

ANALISIS PELAKSANAAN STANDAR MUTU PELAYANAN DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) KANTOR CABANG PEMBANTU BANGGAI LAUT

ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF SERVICE QUALITY STANDARDS AT BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) BANGGAI LAUT SUB-BRANCH OFFICE

Gilbert Erickson Paparang, Magdalena Wullur, Ferdinand J. Tumewu
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado

Correspondence		
Email: gilbertericksonpaparang@gmail.com, wullurmagdalena@yahoo.com, tumewufj@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 9 March 2024	Accepted: 18 March 2024	Published: 19 March 2024

Abstract: Sebagai lembaga terintermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanan, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang dikelola dengan prinsip kehati-hatian serta perbankan harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan standar mutu pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pengambilan sampel bersifat “sampling purposive” ialah melalui pertimbangan tertentu. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dengan Pegawai bank BRI KCP Banggai Laut dan Nasabah BRI KCP Banggai Laut, observasi dan studi dokumen. Hasil dari penelitian ini adalah (BRI) KCP Banggai Laut, sudah memenuhi kriteria sebagai unit pelayanan sebagai mestinya, dan juga memenuhi harapan nasabah dalam bertransaksi, serta memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin untuk nasabahnya, Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Banggai Laut memberikan rasa nyaman kepada nasabah untuk bertransaksi.

Keyword: *Standar Mutu Pelayanan, SOP, Perbankan*

Abstrak: As an intermediary institution, banks need the trust of the community, especially their customers so that the continuity of the banking sector as the lifeblood of the economy can continue. To gain the trust of the community, the banking sector must be managed professionally starting from the aspect of service, a good marketing strategy, a financial aspect that is managed with the principle of prudence and banking must be innovative in creating products needed by the community. The purpose of this study is to determine how the implementation of service quality standards of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Banggai Laut Sub-Branch Office. This research uses qualitative research methods. The sampling technique is "purposive sampling" is through certain considerations. Data collection techniques through interviews with BRI KCP Banggai Laut bank employees and BRI KCP Banggai Laut customers, observation and document studies. The results of this study are (BRI) KCP Banggai Laut, has met the criteria as a service unit as it should, and also meets customer expectations in bertransaksi, and provides services to the maximum extent possible for its customers, Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Banggai Laut provides a sense of comfort to customers to bertransaksi.

Kata Kunci: *Service Quality Standard, SOP, Banking*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di era globalisasi, perkembangan dunia semakin mengalami kemajuan yang sangat signifikan. Menghadapi perubahan yang sangat pesat, sumberdaya manusia berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaannya, terutama dari gempuran pesaing lainnya yang pesaingannya semakin ketat dan tajam, peran sumber daya manusia yang berkualitas dapat membantu mencapai tujuan perusahaan. Memiliki sumber daya berkualitas dapat membantu pemanfaatan kemajuan teknologi dalam menghadapi persaingan, menjaga eksistensi, dan kelangsungan hidup perusahaan.

Saat menjalankan usaha dalam dunia yang terus berkembang seperti saat ini, perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dalam bidangnya. Usaha pencapaian tujuan tersebut, perusahaan akan mengadakan karyawan untuk dapat melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dengan baik. Sumber daya manusia memiliki peranan penting karena dari merekalah munculnya ide gagasan, kreatifitas, keputusan, dan inovasi yang akan sangat menentukan langkah perusahaan dalam mencapai tujuan.

Pertumbuhan ekonomi suatu Negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industry perbankan yang ada dalam Negara tersebut. Semakin berkembang industry perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi dinegara itu sendiri karena kegiatan perekonomian berhubungan erat dengan perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan-badan pemerintahan dan swasta, maupun perorangan untuk menyimpan dananya. Melalui kegiatan perbankan dan berbagai produk dan jasa yang diberikan, bank melayani kebutuhan pembiayaan serta melancarkan mekanisme system pembayaran bagi semua sektor perekonomian. Hubungan antara pihak bank dengan nasabah menyangkut kebutuhan para nasabah terhadap produk dan jasa bank dan kesanggupan serta ketersediaan bank untuk dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Peran bank di Indonesia sangat penting dalam pengembangan sektor ekonomi dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan serta hasilnya dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Sebagai lembaga terintermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabahnya sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanan, strategi pemasaran yang baik, segi keuangan yang dikelola dengan prinsip kehati-hatian serta perbankan harus inovatif dalam menciptakan produk yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan bank didasarkan pada kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan tentu menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan yang pada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjadi hubungan harmonis antara penyedia barang dan jasa dengan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara terus menerus dalam rangka menjaga kepuasan nasabah. Inovasi pelayanan perlu dilakukan sesuai dengan masukan masukan dari nasabah dan dengan kemampuan unit pelayanan dalam memenuhi keinginan nasabah tersebut. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan tidak lepas dari upaya untuk mengukur kepuasan Nasabah yang hasilnya merupakan bahan masukan bagi upaya perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap

nasabah. Suatu pelayanan akan memiliki kualitas yang baik apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi harapan Nasabah. Lalu dalam perbankan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli atau menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan resepsi nya terhadap kualitas yang diterima dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa, nasaba akan merasa tidak puas sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah daripada kuliatas produk dan jasa maka nasabah aka merasa puas.

Bank BRI ialah bank milik negara dengan cabang, kantor unit, dan teras BRI yang tersebar di seluruh nusantara. Bank BRI berkomitmen untuk terus memberikan kemudahan, kecepatan dan keamanan kepada seluruh masyarakat Indonesia melalui fasilitas layanan perbankan BRI.

Menjaga kepuasan pelanggan sangatlah krusial untuk membentuk citra positif dan sikap baik bagi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut. Pembentukan sikap positif diperlukan agar pelanggan merasa puas dan terus memilih Bank BRI di tengah tingginya tingkat persaingan di dunia perbankan. Oleh karena itu, Bank harus melakukan pendekatan dari berbagai segi untuk menarik minat masyarakat. Pola perilaku dansikap pelanggan terhadap bank harus dijadikan variabel penting.

TABEL 1.1

Jumlah Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut Tahun 2018-2022

TAHUN	JUMLAH NASABAH	PERSENTASE
2018	10,569	13%
2019	12,142	15%
2020	16,391	20%
2021	19,466	24%
2022	21,571	27%

Sumber : Bank BRI KCP Banggai Laut Tahun 2018-2022

TABEL 1.2

Jumlah Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut Tahun 2022

BULAN	JUMLAH NASABAH	PERSENTASE
JANUARI	21,672	25%
FEBRUARI	21,446	25%
MARET	21,636	25%
APRIL	22,016	25%

Sumber : Bank BRI KCP Banggai Laut Tahun 2022

Persaingan antar bank lokal yang semakin sengit dalam merebut nasabah di Kabupaten Banggai Laut terjadi. Bank BPD, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank Perkreditan Rakyat semakin banyak bermunculan untuk bersaing dalam pasar produk pinjaman. Saat ini, para nasabah semakin mudah untuk memilih bank yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Jika kepuasan nasabah tidak dijaga dan ditingkatkan dengan baik, maka BRI berisiko kalah dalam persaingan. Akibatnya, konsumen BRI yang telah lama menjadi pelanggan dapat beralih menjadi pelanggan bank lain.

Misi Bank BRI juga antara lain melayani secara prima dengan berfokus kepada nasabah lewat SDM handal dan mempunyai budaya berbasis kinerja (performance-driven culture), teknologi informasi yang handal dan future ready, dan jaringan kerja konvensional serta digital yang produktif dengan mengaplikasikan prinsip operational dan risk management excellence

Manajemen kualitas layanan di bank harus dilakukan secara efektif dan profesional. Keberhasilan usaha di sektor perbankan tergantung pada kemampuan untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi, yang tercermin dalam kinerja layanan yang diberikan. Berlandaskan data di lapangan masih banyaknya keluhan nasabah atas layanan yang diberikan oleh BRI, yang membuktikan standar kualitas layanan BRI belum efektif, terlihat dari waktu antrian nasabah melebihi waktu tunggu maksimal yang ideal yakni 20 menit untuk teller dan 20 menit untuk bagian customer service. Namun, pada praktiknya nasabah perlu menunggu 30 hingga 40 menit di antrian teller dan *customer service*. Dengan melihat visi dan misi BRI yakni menyediakan layanan yang prima, perlu diingat bahwa pegawai BRI harus menjaga kepercayaan nasabah. Mengingat saat mengejar target, terkadang orang bisa sampai lupa akan hal-hal penting. Itulah sebabnya peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelaksanaan Standar Mutu Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut”

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu BanggaiLaut melaksanakan standar mutu pelayanannya
2. Untuk mengetahui Bagaimana Perbandingan standar mutu pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut sebelum dan sesudah masa pandemi COVID-19.
3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dihadapi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut saat melakukan standar mutu pelayanannya.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Operasional

Manajemen operasional ialah pengelolaan sistem atau proses yang menghasilkan barang dan memberikan layanan jasa (William J. Stevenson, Sum Chee Chuong, 2014:4). Manajemen operasioanl merujuk pada serperangkat kegiatan yang menghasilkan nilai berbentuk produk atau jasa dengan mengubah input menjadi output (Jay Heizer & Barry Render, 2014:4)

Konsep Kualitas

Kualitas didefinisikan “sebagai suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan” (Tjiptono, Fandy 2004). Kemudian, Triguno juga menyatakan sesuatu yang serupa mengenai kualitas, dimana kualitas ialah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produkyang berupa barang dan jasa” (Triguno, 1997:76).

Kepuasan Konsumen/Nasabah

Kepuasan pelanggan sangat penting karena dapat mempengaruhi apakah mereka akan membeli kembali atau menggunakan jasa yang sama. Untuk memberikan kepuasan kepada konsumen, perusahaan harus memperhatikan keinginan dan harapan konsumen yang berbeda-beda, seperti tingkat pengetahuan, kelas sosial, pengalaman, pendapatan, dan harapan (Zulian, Yamit, 2011:78).

Definisi Mutu dan Manajemen Mutu

Kualitas ialah elemen dari suatu produk yang menyebabkan produk tersebut mempunyai nilai sesuai dengan tujuan diproduksinya. Di lingkungan perusahaan manufaktur, istilah mutu merujuk pada faktor-faktor dalam hasil produksi yang membuatnya sesuai dengan tujuan penggunaannya (Handoko, 2008:54). Manajemen mutu ialah semua aspek dari fungsi manajemen secara keseluruhan dalam menetapkan dan menerapkan kebijakan mutu perusahaan / organisasi.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir (Laksmi, 2008:52).

Penelitian Terdahulu

Ben Setiawan, Hadi Panjaitan (2020). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah bank BRI unit Sipispis. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan penulis menggunakan kuesioner dengan sampel 70 orang dimana respondennya adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia unit Sipispis. Berdasarkan Uji-t (Uji Signifikan Parsial), karakteristik kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI unit Sipispis. Mayoritas responden sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank BRI Unit Sipispis melalui jawaban yang mereka berikan pada kuesioner yang sudah dibagikan.

Theresia S. Luisan, Magdalena Wullur, Jessy J. Pondaag, (2020) Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pihak apa saja yang terlibat dan sistem pengurusan dokumen perijinan ekspor di Kota Bitung dengan berlakunya NSW pengurusan dokumen menjadi lebih efektif dan efisien atau tidak. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan design deskriptif. Sampel yang diambil pada penelitian ini adalah di Kota Bitung, di mana yang menjadi informan yaitu perusahaan industri pengolahan ikan kaleng berbahan baku ikan tuna yang ada di Kota Bitung. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan pengurusan dokumen ekspor yang dilakukan secara online (NSW) memudahkan para eksportir. Di Kota Bitung proses pengurusan dokumen perijinan melalui Mal Pelayanan Publik dan juga terintegrasi dengan OSS sehingga proses pengurusan dokumen ekspor dapat berlangsung secara efisien karena cepat, transparan dan dilakukan dalam satu tempat

Oktaningtyas, Yesi. (2020). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur dan kualitas pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah KC Madiun. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pencarian data serta pengumpulan data yang dilakukan ditempat terjadinya fenomena atau kasus tertentu terjadi, mulai dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian penulis dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Bank BRI Syariah KC Madiun sudah cukup baik.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari Bukti langsung (Tangibles), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Empathy). Dari hasil wawancara dan

pernyataan nasabah bahwa kualitas pelayanan yang di berikan Bank BRI Syariah KC Madiun sudah cukup baik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini mempergunakan metode kualitatif, yang bermaksud mendapatkan data yang bermakna (Sugiyono, 2013: 9). Penelitian kualitatif adalah teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk menafsirkan fenomena yang terjadi, dimana penelitian menjadi instrument kunci dimana arti dalam penulisan data dan fakta dideskripsikan dalam bentuk kata-kata, bahasa atau gambar dari angka agar bisa lebih mudah untuk dipahami.

Populasi, Besaran Sampel and Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut. Sampel pada penelitian ini yakni Informan yang berkorelasi dengan Pelaksanaan Mutu PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut. Teknik Sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah “sampling purposive” ialah melalui pertimbangan tertentu.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dan diperoleh dengan melakukan observasi serta melakukan wawancara dengan pekerja dan nasabah dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Banggai Laut. Data sekunder, dikumpulkan secara tidak langsung guna menunjang penulisan riset ini melalui dokumentasi serta tulisan karya ilmiah dari beragam media, literatur, serta arsip formal yang mendorong keakuratan data primer, yang selalu dikaitkan dengan Pelaksanaan Standar Mutu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Hasil Penelitian

Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Pimpinan Cabang Pembantu KCP Banggai Laut, diketahui bahwa Standar Mutu Pelayanan di Bank BRI KCP Banggai Laut dijalankan mengikuti pedoman SMART (Sigap, Mudah, Akurat, Ramah, Terampil) yang mana Sigap berarti melayani nasabah dengan sigap dan cepat tanggap dan juga memberikan solusi atas kebutuhan dan permasalahan nasabah. Mudah berarti memberikan kemudahan dalam bertransaksi dan dalam penyelesaian masalah. Akurat berarti melakukan eksekusi dan pencatatan transaksi dengan akurat dan benar serta menyediakan informasi nasabah dengan system yang terintegrasi. Ramah berarti melayani seluruh kebutuhan nasabah dengan antusias, empati dan bersemangat, memberikan kesan positif, berkomunikasi dengan baik dan professional, dan melayani dengan setulus hati. Yang terakhir Terampil yang berarti memiliki pengetahuan mengenai produk yang disampaikan sehingga dapat memahami kebutuhan nasabah dan memiliki ketangkasan dan keekatan dalam menggunakan seluruh system atau tools yang digunakan dalam proses pelayanan nasabah. Semua pedoman ini dilakukan secara efisien untuk melayani nasabah. Karyawan Bank BRI KCP Banggai Laut juga mengikuti pelatihan reguler untuk memastikan bahwa mereka memahami prosedur-prosedur yang diperlukan dan memiliki keterampilan yang diperlukan untuk memberikan pelayanan pelanggan yang baik. Juga dilakukan monitoring setiap harinya untuk memastikan bahwa proses-proses internal berjalan dengan efisien dan

sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu juga dilakukan audit rutin dan audit regular. Audit rutin adalah pemeriksaan dari kantor cabang yang dilakukan oleh BRC (Branch Risk and Complain) yang merupakan Perpanjangan fungsi manajemen risiko Kantor Wilayah di Kantor Cabang beserta unit kerja supervisinya sebagai mitra pemimpin unit kerja dalam melakukan pengawalan penerapan Manajemen Risiko Operasional dan Kepatuhan meliputi tindakan pencegahan korektif dan recovery. BRC Menentukan prioritas risiko di Unit Kerja binaan, dan melaksanakan fungsi verifikasi baik yang bersifat preventif maupun detektif, melaksanakan coaching kepada Pekerja dalam rangka peningkatan efektifitas implementasi control, serta menyampaikan briefing kepada Pekerja untuk dalam rangka internalisasi Governance, risk Compliance. Audit regular yang dilaksanakan setiap tiga bulan sekali, untuk memastikan bahwa mereka mematuhi peraturan dan standar yang berlaku.

Supervisor Layanan Operasional & Kas

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Supervisor Layanan Operasional & Kas Bank BRI KCP Banggai Laut, diketahui bahwa Standar Mutu Pelayanan di Bank BRI KCP Banggai Laut dilakukan khususnya Supervisor yaitu melakukan pengecekan kesiapan aktivitas layanan pada toonbank teller atau meja customer service dan universal banker setiap pagi seperti penampilan dan tool frontliner untuk layanan nasabah dan kesiapan operasional dan layanan lainnya. Sebagai supervisor harus bersikap antisipatif terhadap kemungkinan yang terjadi terhadap kondisi layanan di unit kerja. Selain itu melakukan approval transaksi nasabah, aktif mengawasi dan memastikan alur layanan dan transaksi nasabah berjalan dengan lancar dan kondusif serta fasilitas layanan di unit kerja tersedia dan dapat digunakan, selalu bertindak solutif terhadap permasalahan yang dialami frontliner, membantu menanyakan kebutuhan nasabah yang masih mengantre dan juga menangani langsung apabila nasabah menyampaikan pengaduan dan kemarahan atau ancaman di unit kerja

Teller

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Teller Bank BRI KCP Banggai Laut, diketahui bahwa Standar Mutu Pelayanan di Bank BRI KCP Banggai Laut dilakukan sesuai dengan pedoman yaitu pertama-tama melakukan greeting 3S (Senyum, Salam, Sapa), menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah, kemudian menanyakan kebutuhan transaksi nasabah, menyampaikan izin menghitung uang kepada nasabah, meminta nasabah melihat proses perhitungan baik manual atau mesin kemudian mengonfirmasi hasil perhitungan dan detail transaksi. Teller dapat meminta izin kepada nasabah apabila akan melakukan interupsi yang terkit dengan pelayanan nasabah dan mengatakan terima kasih saat kembali, teller juga secara aktif melakukan edukasi dan upaya migrasi transaksi terutama untuk nasabah dengan profile low value high transaction dengan cara mengedukasi alternative transaksi seperti e-channel maupun e-banking BRI disesuaikan dengan kondisi nasabah. Dan sebagai teller harus selalu bersikap ramah, antusias, cepat, dan tulus dalam melayani nasabah.

Customer Service

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Customer Service Bank BRI KCP Banggai Laut, diketahui bahwa Standar Mutu Pelayanan di Bank BRI KCP Banggai Laut dilakukan sesuai dengan pedoman yaitu menyambut nasabah dengan melakukan

greetings 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) dengan lengkap kemudian memperkenalkan diri dan bersikap ramah kepada nasabah yang datang, selanjutnya menggunakan Bahasa yang mudah dimengerti serta selalu memperhatikan kesopanan dalam berinteraksi dengan nasabah, melakukan obrolan ringan atau small talk seperti menanyakan kabar dan kesibukan apa yang sedang dilakukan. Customer Service dapat meminta izin kepada nasabah apabila akan melakukan interupsi yang terkait dengan pelayanan nasabah dan menyampaikan terima kasih sudah berkenan menunggu saat kembali, selain itu CS juga menjadi problem solver atas permasalahan nasabah dan financial advisor atas kebutuhan keuangan nasabah. Yang paling penting sebagai CS harus konsisten menjaga sikap ramah, antusias, cepat, dan tulus selama memberikan pelayanan.

Satpam BRI

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Satpam Bank BRI KCP Banggai Laut, diketahui bahwa Standar Mutu Pelayanan Satpam di Bank BRI KCP Banggai Laut dijalankan sesuai dengan buku saku standar layanan satpam yang mana Satpam pada saat jam operasional tidak hanya berfungsi sebagai tenaga keamanan tetapi juga berfungsi sebagai navigator bagi nasabah yang datang ke Unit Kerja. Saat menjalankan pelayanan pada jam operasional, satpam diharapkan agar selalu memperhatikan penampilan, mengenakan seragam & atribut yang lengkap pada saat bertugas di jam operasional maupun di luar jam operasional, selalu bersikap ramah saat menyambut nasabah, mengarahkan nasabah dan memberikan informasi awal sesuai kebutuhan nasabah. Satpam wajib memberikan rasa aman kepada nasabah dan pekerja BRI dengan selalu siap siaga pada posisi yang strategis untuk memantau keadaan di area kantor BRI, dan agar melakukan patroli dan melakukan monitoring secara intensif kegiatan di Unit Kerja yang berada di banking hall atau pun galeri ATM dan selalu mengedukasi nasabah tata tertib dan keamanan bertransaksi di e-channel BRI. Satpam Luar mengatur dan mengarahkan parkir kendaraan nasabah dan selalu siap siaga di area parkir dan area galeri ATM, Satpam agar tidak melakukan kegiatan yang tidak berhubungan dengan fungsi keamanan dan layanan pada saat bertugas di jam operasional, seperti mengobrol dengan rekan kerja, merokok, membaca koran, duduk santai atau menggunakan telepon genggam.

Nasabah Bank BRI KCP Banggai Laut

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bersama Pandu selaku Nasabah Bank BRI KCP Banggai Laut, diketahui bahwa Standar Mutu Pelayanan di Bank BRI KCP Banggai Laut dilakukan dengan sangat baik. Pegawai BRI yang responsive dan ramah sangat membantu ketika melayani nasabah saat bertransaksi ataupun menangani masalah yang dihadapi nasabah. Kemudian tersedianya mesin ATM dan pegawai atau satpam yang selalu siap membantu apabila nasabah tidak mengerti cara menggunakan mesin atm. Bank BRI juga melindungi informasi pribadi dan keuangan nasabah. Keamanan transaksi online dan perlindungan terhadap kegiatan penipuan juga menjadi perhatian utama. Bank BRI juga mengedukasi nasabah mengenai transparansi dalam biaya dan tarif perbankan. Informasi yang jelas tentang biaya layanan, suku bunga, dan aturan-aturan lainnya membantu menghindari kebingungan dan ketidakpuasan. Kemudian penggunaan teknologi terkini dalam layanan perbankan, seperti fitur mobile banking dan perbankan online yang canggih, dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang mencari kenyamanan dan efisiensi. Proses transaksi cepat dan efisien. Antrian panjang atau keterlambatan dalam pemrosesan transaksi dapat menyebabkan ketidakpuasan. Bank BRI juga menyediakan solusi keuangan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Bank BRI menanggapi dan menyelesaikan keluhan

nasabah dapat memengaruhi kepuasan mereka. Penanganan yang efektif dan solutif terhadap masalah dapat meningkatkan kepercayaan nasabah.

Perbandingan standar mutu pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut sebelum dan sesudah masa pandemi COVID-19.

Sebelum COVID-19:

Sebelum pandemi, pelayanan di Bank BRI KCP Banggai Laut lebih banyak dilakukan secara fisik dikantor cabang atau melalui mesin ATM dan Interaksi langsung dengan teller atau customer service. Kemudian jam operasional dilakukan seperti pada umumnya sesuai dengan jam kerja standar, dan cabang-cabang bank beroperasi dengan kehadiran fisik staf. Dan nasabah lebih sering mengunjungi kantor bank BRI KCP Banggai Laut untuk kebutuhan seperti pembukaan rekening, penarikan besar, atau pertanyaan yang membutuhkan kehadiran fisik. Saat sebelum covid standar mutu pelayanan yang dilaksanakan oleh *frontliner* (CS, Teller, Satpam) yaitu :

Customer Service

1. Waktu Tunggu: Sebelum pandemi, waktu tunggu di customer service bank cenderung lebih stabil dan dapat diprediksi. Meskipun terkadang terjadi peningkatan waktu tunggu selama jam sibuk, seperti pada hari gajian, waktu tunggu umumnya lebih singkat dibandingkan dengan saat sesudah COVID-19.
2. Jumlah Transaksi: Jumlah transaksi di customer service bank sebelum COVID-19 lebih tinggi karena banyak pelanggan yang mengunjungi cabang untuk berbagai keperluan, termasuk pembukaan rekening baru, konsultasi keuangan, perubahan informasi akun, dan lainnya.
3. Jenis Transaksi: Pelanggan cenderung melakukan berbagai jenis transaksi di customer service bank, termasuk pertanyaan umum tentang produk dan layanan bank, klaim kartu hilang atau dicuri, permintaan cetak rekening, pembelian cek, dan lain-lain.

Teller

1. Waktu Tunggu: Sebelum pandemi, waktu tunggu di teller bank cenderung lebih singkat karena banyak pelanggan yang datang langsung ke cabang untuk melakukan transaksi. Waktu tunggu biasanya bervariasi tergantung pada jam sibuk, dengan kemungkinan peningkatan waktu tunggu saat hari-hari gajian atau akhir pekan.
2. Jumlah Transaksi: Jumlah transaksi yang dilakukan di teller bank cenderung lebih tinggi, karena banyak pelanggan yang melakukan transaksi tunai, setoran, penarikan, cek, dan transfer antar rekening di lokasi fisik bank.
3. Jenis Transaksi: Transaksi yang umum dilakukan di teller bank sebelum COVID-19 termasuk penarikan tunai, setoran tunai atau cek, pembelian cek kasir, penukaran mata uang, dan transfer antar rekening.

Satpam

1. Fokus Utama: Satpam bank sebelum COVID-19 lebih difokuskan pada pengawasan fisik dan keamanan bangunan, termasuk pemeriksaan identitas pelanggan yang masuk ke dalam cabang bank, penjagaan dan patroli di sekitar area bank, serta menangani insiden keamanan fisik seperti pencurian atau penyerangan.
2. Interaksi dengan Pelanggan: Interaksi langsung dengan pelanggan terjadi ketika pelanggan memasuki cabang bank, di mana satpam dapat memberikan bantuan arah atau informasi dasar terkait layanan bank.
3. Protokol Keamanan Standar: Protokol keamanan standar melibatkan pengawasan ketat terhadap pintu masuk dan keluar, pengecekan identitas, penggunaan peralatan

keamanan seperti kamera CCTV, serta pelatihan untuk menangani situasi darurat atau insiden keamanan.

Sesudah COVID-19:

Masa pandemi mendorong bank untuk mempercepat transformasi digital. Layanan perbankan digital menjadi lebih populer, termasuk internet banking, mobile banking, dan aplikasi perbankan seperti BRI Mobile yang lebih dioptimalkan ketika pandemi kemudian setelah covid-19 BRIMO menjadi lebih pilihan utama untuk melakukan transaksi perbankan seperti pembukaan rekening secara daring, transfer antarbank, dan pembayaran tagihan tanpa harus datang ke bank. Peningkatan keamanan dan privasi, dengan meningkatnya aktivitas online, bank umumnya meningkatkan langkah-langkah keamanan dan memberikan lebih banyak perhatian pada privasi data nasabah. Pada saat sesudah covid terjadi perubahan standar mutu pelayanan hanya pada *frontliner* (CS, Teller, Satpam) dikarenakan *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah, perubahan yang terjadi adalah :

Customer Service

1. Waktu Tunggu: Akibat pembatasan sosial dan protokol kesehatan, waktu tunggu di customer service bank mungkin mengalami peningkatan karena pembatasan kapasitas di dalam cabang dan peningkatan waktu yang diperlukan untuk menjalankan prosedur kebersihan tambahan.
2. Jumlah Transaksi: Jumlah transaksi di customer service bank mengalami penurunan karena adopsi yang lebih besar terhadap layanan perbankan digital dan pengurangan kontak fisik di cabang. Banyak pelanggan memilih untuk menghubungi customer service melalui telepon atau obrolan online daripada mengunjungi cabang secara langsung.
3. Jenis Transaksi: Jenis transaksi di customer service bank juga dapat berubah, dengan lebih banyak fokus pada layanan yang dapat diakses secara online atau jarak jauh. Misalnya, banyak pelanggan mungkin mencari informasi tentang program bantuan atau keringanan yang tersedia selama pandemi, atau melakukan klaim asuransi melalui layanan customer service

Teller

1. Waktu Tunggu: Akibat pembatasan sosial dan protokol kesehatan, waktu tunggu di teller bank mungkin mengalami peningkatan karena pembatasan kapasitas di dalam cabang dan langkah-langkah pencegahan lainnya. Namun, ada kemungkinan bahwa beberapa pelanggan beralih ke layanan digital untuk mengurangi waktu tunggu di cabang.
2. Jumlah Transaksi: Jumlah transaksi di teller bank mungkin mengalami penurunan karena adopsi yang lebih besar terhadap layanan perbankan digital dan pengurangan kontak fisik di cabang. Banyak pelanggan mungkin lebih memilih untuk melakukan transaksi online atau menggunakan mesin ATM untuk mengurangi risiko penularan.
3. Jenis Transaksi: Selain transaksi tunai dan cek yang umum dilakukan, jenis transaksi di teller bank mungkin menjadi lebih terbatas atau berkurang variasinya karena pergeseran ke layanan digital. Misalnya, banyak pelanggan mungkin memilih untuk melakukan transfer antar rekening melalui aplikasi perbankan daripada di cabang fisik.

Satpam

1. Penekanan pada Kesehatan dan Kebersihan: Satpam bank memainkan peran yang lebih besar dalam menerapkan protokol kesehatan dan kebersihan, termasuk pemeriksaan suhu tubuh, penyediaan fasilitas sanitasi, dan memastikan kepatuhan pelanggan

terhadap aturan jarak fisik.

2. Pengawasan Kapasitas dan Akses: Dengan adanya pembatasan kapasitas di dalam cabang bank, satpam dapat bertanggung jawab untuk memantau jumlah pelanggan yang diizinkan masuk ke dalam ruangan pada satu waktu dan mengatur antrian agar tetap teratur.
3. Peningkatan Pemantauan Lingkungan: Satpam bank lebih aktif dalam memantau dan membersihkan area publik, seperti ATM, pintu masuk, dan area tunggu, untuk memastikan kebersihan dan kenyamanan pelanggan.
4. Komunikasi dengan Pelanggan: Satpam bank juga dapat berperan dalam memberikan informasi kepada pelanggan mengenai protokol keamanan dan kesehatan yang diterapkan oleh bank, serta memberikan arahan terkait aturan dan kebijakan yang berlaku di dalam cabang.

Kendala yang dihadapi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut saat melakukan standar mutu pelayanannya.

- 1) Perubahan regulasi atau kebijakan pemerintah dapat menjadi kendala bagi perbankan dalam menjalankan standar mutu pelayanan. Bank harus selalu memastikan bahwa operasional sesuai dengan aturan dan regulasi yang berlaku, yang bisa saja berubah dari waktu ke waktu.
- 2) Perkembangan teknologi yang cepat dapat menjadi kendala bagi Bank BRI KCP Banggai Laut, terutama jika kesulitan menyesuaikan sistem dan infrastruktur dengan perubahan tersebut. Pembaruan teknologi yang tidak tepat waktu dapat memengaruhi efisiensi operasional dan pelayanan kepada nasabah.
- 3) Keamanan informasi menjadi kendala serius, terutama dengan meningkatnya ancaman siber. Bank harus menjaga keamanan data nasabah, dan tindakan keamanan yang tepat perlu diimplementasikan untuk mencegah pelanggaran keamanan yang dapat merugikan nasabah dan reputasi bank.
- 4) Perubahan preferensi dan ekspektasi nasabah dapat menjadi tantangan bagi bank. Masyarakat yang semakin membutuhkan layanan digital, cepat, dan efisien dapat mendorong bank untuk terus beradaptasi agar tetap relevan dan memenuhi harapan pelanggan.
- 5) Pengelolaan risiko yang efektif adalah bagian integral dari standar mutu pelayanan bank. Meningkatnya kompleksitas risiko, seperti risiko kredit, operasional, dan pasar, dapat menjadi kendala dalam memberikan layanan yang stabil dan aman.
- 6) Fluktuasi ekonomi dapat memengaruhi kesehatan keuangan bank dan juga dapat mempengaruhi kesejahteraan nasabah. Krisis ekonomi dapat meningkatkan risiko kredit dan menempatkan tekanan pada bank untuk menjagastabilitas.
- 7) Baik dalam hal SDM (Sumber Daya Manusia) maupun teknologi, dapat menjadi kendala. Bank mungkin kesulitan memberikan pelayanan yang optimal jika terdapat kekurangan sumber daya yang diperlukan.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Pelaksanaan standar mutu layanan di BRI Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standar layanan yang berlaku.
2. Perbandingan standar mutu pelayanan di BRI Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut saat sebelum covid standar mutu pelayanan dilakukan sesuai dengan standar operasional

yang ditetapkan, kemudian saat sesudah covid adanya perubahan regulasi yaitu melaksanakan protokol kesehatan dan pembatasan jumlah nasabah.

3. Adanya kendala yang dihadapi oleh BRI Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut yaitu perubahan regulasi, adanya tantangan teknologi, keamanan informasi, perubahan dalam tuntutan pelanggan, manajemen resiko, tantangan ekonomi, keterbatasan sumber daya.

Saran

1. BRI Kantor Cabang Pembantu Banggai Laut
 - a. Berikan pelatihan yang komprehensif kepada karyawan tentang keterampilan layanan pelanggan, komunikasi efektif, dan pengetahuan produk dan layanan bank. Pastikan karyawan memahami pentingnya profesionalisme, empati, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
 - b. Pastikan memiliki cukup personel dan infrastruktur untuk melayani pelanggan dengan cepat dan efisien. Hal ini mencakup sistem teknologi informasi yang andal, layanan pelanggan yang responsif, dan ketersediaan personel yang mencukupi di lokasi-lokasi yang ramai.
 - c. Manfaatkan teknologi terbaru untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan pelanggan. Ini bisa termasuk pengembangan aplikasi mobile banking yang intuitif, mesin ATM yang canggih, atau sistem pembayaran digital yang aman.
2. Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Banggai Laut
 - a. Sebelum memilih produk atau layanan, pahami dengan jelas kebutuhan dan tujuan keuangan. Pertimbangkan apakah produk atau layanan tersebut sesuai dengan situasi keuangan dan rencana masa depan.
 - b. Jika ada hal-hal yang tidak Anda pahami atau butuh klarifikasi, jangan ragu untuk meminta penjelasan lebih lanjut dari petugas bank atau konsultan keuangan. Pastikan Anda sepenuhnya memahami syarat dan ketentuan yang terkait dengan produk atau layanan yang Anda pilih.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, A. M. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal MiraiManagement*. 7(3), 127-142. <https://media.neliti.com/media/publications/87614-ID-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kep.pdf>. Diakses pada: 26 januari 2024
- Aliansyah, 2012. Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh. *Jurnal Manajemen*. Volume.1 Nomor.1 agustus 2012. [http://prodipps.unsyiah.ac.id/Jurnalmm/images/Jurnal/2012/1.Agustus/4\(32-39\)TEUKU LIANSYAH](http://prodipps.unsyiah.ac.id/Jurnalmm/images/Jurnal/2012/1.Agustus/4(32-39)TEUKU LIANSYAH).Diakses 2 Maret 2022. Hal.32-39.
- Alriandi, Y. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Sungai Pagar Kecamatan Kampar Kiri Hilir* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau). <https://repository.uir.ac.id/15987/> Diakses pada: 26 Januari 2024
- Amanah, Dita. 2010. Pengaruh Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen pada Majestyk Bakery & Cake Shop Cabang H. M. Yamin Medan. *Jurnal Keuangan & Bisnis*. Vol. 2. No 1. (2010). <http://portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=63270>. Diakses tanggal 28 Februari 2022. Hal.71-87.
- Arambewela, R. and J. Hall, 2009. An Empirical Model of International Student Satisfaction. *Asia Pacific International Journal of Marketing*, ISSN 13555855. www.emeraldinside.com Diakses 5 Maret 2022. Pp. 555-

569.

Astuti, A. B. dkk. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Jurusan Terapi Wicara Poltekkes Kemenkes Surakarta.

Vol 3. No 2. November 2014.

<http://www.poltekkessolo.ac.id/attachments/227....pdf>.

Diakses 20 Januari 2022 Baranangsing Indah, Bogor.

Dharmesta, B. S., dan T. H. Handoko. 2008. Manajemen Pemasaran : Analisis Perilaku Konsumen. Edisi Pertama Cetakan Keempat, BPFE. Yogyakarta.

Effendi, S., & Tukiran. 2012. Metode Penelitian Survei,

LP3ES, Yogyakarta Gasperz, Vincent. 2013. *All-In-One*

Integrated Total Quality Talent Management,

Haming, Muhdifin dan Mahfud Nurnajamuddin. 2012. *Manajemen Produksi Modern: Oprasi Manufaktur dan Jasa 2*, Bumi Aksara, Jakarta

Hanum, Z., Triastuti, N., Satori, A. A., & Ranita, S. V. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Pegadaian CP Gaharu Medan. *Jurnal Sains dan Teknologi*, 5(1), 214-217.

<https://ejournal.sisfokomtek.org/index.php/saintek/article/view/1465>. Diakses pada: 26 januari 2024

Haryanto, Resty. 2013. Strategi Promosi, Kualitas Produk, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran McDonald's Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 1. No 4. (2013).

<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/2923/2474>. Diakses tanggal 28 Februari 2022. Hal. 1465-1473.

Hasibuan, Anni. 2008. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Propinsi Sumatera Utara. Medan: Departemen Studi Perpustakaan dan Informasi Fakultas Sastra USU. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17167/7>. Diakses 2 Maret 2022. Hal. 47

Heizer, Jay., dan Render, Barry. (2015). *Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*.

Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat.

Indriaty, D. 2010. Analisis pengaruh tingkat kualitas pelayanan jasa puskesmas terhadap kepuasan pasien pada puskesmas gunung pati semarang.

http://eprints.undip.ac.id/23165/1/SKRIPSI_dewi. Diakses 5 Maret 2022. Hal. 1

Keaveney, S. M. 1995. Customer Switching Behavior in Service Industries: An Exploratory Study. *Journal of Science*. Vol. 29. No. 4. <http://link.springer.com>. Diakses 5 Maret 2022. Pp 374-390.

Khaira, Y. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah PT Bank Syariah Indonesia (Studi Komparasi Sebelum dan Sesudah Merger)* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/26482/>. Diakses pada: 26 januari 2024

Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Edisi

Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta. Kotler, Philip. 2005. *Manajemen*

Pemasaran. Jilid 1. Edisi Kesebelas. PT. Indeks, Jakarta.

Laksmi, Fuad dan Budiantoro. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Purnaka.

Luisan, T. S., Wullur, M., & Pondaag, J. J. (2020). Efisiensi Prosedur Ekspor Pada Industri Pengolahan Ikan Kaleng Di Kota Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi*,

- Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(3).
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/30092>. Diakses pada: 20 Februari 2024
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Edisi Pertama. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501-2510.
<https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/6586>.
Diakses pada: 26 januari 2024
- Nasution, M. Nur. 2004. *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia, Bogor.
- Nugroho, A. J. S., Haris, A., Jati, A. N., Marjukah, A., Haryono, P., & Setyawanti, D. (2021). Pengukuran Mutu Layanan Dan Kepuasan Nasabah Pada PT (PERSERO) Bank Bri Klaten Kantor Kas UNWIDHA. *Praxis: Jurnal Sains, Teknologi, Masyarakat dan Jejaring*, 3(2), 93-100.
<https://journal.unika.ac.id/index.php/praxis/article/view/3118>. Diakses pada: 26: Januari 2024
- Oktaningtyas, Y. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Kepada Nasabah Bank BRI Syariah KC Madiun* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
<https://etheses.iainponorogo.ac.id/10994/>. Diakses pada: 26 januari 2024
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung
- Pertiwi, K. B., Efi, N. A. S., & Sudaryo, Y. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS: Survey Nasabah Dana Pihak Ketiga Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. *Jurnal Indonesia Membangun*, 20(03), 173-207.
<https://journals.inaba.ac.id/index.php/jim/article/view/63>. Diakses pada: 26 januari 2024
- Prasitiyo, D., Setianingsih, A., Amalia, R. I., Budiarti, Y. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BRI Terhadap Pembukaan Rekening Online Menggunakan Metode Servqual*. *Jurnal Ilmiah Fifo* 14(2).
<https://publikasi.mercubuana.ac.id/index.php/fifo/article/view/15841> Diakses pada: 26 januari 2024
- Ramdani, A., Ningrat, N. K., & Hilman, M. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DAN USULAN PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA CAFE THSUB MELALUI PENDEKATAN SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DI BANJARSARI KABUPATEN CIAMIS. *INTRIGA (Info Teknik Industri Galuh), Jurnal Mahasiswa Teknik Industri*, 1(1), 70-76.
<https://ojs.unigal.ac.id/index.php/intriga/article/view/3605>. Diakses pada: 26 januari 2024
- Runtuwu, Johannes. 2014. Pengaruh Kualitas Probuk, Harga, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174. Vol. 2. No 3. (2014).
<http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/5973/5492> Diakses tanggal 1 Maret 2021. Hal.1803- 1813.
- Sabatini, G. D., Tumbuan, W. J., & Loindong, S. S. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KANTOR IMIGRASI KELAS 1 TPI MANADO. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset*

- Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(1), 361-370. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/44325>. Diakses pada: 26 januari 2024
- Sandi, R. P., Efi, N. A. S., & Sudaryo, Y. (2021). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DAN DAMPAKNYA PADA LOYALITAS. *Jurnal Indonesia Membangun*, 20(3). <https://jurnal.inaba.ac.id/index.php/JIM/article/view/465>. Diakses pada: 26 januari 2024
- Setiawan, B., & Panjaitan, H. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI UNIT SIPISPIS. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(2), 812-817. <https://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/2930>. Diakses pada: 26 januari 2024
- Stevenson. W.J, Chuong, S. C., & diterjemahkan oleh Diana Angelica (Salemba Empat, 2. (2014). *Manajemenoperasi : perspektif Asia; Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiono.2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Susanto, H. 2014. Pengaruh Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada Unit Program Belajar Jarak Jauh (UPBJJ) Mataram. *Jurnal Pendidikan Terbuka dan Jarak Jauh*. Vol 15. No 2, September 2014. <http://jurnal.ut.ac.id/JPTJJ/article/download/82/76> Diakses 20 Januari 2022. Hal. 88-89.
- Sutiani, N. W. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PASAR DI DESA MARGA TABANAN. *Jurnal Ilmiah Cakrawarti*, 6(1), 37-43. <https://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/view/801>. Diakses pada: 26 januari2024
- Suwitro, P. H. 2013. Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik Online UNDIKSHA. Volume 2, Nomor 2,ISSN 2252-9063. <http://pti.undiksha.ac.id/karmapati/vol2no2/3.pdf> Diakses 02 Februari 2022.
- Tasya, S. A., Sembiring, R., & Nadapdap, K. M. N. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Cabang Berastagi. *Jurnal Ilmiah METHONOMI*, 6(Suplemen), 11-16. <https://ejurnal.methodist.ac.id/index.php/methonomi/article/view/789>. Diakses pada: 26 januari 2024
- Tjiptono, Fandy. (2004). *Manajemen Jasa : Andi Offset*, Yogyakarta
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Jakarta : Golden Teravon Pres.
- Zulian, Yamit, 2010, *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*, Vol. Edisi Pertama, EKONISIA, Yogyakarta.