

By Turnitin Report

Frontliner BRI Grogol_cek.docx

-  synopsis 2
-  PhD Synopsis
-  Punjab Agricultural University

Document Details

Submission ID**trn:oid::1:3671893801****Submission Date****Oct 7, 2026, 1:06 PM GMT+5:30****Download Date****Oct 7, 2026, 1:07 PM GMT+5:30****File Name****Frontliner_BRI_Grogol_cek.docx****File Size****34.6 KB****10 Pages****2,345 Words****15,281 Characters**

7% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

- 7%  Internet sources
 - 4%  Publications
 - 1%  Submitted works (Student Papers)
-

Top Sources

- 7% Internet sources
- 4% Publications
- 1% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	ditwasotsk.pom.go.id	<1%
2	Internet	lib.umpr.ac.id	<1%
3	Internet	repository.uigm.ac.id	<1%
4	Internet	repository.unisma.ac.id	<1%
5	Internet	talenta.usu.ac.id	<1%
6	Publication	Ahmad Kholid Jauhari, Muhammad Arif Syihabuddin. "Strengthening Moral Chara..."	<1%
7	Internet	janurwati.blogspot.com	<1%
8	Internet	journal.walisongo.ac.id	<1%
9	Internet	repository.ub.ac.id	<1%
10	Internet	ejournal3.undip.ac.id	<1%
11	Internet	id.scribd.com	<1%

12	Internet	jia.stialanbandung.ac.id	<1%
13	Internet	repository.iainbengkulu.ac.id	<1%
14	Internet	repository.radenintan.ac.id	<1%
15	Internet	www.republika.co.id	<1%

ANALISIS PELAYANAN FRONTLINER DI BRI UNIT GROGOL CABANG KEDIRI

**Putri Dita Indah Sari¹⁾*

Kata Kunci: Efektivitas pelayanan; frontliner; standar pelayanan; kepuasan nasabah; BRI Unit Grogol

Abstrak

Kepuasan nasabah menjadi salah satu ukuran penting dalam penyelenggaraan layanan perbankan. Dalam praktiknya, frontliner memiliki posisi strategis karena berinteraksi langsung dengan nasabah sejak awal kedatangan hingga penyelesaian kebutuhan transaksi. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pelayanan *frontliner* (satpam, teller, dan *customer service*) di BRI Unit Grogol Cabang Kediri berdasarkan enam standar pelayanan menurut (Ridwan & Sudrajat, 2009) serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan data primer dari wawancara terhadap delapan informan (dua *customer service*, dua teller, satu satpam, satu supervisor, dan dua nasabah) pada 26–28 Maret 2025 serta observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan, biaya penyelesaian, kompetensi pegawai, dan produk pelayanan berjalan sesuai ketentuan, sedangkan sarana dan prasarana tergolong baik karena kantor baru direnovasi. Pegawai dibekali pendidikan sebelum bertugas dan dievaluasi melalui *roleplay* tiga kali seminggu. Dengan demikian, pelayanan telah berjalan efektif pada sebagian besar indikator. Namun, waktu penyelesaian dinilai kurang cepat karena rotasi petugas setiap 3–6 bulan, dan jumlah mesin *cash recycling machine* (CRM) yang terbatas menimbulkan antrean. Peninjauan interval rotasi petugas, penambahan mesin CRM, dan penguatan edukasi nasabah direkomendasikan untuk meningkatkan kecepatan layanan dan kenyamanan nasabah. Hasil ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi manajemen BRI dalam memperbaiki mutu pelayanan *frontliner*.

Keywords: Service effectiveness; frontliner; service standards; customer satisfaction; BRI Grogol Unit

Abstract

Customer satisfaction is the main goal of banking, and frontliner services are the primary means of achieving it. At BRI Grogol Unit, Kediri Branch, customer complaints about services, particularly queues and service speed, still occur

14

6

frequently. This study aims to describe the services of frontliners (security guards, tellers, and customer service officers) at BRI Grogol Unit, Kediri Branch, based on the six service standards proposed by Ridwan and Sudrajat (2009), and to identify their supporting and inhibiting factors. A descriptive qualitative method was used, with primary data from interviews with eight informants (two customer service officers, two tellers, one security guard, one supervisor, and two customers) conducted on 26–28 March 2025, together with observation. The results show that service procedures, fees, employee competence, and service products meet the established provisions, while facilities are good because the office has recently been renovated. Employees receive training before assignment and are evaluated through roleplay three times a week. Thus, services are effective on most indicators. However, completion time is considered slow because officers are rotated every 3–6 months, and the limited number of cash recycling machines (CRM) causes queues. Reviewing the officer rotation interval, adding CRM units, and strengthening customer education are recommended.

PENDAHULUAN

15 Kepuasan nasabah menjadi sasaran pokok setiap bank, dan mutu pelayanan merupakan jalan utama untuk mencapainya. Bank Rakyat Indonesia (BRI) menetapkan visi sebagai bank komersial terdepan yang menempatkan kepuasan nasabah sebagai prioritas, serta menjalankan misi perbankan yang unggul dengan fokus melayani segmen usaha mikro, kecil, dan menengah. Moenir (2006) memandang pelayanan sebagai proses pemenuhan kepentingan orang lain yang dijalankan lewat sistem, prosedur, dan cara kerja tertentu serta sejalan dengan hak orang tersebut. Dalam ranah publik, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009) memaknainya sebagai upaya memenuhi kebutuhan layanan berupa barang dan jasa sesuai ketentuan perundang-undangan. Di BRI, garda terdepan pelayanan adalah *frontliner*, yakni satuan pengamanan (satpam), teller, dan *customer service* (CS) yang harus bersinergi dalam melayani nasabah.

1 Meskipun pelayanan diprioritaskan, persoalan pada layanan *frontliner* masih dijumpai. Di BRI Unit Grogol Cabang Kediri, salah satu unit terbesar di wilayah Kediri, keluhan nasabah mengenai pelayanan masih sering muncul. Hal yang paling menonjol adalah antrean pada mesin *cash recycling machine* (CRM) yang jumlahnya terbatas, serta kecepatan layanan yang terasa menurun ketika petugas kerap berganti. Kondisi tersebut membuat unit ini layak dikaji.

8 Beberapa penelitian terdahulu telah menelaah pelayanan di sektor perbankan. (Febriana, 2016) menelaah kualitas pelayanan dalam kaitannya dengan kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung dengan metode SERVQUAL, dan menemukan adanya kesenjangan antara harapan nasabah dan layanan yang mereka terima. Muhlis dan (Muhlis & Hariani, 2020) meneliti pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok dan merekomendasikan penguatan aspek empati. Yanto et al. (2020) menganalisis kualitas pelayanan *frontliner* di Bank BNI Syariah KC Panorama Bengkulu dan

4

13

menemukan bahwa ruang *banking hall* yang sempit serta jumlah kursi yang kurang menghambat pelayanan.

Penelitian-penelitian itu dilakukan pada bank syariah dan bank lainnya, dan lebih menitikberatkan pada kualitas pelayanan atau kepuasan nasabah. Sepengetahuan penulis, kajian yang menilai ketiga fungsi *frontliner* pada unit BRI dengan berpedoman pada standar pelayanan masih jarang, sehingga masih ada celah penelitian yang dapat diisi. Karena itu, penelitian ini bertujuan menggambarkan pelayanan *frontliner* (satpam, teller, dan *customer service*) di BRI Unit Grogol Cabang Kediri berdasarkan enam standar pelayanan menurut Ridwan dan Sudrajat (2009), serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan memaparkan fenomena apa adanya pada saat penelitian berlangsung. Lokasi penelitian adalah BRI Unit Grogol Cabang Kediri. Data primer dikumpulkan langsung melalui wawancara dan observasi terhadap pelayanan *frontliner*, sementara data sekunder diperoleh dari sumber tidak langsung.

Wawancara dilakukan pada 26–28 Maret 2025 terhadap delapan informan, yaitu dua *customer service* (Sri Rahayu dan Wendy Ayu Puspitasari), dua teller (Sabrina Hanifa dan M. Zulfy Ardiansyah), satu petugas keamanan (Mohammad Wibiansah), satu supervisor (Maryamin), dan dua nasabah (Titis Agita dan Diana Fatmawati).

Pelayanan dinilai dengan enam standar pelayanan dari Ridwan dan Sudrajat (2009), yang sekurang-kurangnya mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya penyelesaian, sarana dan prasarana, kompetensi pegawai, dan produk pelayanan. (Siagian, 1977) juga menyatakan bahwa ketepatan dan kecepatan waktu termasuk kriteria efektivitas kerja organisasi penyedia layanan. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan

mengelompokkan hasil wawancara dan observasi menurut setiap indikator lalu menafsirkannya berdasarkan standar tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Frontliner BRI Unit Grogol mencakup tiga fungsi: satpam sebagai petugas pertama yang bertemu nasabah, *customer service* yang menangani urusan administrasi, dan teller yang melayani transaksi tunai. Temuan dipaparkan menurut enam standar pelayanan (Ridwan & Sudrajat, 2009) dan dirangkum pada Tabel 1.

Prosedur pelayanan

Menurut (Ridwan & Sudrajat, 2009), prosedur tergolong baik jika mudah diikuti, tidak berbelit-belit, dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Semua informan menggambarkan alur layanan yang teratur: satpam menyambut nasabah, menanyakan keperluannya, lalu mengarahkannya ke teller atau *customer service*. Untuk setoran tunai di bawah Rp5.000.000, nasabah terlebih dahulu diberi pemahaman agar menggunakan mesin CRM, walaupun sebagian tetap memilih teller. Nasabah menilai prosedur sudah sesuai SOP dan petugasnya ramah. Hambatan berasal dari sisi nasabah, yakni ada yang mengiyakan penjelasan petugas padahal belum paham, serta dari kepadatan di awal bulan saat pensiunan berdatangan (wawancara, 26 Maret 2025). Dengan demikian, prosedur pelayanan telah berjalan efektif, tetapi edukasi kepada nasabah masih perlu ditingkatkan.

Waktu penyelesaian

Ridwan dan Sudrajat (2009) menyebutkan bahwa kepastian waktu memengaruhi prediktabilitas layanan sehingga perlu diketahui secara terbuka oleh masyarakat. Teller menjelaskan bahwa durasi layanan tergantung jenis transaksi: 2–3 menit untuk transaksi sederhana, hingga 30 menit untuk transaksi dalam jumlah banyak, dan 10–15 menit untuk setoran ratusan juta rupiah karena uang harus dihitung dan dicek keasliannya. Satpam berusaha menekan antrean dengan membantu nasabah menggunakan BRI^{mo} dan CRM (wawancara, 26

Maret 2025). Keluhan terbesar datang dari nasabah yang menyatakan bahwa rotasi petugas setiap 3–6 bulan membuat petugas baru melayani lebih lama daripada petugas lama yang sudah hafal kebiasaan transaksi mereka (wawancara, 26–27 Maret 2025).

Sebagian lamanya layanan memang wajar karena nominal dan jenis transaksi menuntut ketelitian, namun rotasi yang terlalu sering membuat petugas harus menyesuaikan diri lagi sehingga kecepatan layanan turun. Bila dikaitkan dengan pandangan (Siagian, 1977) bahwa ketepatan dan kecepatan waktu merupakan tolok ukur efektivitas, indikator ini belum terpenuhi sepenuhnya dan menjadi yang paling lemah.

Biaya penyelesaian

(Ridwan & Sudrajat, 2009) mensyaratkan tarif pelayanan yang terjangkau, ditetapkan secara konsisten, dan tidak membedakan. Supervisor menyampaikan bahwa penarikan tunai di teller di bawah Rp5.000.000 dikenai biaya administrasi Rp10.000 sesuai SOP, nasabah pensiunan dibebaskan dari biaya, dan biaya penggantian kartu debit atau buku tabungan yang hilang di *customer service* langsung didebet dari rekening nasabah (wawancara, 27 Maret 2025). Sebagian kecil nasabah sempat keberatan, tetapi mayoritas menerima karena petugas menawarkan pilihan lain berupa mesin CRM, BRImo, atau kartu debit (wawancara, 27 Maret 2025). Biaya penyelesaian dengan demikian telah ditetapkan dan dijalankan sesuai ketentuan, dan layanan mandiri membantu nasabah menghindari biaya sekaligus melancarkan transaksi.

Sarana dan prasarana

(Ridwan & Sudrajat, 2009) menegaskan bahwa sarana dan prasarana yang memadai turut menentukan keberhasilan pelayanan. Informan *customer service* dan nasabah menilai fasilitas BRI Unit Grogol sudah memadai setelah renovasi: kursi besi diganti sofa, komputer diganti PC yang lebih besar, AC bertambah dari dua menjadi empat unit, dan tersedia area parkir, tiga mesin EDC, dua mesin CRM, serta sistem nomor antrean sehingga nasabah tidak lagi berdiri

dan berdesakan (wawancara, 27 Maret 2025). Meski demikian, renovasi baru menyentuh area *banking hall* dan belum mencakup area mesin CRM. Karena CRM hanya dua unit, nasabah mengantre sampai ke luar ruangan dalam kondisi kepanasan, sehingga seorang nasabah mengusulkan penambahan menjadi tiga unit. Temuan ini berbeda dari (Yanto et al., 2020) yang melaporkan keterbatasan ruang *banking hall* dan jumlah kursi; di BRI Unit Grogol, kendala fasilitas justru ada pada kapasitas CRM dan area tunggu.

Kompetensi pegawai

Ridwan dan Sudrajat (2009) menyatakan bahwa kompetensi pegawai perlu ditetapkan secara tepat sesuai pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi di BRI Unit Grogol dibangun melalui tiga jalur. Pertama, pegawai baru menjalani pendidikan selama 10 hari di kampus BRI Corporate Surabaya sebelum melayani nasabah; pendidikan juga diberikan saat pegawai berpindah posisi dan secara berkala sekitar lima bulan sekali di Kediri. Kedua, *roleplay* tiga kali seminggu berupa simulasi transaksi harian yang direkam dalam video dan dikirim kepada atasan untuk dinilai. Ketiga, aturan sikap yang tegas, antara lain pegawai yang dua kali menerima pengaduan melalui kanal seperti Sabrina dan BRIimo dapat diberhentikan (wawancara, 27–28 Maret 2025).

Moenir (2006) membagi layanan menjadi tiga bentuk: lisan, tulisan, dan perbuatan. Ketiganya terlihat dalam praktik *frontliner* BRI Unit Grogol, yaitu salam, ucapan terima kasih, dan permohonan maaf sebagai layanan lisan; pelaksanaan SOP tertulis sebagai layanan tulisan; serta gestur seperti mempersilakan nasabah duduk dan maju ke loket sebagai layanan perbuatan. Dengan demikian, kompetensi pegawai terjaga melalui pendidikan sebelum bertugas, pendidikan berkala, dan evaluasi mingguan.

Produk pelayanan

Menurut (Ridwan & Sudrajat, 2009), produk pelayanan efektif apabila hasil layanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Satpam, teller, dan

customer service masing-masing memiliki SOP dan wajib menguasai produk BRI, termasuk ketentuan terbaru. Dalam praktiknya, *customer service* memeriksa data nasabah dan menghentikan proses bila data tidak sesuai, sedangkan teller memeriksa KTP dan tanda tangan pada penarikan serta keaslian dan jumlah uang pada setoran (wawancara, 28 Maret 2025). Penguasaan produk, termasuk fitur terbaru BRImo, diukur lewat *post test* yang sering dilakukan. Karena layanan berjalan sesuai ketentuan dan pengetahuan pegawai terus diperbarui, produk pelayanan dapat dinilai efektif.

Tabel 1. Ringkasan efektivitas pelayanan frontliner BRI Unit Grogol berdasarkan standar pelayanan

Indikator	Temuan utama	Penilaian
Prosedur pelayanan	Satpam menyambut dan mengarahkan nasabah; pelayanan sesuai SOP; sebagian nasabah belum memahami penjelasan petugas.	Sesuai SOP; edukasi nasabah perlu diperkuat
Waktu penyelesaian	Layanan 2–3 menit hingga 30 menit tergantung transaksi; rotasi petugas setiap 3–6 bulan membuat layanan terasa lambat.	Kurang efektif
Biaya penyelesaian	Biaya administrasi Rp10.000 untuk penarikan tunai di teller di bawah Rp5.000.000 (pensiunan tidak dikenai); biaya layanan CS didebet dari rekening.	Sesuai ketentuan
Sarana dan prasarana	Kantor baru direnovasi (sofa, PC, AC, <i>banking hall</i>); mesin CRM hanya dua unit sehingga nasabah mengantre di luar.	Baik, kecuali mesin CRM dan area tunggu
Kompetensi pegawai	Pendidikan 10 hari di kampus BRI <i>Corporate</i> Surabaya, pendidikan berkala, dan <i>roleplay</i> tiga kali seminggu.	Baik
Produk pelayanan	Frontliner wajib menguasai produk dan SOP; diadakan <i>post test</i> .	Efektif

Sumber: Hasil wawancara dan observasi, Maret 2025

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan

Faktor pendukung mencakup (1) *roleplay* tiga kali seminggu yang dinilai atasan; (2) pendidikan pegawai sebelum bertugas dan secara berkala; (3) fasilitas kantor baru seperti AC tambahan, area parkir dan *banking hall* yang luas, sofa, serta nomor antrean; dan (4) tiga mesin EDC di area teller dan *customer service*

yang mempermudah pembayaran pinjaman, BRIVA, dan isi ulang Brizzi. Faktor penghambat ada dua: jumlah mesin CRM yang terbatas sehingga antrean mengular hingga ke luar ruangan, dan layanan teller yang kurang cepat akibat pergantian petugas setiap 3–6 bulan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Secara umum, pelayanan *frontliner* di BRI Unit Grogol Cabang Kediri telah berjalan baik menurut enam standar pelayanan Ridwan dan Sudrajat (2009). Prosedur pelayanan, biaya penyelesaian, kompetensi pegawai, dan produk pelayanan dijalankan sesuai SOP dan ketentuan, sedangkan sarana dan prasarana tergolong baik karena kantor baru direnovasi.

Ada dua kelemahan utama. Pertama, waktu penyelesaian dinilai kurang cepat karena petugas berganti setiap 3–6 bulan sehingga nasabah, terutama nasabah lama, harus menyesuaikan diri lagi. Kedua, mesin CRM yang hanya dua unit menimbulkan antrean panjang dan area tunggu yang kurang memadai. Adapun faktor pendukungnya adalah *roleplay* rutin, pendidikan pegawai, dan fasilitas kantor yang baru.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. BRI perlu meninjau kebijakan rotasi petugas, misalnya dengan memperpanjang interval rotasi menjadi satu tahun sekali, agar pergantian petugas tidak membuat nasabah kurang nyaman dan pelayanan tetap cepat.
2. BRI Unit Grogol sebaiknya menambah jumlah mesin CRM serta menyediakan area tunggu yang teduh dengan tempat duduk agar nasabah yang mengantre tidak lagi kepanasan dan berdiri.
3. *Frontliner* perlu memperkuat edukasi kepada nasabah, terutama mengenai prosedur dan penggunaan layanan mandiri seperti CRM dan BRImo, untuk mengurangi kesalahpahaman dan antrean.

4. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak informan, khususnya nasabah, atau menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap kebijakan rotasi petugas.

REFERENSI

- Febriana, N. I. (2016). Analisis kualitas pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 145–168. <https://doi.org/10.21274/an.2016.3.1.145-168>
- Muhlis, & Hariani. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Kartini Depok*.
- Ridwan, J., & Sudrajat, A. S. (2009). *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Nuansa.
- Siagian, S. P. (1977). *[Judul buku belum dilengkapi]*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009).
- Yanto, Rahayu, T., & Indria. (2020). Analisis kualitas pelayanan frontliner pada nasabah PT Bank BNI Syariah KC Panorama Bengkulu. *Professional: Jurnal Komunikasi dan Administrasi Publik*, 5(1). <https://doi.org/10.37676/professional.v5i1.712>