven Culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready* dan jaringan kerja konvensional maupun digital serta produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.
- c. Bekerja dengan ideal dan memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

Penelitian ini dilakukan dalam Upaya menganalisis kinerja pelayanan oleh *Frontliner* berdasarkan standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang. Dalam dunia perbankan kegiatan utama Perseroan ialah melakukan penghimpunan dana masyarakat yang berupa simpanan, kredit, investasi dan jasa lainnya. Produk dan jasa Perseroan meliputi:

1. Produk simpanan meliputi Tabungan BRI BritAma, Tabungan BRI Junio dan Junio Rencana dan Tabungan BRI Simpedes beserta turunannya masing-masing.
2. Produk pinjaman yang meliputi Pinjaman Mikro, Pinjaman Program-program Kementerian Pinjaman *Cash Collateral* BRI, Pinjaman Ritel Komersialm Pinjaman Ritel Komersial, Pinjaman Menengah, Pinjaman Konsumtif, Ceria (Kartu Kredit) dan BRI JCB Platinum beserta turunannya masing-masing
3. Jasa yang terdiri dari Cash Management System, Jasa Kelembagaan, Jasa Bisnis Layanan *Treasury*, Jasa Layanan *Treasury*, Jasa *Investment Service* dan BRI Prioritas.
4. Produk lainnya, seperti Dana Sejahtera, *Provest Saving Plan Provesta*, Telepro, Asuransi Mikro, Asuransi Jiwa Kredit KPR, dan Agen Penjual Reksadana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Cabang BRI Unit Kemilinh dijelaskan bahwa semenjak munculnya pandemi Covid-19 membuat segala aktivitas perbankan menjadi terbatas, begitu juga dari segi pelayanan yang mengalami perubahan, pelayanan yang diberikan kepada banyak nasabah yang dibatasi sesuai dengan protokol kesehatan mengahdapi pandemi Covid-19. Hingga berakhirnya pandemi saat ini secara perlahan pelayanan Kembali menjadi normal degan beberapa ketentuan protokol kesehatan tetap dilanjutkan seperti penggunaan masker, memberi batas antrian nasabah dengan *frontliner* (*teller, customer service* dan *security*).

Menurut penjelasan Kepala Cabang BRI Unit Kemiling bahwa “pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh *frontliner* secara umum dengan bersikap ramah dan sopan santun, membantu transaksi nasabah dengan semaksimal mungkin dan bertanggung jawab, memberikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah karena tidak semua nasabah mengerti tentang perbankan, menangani complain dengan sebaik mungkin dan lain sebagainya dengan tujuan memberikan pelayanan terbaik (*prima*) demi kenyamanan nasab”. Guna mengetahui lebih jauh kinerja pelayanan oleh *Frontliner* berdasarkan standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang, digunakan dimensi karakteristik kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangible*), yang kemudian dilakukan wawancara kepada narasumber guna mengetahui pendapat responden pelaksanaan pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Unit kemiling Tanjung Karang.

a. *Kehandalan (Reliability)*

Yaitu berhubungan dengan kemampuan *frontliner* dalam menyampaikan layanan yang dijaminan secara akurat sejak pertama kali dikaitkan dengan layanan yang dijanjikan, kehandalan dalam menangani masalah layanan yang baik dari saat pertama kali dan menyelesaikan layanan dengan tepat waktu.

b. *Daya tanggap* dihubungkan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam membantu para nasabah serta memeberikan respon dengan segera. *Responsiveness* tidak hanya dilihat dari cepatnya suatu pelayanan yang diberikan, melainkan dilihat dari kemauan dari penyedia layanan atau karyawan dalam membantu konsumen.

c. *Jaminan (Assurance)*

Jaminan yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan karyawan dalam membangun rasa percaya dan keyakinan terhadap pelanggan, yang meliputi kompetensi (*competence*), kesopanan (*courtesy*), kredibilitas atau kepercayaan (*credibility*) dan keamanan (*security*).

d. *Empati (Empathy)*

Empati yaitu kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi secara efektif, perhatian personal serta pemahaman atas kebutuhan individual para nasabah seperti kemudahan akses (*access*) berupa kemudahan untuk dihubungi dan ditemui, lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi Perusahaan mudah dihubungi, kemudian kemudahan dalam berkomunikasi (*communication*) seperti penjelasan dalam bahasa yang mereka pahami, serta mendengarkan saran dan keluhan konsumn dan berusaha memahami kebutuhan konsumen.

e. *Bukti Fisik (Tangibles)*

Yaitu meliputi fasilitas fisik kantor bank, kayawan yang berpenampilan rapi dan bersikap professional, sarana komunikasi/informasi seperti brosur, adanya materi visual, ruang tunggu yang nyaman, penerangan yang cukup, tempat parkir yang aman dan luas, layout ruangan yang memiliki daya tarik visual dan lain sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara petugas *Teller* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang bahwa seorang *customer service* harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- Memiliki pengetahuan mengenai produk/jasa perbankan yang dimiliki Bank Rakyat Indonesia sehingga dapa menyampaikan kepada nasabah mengenai produk/jasa tersebut.
- Sigap serta cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan Solusi kepada nasabah dalam hal penanganan keluhan, pembukaan dan penutupan rekening, penggantian kartu dan pemahaman kebutuhan nasabah serta hal-hal lain yang berkenaan dengan produk/jasa Bank Rakyat Indonesia.
- Melaksanakan tugas yang diperintahkan oleh manajer atau atasan.
- Seorang *customer service* (CS) pentingnya pengendalian emosi yang stabil, agar mencegah terpancingnya amarah.
- Memiliki komunikasi yang baik dan pandai menempatkan diri sesuai dengan beragai latar belakang masalah.
- Dapat bekerjasama dengan tim lain.
- Mudah beradaptasi ketika harus dimutasi ke cabang/unit lain.
- Berpenampilan menarik.

Kemudian menurut penjelasan *Teller* Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling bahwa *Teller* adalah salah satu karyawan bank yang ditugaskan untuk menangani transaksi perbankan, yang meliputi pembuatan catatan

penyetoran dan penarikan uang. Karena teller merupakan orang pertama yang melakukan proses transaksi di bank, maka sebelum transaksi dilakukan harus dilakukan verifikasi oleh pimpinan dan atasan. Teller harus mempunyai beberapa kemampuan, antara lain :

- a. Memeriksa dengan detail arus kas serta teliti dalam mencatat perhitungan transaksi tunai maupun non tunai.
- b. Mempunyai tanggung jawab terhadap sistem perhitungan kas
- c. Mempunyai wawasan luas dengan sistem operasional computer.
- d. Melaksanakan tugas yang diperintahkan oleh manajer atau atasan.
- e. Menjaga kesetabilan emosional.
- f. komunikatif
- g. sigap serta cepat tanggap.
- h. Beradaptasi dengan cepat.
- i. Mempunyai penampilan yang rapi dan menarik.

Selanjutnya untuk mengetahui kinerja pelayanan oleh *frontliner* berdasarkan standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang berdasarkan narasumber penelitian diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan seorang nasabah yang berprofesi sebagai wiraswasta diperoleh keterangan bahwa “*Saya melihat bahwa petugas frontliner memiliki pengetahuan yang memadai mengenai produk dan jasa yang dimiliki BRI, semisal Security yang mampu memberikan penjelasan awal mengenai apa yang saya tanyakan yang menandakan bahwa ia selain mampu berkomunikasi baik dengan nasabah, juga memiliki pemahaman yang cukup baik dalam menjelaskan hal-hal yang saya tanyakan. Kemudian customer service tidak hanya memiliki kemampuan dalam menjelaskan produk/jasa yang dimiliki namun juga ramah dan santai dalam menjawab pertanyaan sehingga komunikasi berjalan dengan baik*”.

b. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Menurut penjelasan *security* BRI Unit Kemiling bahwa “*Seorang Frontliner tentunya harus memberikan perhatian ekstra yakni perhatian untuk melakukan sesuatu yang tidak diperkirakan sebelumnya misalnya bagi seorang security harus siap melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi dengan bertanya keperluan yang ia butuhkan, misalnya nasabah yang membutuhkan formulir aplikasi bagi yang ingin membuka Tabungan BRI atau brosur kredit atau hal-hal lain yang dibutuhkan. Kemudian dapat dengan sigap membantu nasabah yang terlihat bingung atau tidak tahu cara mengisi formulir yang harus diisi*”.

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan pendapat salah satu nasabah yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil, diperoleh penjelasan bahwa “*Secara umum petugas security sigap dalam melayani nasabah, bahkan ketika nasabah baru datang, petugas security memberikan salam dan menyapa saya dengan menanyakan apa yang dapat dibantu. Hal ini menandakan bahwa petugas security cukup responsif untuk mendatangi nasabah yang datang. Demikian halnya ketika setelah antri beberapa saat, customer servis dengan memberikan respon yang sangat baik dengan tidak lupa menanyakan nama dan maksud dan keperluan yang saya inginkan*”.

c. Dimensi jaminan (*assurance*)

Guna menunjang *frontliner* BRI Unit Kemiling selalu berpenampilan rapi dan sopan setiap bekerja dan pada saat memberikan pelayanan, karyawan bank tidak memakai aksesoris yang berlebihan dan *security* menggunakan pakaian dan *security* menggunakan pakaian dan atribut lengkap. Selaian itu *frontliner* BRI Unit Kemiling, karyawan memberikan *greeting* (senyum, sapa dan salam), kepada nasabah yang datang.

Menurut penjelasan *Teller* BRI Unit Kemiling bahwa “*Sebagai seorang frontliner kami dituntut untuk berpenampilan rapi dan semenarik mungkin. Dengan penampilan yang rapi dan menarik akan dapat menambah kepercayaan diri kami dalam menghadapi nasabah yang datang. Namun di atas semua itu kami harus membekali diri dengan pengetahuan dan pemahaman mengenai produk dan jasa yang ditawarkan atau dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia, sebab dengan pengetahuan dan pemahaman tersebut tentunya kami akan dapat memberi informasi yang jelas dan mudah dimengerti sehingga membuat nasabah merasa nyaman ketika bertanya dan mendengarkan semua yang kami jelaskan*”.

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Berdasarkan pengamatan bahwa *frontliner* BRI Unit Kemiling selalu memberikan perhatian dengan rasa empati dengan kesediaan karyawan dalam membantu nasabah dan melakukan kemudahan dalam hal pelayanan, komunikasi karyawan dengan nasabah yang baik, perhatian pribadi dan berupaya memenuhi kebutuhan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan napa yang dikemukakan oleh salah seorang nasabah yang berprofesi sebagai wiraswasta yang menjelaskan bahwa “*Frontliner BRI Unit Kemiling memberikan perhatian penuh terhadap masalah yang dihadapi nasabah, tampak sabar membantu/melayani kebutuhan informasi para nasabah, sehingga membuat nasabah tidak khawatir untuk berkomunikasi dan bertanya kepada mereka*”.

Adapun menurut nasabah lainnya yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil, bahwa petugas sudah cukup berempati terhadap nasabah yang membutuhkan layanan, mungkin yang sedikit dapat lebih diperhatikan

adalah mengenai kecepatan layanan untuk lebih ditingkatkan, sebab tentunya tidak semua nasabah memiliki waktu luang yang panjang sehingga perlu untuk sedikit mempercepat waktu antrian di loket customer service.

e. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Berdasarkan pengamatan dapat diketahui bahwa kondisi fisik Gedung BRI Unit Kemiling sudah cukup memadai dengan dilengkapi ruangan yang ber AC, ruang tunggu yang cukup nyaman, ruang toilet, kelengkapan brosur dan formulir, fasilitas ATM, penerangan yang sangat baik serta tempat parkir yang cukup luas yang dilengkapi dengan petugas parkir sehingga keamanannya cukup terjaga.

Sejalan dengan hal tersebut, menurut pendapat seorang nasabah berprofesi sebagai pegawai negeri sipil bahwa “Untuk bukti fisik, sebagai Bank Unit tentunya fasilitas fisik yang ada di BRI Unit Kemiling sudah sangat memadai, walaupun ada kekurangannya hanya di luasnya tempat parkir di mana bila nasabah yang datang kebanyakan menggunakan mobil tentunya akan sangat menghabiskan tempat sehingga nasabah akan cukup kesulitan untuk memarkirkan kendaraannya.” Sebagaimana diketahui bahwa keberhasilan suatu lembaga bank bukan hanya dilihat dari banyaknya masyarakat yang menjadi nasabahnya, namun juga bagaimana cara bank yang bersangkutan memberikan layanan terbaik sekaligus bagaimana upaya untuk mempertahankan loyalitas nasabah untuk tetap menggunakan produk/jasa dari bank yang bersangkutan.

Sejalan dengan hal tersebut, maka untuk mempertahankan nasabah agar tetap puas terhadap kualitas pelayanan Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling, maka bank harus berupaya mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Rasa puas atau tidak puas nasabah terletak pada hubungan antara harapan nasabah dengan kenyataan yang menjadi ekspektasi dan kenyataan yang dirasakan oleh nasabah.

Pada dasarnya *frontliner* di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling terdiri dari *customer service*, *teller* dan petugas *security* yang mempunyai tugas dalam berorientasi pada nasabah serta Perusahaan dalam waktu bersamaan. Bila *security* tugas utamanya dalam hal keamanan dengan tugas ekstra memberikan layanan awal ketika nasabah datang, maka *customer service* mempunyai tugas utama yaitu pelayanan yang bersifat administratif serta *teller* melayani transaksi perbankan dari nasabah.

Agar dapat menjadi *customer service* dan *teller* handal, tentunya harus mempunyai kreativitas yang mendukung pekerjaan dan memiliki tujuan karier ke jenjang yang lebih tinggi seiring dengan sejalannya pengalaman kerja yang dimiliki.

Pada era serba digital ini, *frontliner* dituntut agar dapat menguasai teknologi informasi guna memperlancar kinerja Perusahaan dalam pelayanan digital. Apabila *frontliner* belum menguasai teknologi, tentunya akan menyulitkan dalam membantu masalah perbankan yang dihadapi oleh seorang nasabah, selain diharuskan menguasai *product knowledge*, seorang *frontliner* khususnya *customer service* dan *teller* perlu memahami isu-isu terkini terkait dengan kebijakan perbankan pemerintah, masalah keuangan, instrumen investasi, kejahatan dunia maya dan isu-isu terkait perbankan lainnya, sebab tidak mungkin nasabah akan bertanya banyak hal selain hanya sekedar yang berkaitan dengan produk/jasa yang ditawarkan oleh Bank Rakyat Indonesia.

Menurut Peneliti bahwa seorang *frontliner* secara spesifik harus memiliki jiwa atauspirit melayani dengan tanpa membeda-bedakan antara nasabah yang satu dengan nasabah yang lainnya. Oleh karena itu, *frontliner* harus memiliki beberapa hal sebagai berikut :

- a. Etika kerja
Etika kerja bersangkutan dengan kemampuan dalam menjaga kerahasiaan data Perusahaan nasabah, menghargai semua rekan kerja dan mempunyai sikap yang sopan, jujur serta disiplin.
- b. Professional
Frontliner harus menjunjung tinggi profesionalisme kerja dengan menjankan SOP Perusahaan, menunjukkan kinerja terbaik untuk kemandirian Perusahaan dan diri sendiri, bertanggung jawab atas tugas-tugas, cepat beradaptasi dalam perubahan bisnis serta berkomitmen melayani nasabah dengan tulus dan ikhlas.
- c. Multitasking
Seorang karyawan multitasking harus memiliki nilai plus dengan tujuan memperoleh reward atau promosi jabatan. Misalnya, seorang *Security* yang mempunyai kemampuan dalam menjelaskan produk-produk perbankan, *teller* yang menguasai akuntansi dan statistik serta seorang customer servis yang memiliki kemampuan komunikasi yang baik karenanya harus menjelaskan produk/jasa bank dengan beragam latar belakang nasabah.
- d. Menyukai dunia perbankan
Mengetahui isu terkini pada perbankan saja tidak cukup, dikarenakan untuk menjadi seorang *frontliner* haruslah menyenangkan dunia perbankan dengan segala ritme kerjanya.

Bekerja di bidang perbankan tidak hanya untuk memenuhi kualifikasi saja atau terlihat lebih di mata masyarakat, namun untuk bekerja di industri perbankan yang dinamis, pegawai harus melakukan pekerjaannya dengan cepat dan akurat serta harus bersedia menerima konsekuensi jika terjadi hal-hal yang tidak berjalan baik. elanjutnya berdasarkan hasil penelitian, maka dapat selanjutnya dapat dianalisis dan dibahas hal-hal sebagai berikut:

a. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling merupakan sebuah kantor cabang pembantu dengan jumlah pegawai yang tidak banyak. Secara umum masing-masing petugas *frontliner* sudah memiliki kinerja pelayanan yang baik kepada nasabah, di mana sejauh ini belum ada keluhan berarti yang disampaikan oleh nasabah mengenai pelayanan aktual oleh *customer service*, *teller* maupun *security*. Adapun keluhan atau komplain yang disampaikan nasabah yaitu berkaitan dengan masalah rekening, tidak bisa melakukan tarik tunai atau transfer melalui ATM, atau kartu ATM yang tertelan mesin dan beberapa masalah lainnya. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa petugas *frontliner* BRI Unit Kemiling sudah handal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya baik sebagai *customer service*, *teller* maupun *security*.

b. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Pada dimensi ini tentunya sebagai BRI Unit, jumlah nasabah yang datang tidak sebanyak di Kantor Cabang yang lebih besar sehingga interaksi antara *frontliner* dan nasabah akan dapat lebih intensif dan bagi *frontliner* akan lebih mudah untuk mengenali nasabah yang datang yang tentunya berasal dari lingkungan yang tidak terlalu jauh dari lokasi BRI Unit Kemiling. Dengan jumlah nasabah yang lebih sedikit ini tentunya juga *frontliner* akan lebih dapat memberikan perhatian kepanasabah. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa petugas *frontliner* BRI Unit Kemiling sudah memberikan respon yang cepat dalam memperhatikan dan menyelesaikan keinginan dari nasabah.

c. Dimensi jaminan (*Assurance*)

Sebagai petugas *Frontliner*, maka *teller*, *customer service* dan *security* merupakan garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada semua nasabah Bank Rakyat Indonesia di manapun kantor BRI tersebut berada. Untuk menjamin bahwa *frontliner* tersebut seorang karyawan BRI Unit Kemiling, maka ia dilengkapi dengan seragam, tanda pengenalan (*nametag*) sebagai pengakuan bahwa mereka benar sebagai karyawan BRI. Kemudian agar performa dapat terlihat lebih baik dan meyakinkan, maka *frontliner* dituntut untuk selalu berpenampilan rapi dan sopan setiap berinteraksi dengan nasabah dan selanjutnya dalam interaksi tersebut harus memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai produk/jasa Bank Rakyat Indonesia serta juga dilengkapi dengan pengetahuan tentang perbankan pada umumnya. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diketahui bahwa petugas *frontliner* BRI Unit Kemiling sejauh ini sudah menampilkan performa yang meyakinkan yang membuat nasabah merasa aman dan nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh petugas *frontliner* BRI Unit Kemiling.

d. Dimensi Empati (*Empathy*)

Tidak ada alasan bagi *Frontliner* BRI Unit Kemiling untuk tidak bisa memberikan perhatian penuh terhadap masalah yang dihadapi nasabah, kemudian menjawab dengan sopan dengan sabar setiap pertanyaan yang diajukan nasabah atau informasi yang dibutuhkan nasabah. Dengan memberikan empati kepada seluruh nasabah maka tentunya nasabah menjadi lebih nyaman sebab merasa mendapatkan perhatian yang sangat baik dari *frontliner*.

e. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Sebagai BRI Unit, maka BRI Unit Kemiling tentunya sudah memiliki fasilitas gedung yang memadai dengan dilengkapi ruangan AC, ruang tunggu cukup nyaman, ruang toilet, kelengkapan brosur dan formulir, fasilitas ATM, penerangan yang sangat baik serta tempat parkir yang cukup luas yang dilengkapi dengan petugas parkir sehingga keamanannya cukup terjaga.

Penutup

Kesimpulan

Frontliner sudah sesuai dengan standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang yang dapat diuraikan sebagai berikut. Dimensi Kehandalan (*Reliability*), petugas *frontliner* BRI Unit Kemiling sudah handal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya baik sebagai *customer service*, *teller* maupun *security*. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*), petugas *frontliner* BRI Unit Kemiling sudah memberikan respon yang cepat dalam memperhatikan dan menyelesaikan keinginan dari nasabah sebagaimana standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia. Dimensi Jaminan (*Assurance*), Petugas *Frontliner* sudah menerapkan standar operasional prosedur di Bank Rakyat Indonesia dengan melengkapi dengan seragam dan tanda pengenalan (*nametag*), berpenampilan rapi, sopan serta memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai produk/jasa Bank Rakyat Indonesia serta pengetahuan perbankan pada umumnya. Dimensi Empati (*Empathy*), *Frontliner* BRI Unit Kemiling telah menunjukkan empati kepada seluruh nasabah agar lebih nyaman selama berada di BRI Unit Kemiling. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*), BRI Unit Kemiling memiliki fasilitas gedung yang memadai dengan dilengkapi ruangan AC, ruang tunggu cukup nyaman, ruang toilet, kelengkapan brosur dan formulir, fasilitas ATM, penerangan yang sangat baik serta tempat parkir yang cukup luas yang dilengkapi dengan petugas parkir sehingga keamanannya cukup terjaga. memberikan pegawai ruang kreativitas serta reward baik secara verbal maupun material.

Berdasarkan hasil penelitian, implikasi yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut Implikasi Teoretis,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum petugas *Frontliner* sudah menunjukkan kinerja pelayanan sebagaimana Standar Operasional Prosedur di Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang. Implikasi Praktis, Secara praktis, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang dalam menerapkan kebijakan yang lebih baik di masa yang akan datang berkaitan dengan kinerja pelayanan petugas *frontliner* Bank Rakyat Indonesia Unit Kemiling Tanjung Karang. Implikasi Metodologi, Secara umum proses penelitian tidak mengalami kendala yang berarti. Hanya saja dengan cukup singkatnya waktu penelitian, menyebabkan hasil penelitian dan pembahasan menjadi kurang maksimal dan lebih mendalam.

Daftar Pustaka

- Alfansyur, Andarusni & Mariyani, Mariyani. (2020). Seni Mengelola Data: Penerapan Triangulasi Teknik Info Artikel Abstrak. *Jurnal Kajian, Penelitian & Pengembangan Pendidikan Sejarah*, 5(2), 146–150.
- Barusman, Andala Rama Putra. (2019). The Effect of Security, Service Quality, Operations and Information Management, Reliability & Trustworthiness on E-Loyalty moderated by Customer Satisfaction on the Online Shopping Website. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(6), 586–594.
- Elena, Nic Ioana. (2012). Company Performance Measurement and Reporting Methods. *Annals Of The University Of Oradea, Economic Science Series*, 21(2), 1–8.
- Galib, Mukhtar & Hidayat, Muhammad (2018). Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Menggunakan Pendekatan Balanced Scorecard Pada Pt. Bosowa Propertindo. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 2(1), 92–112.
- Gultom, Dedek Kurniawan. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Perusahaan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Perusahaan Gas Negara (Persero) Tbk Medan. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 14(02), 176–184.
- Ismawanto, Totok., Setianegara, Gunawan R & Rahmani, Safirda. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis & Kewirausahaan*, 16(1), 16–1.
- Koeswara, Sonny & Muslimah, Muslimah. (2013). Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas Pt. Bca, Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple. *Jurnal PASTI*, 1, 1–13.
- Morias, Daniel N., Gitau, Margaret W & Daggupati, Naresh Pai Prasad. (2015). Hydrologic and Water Quality Models: Performance Measures and Evaluation Criteria. *Transactions of the ASABE*, 58(6), 1763–1785.
- Nafi'udin, Muhammad Faris., Alfi, Mohammad Nabil., Fathoni, Muhammad Iqbal & Athallah, Naufal Alwan. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Pelayanan Prima Service Assistant (Sa) di Bank Jatim Syariah Kc Malang. *Al Fiddhoh: Journal of Banking, Insurance, and Finance*, 4(1), 22–33.
- Nugrahayu, Erika Ributari. (2015). Penerapan Metode Balanced Scorecard Sebagai Tolok Ukur Pengukuran Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntans*, 4(10), 1–16.
- Taufiq, Rohman. (2019). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Rumah Sakit. *Profita: Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan*, 12(1), 56–66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019>
- Zamili, Moh. (2015). Praktik Triangulasi dan Kesahihan Riset Kualitatif. *Jurnal Lisan Al-Hal*, 7(2), 283–304.

