

## **EFEKTIVITAS PELAYANAN PEGAWAI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG KECAMATAN TENGGARONG SEBERANG**

**IPAN SUNARTO<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

**IPAN SUNARTO**, *Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman. Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. H. Adam Idris, M.Si dan Bapak Dr. Endang Erawan, M.Si*

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang dan untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung efektivitas pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang. Jenis penelitian yang dilakukan termasuk deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI yang disampaikan kepada masyarakat berbeda. Dilihat dari keperluan nasabah kepada pegawai. Pegawai menyampaikan mengenai informasi saldo nasabah, transfer maupun pinjaman kepada nasabah, cara dan langkah yang akan dilakukan nasabah yang ingin mengetahui informasi saldo, melakukan pinjaman ataupun transfer melalui ATM atau melalui CS. Pegawai melayani permintaan salinan rekening koran nasabah dengan melakukan print out isi tabungan nasabah. Seluruh pegawai membantu nasabah yang tidak mengerti pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI di kantor kami.*

*Pegawai memiliki tugas untuk menerima dan menginventarisasi keluhan nasabah dan pegawai harus menangani masalah yang terjadi. Faktor pendukung dari kondisi ruang pelayanan, pegawai selalu mengikuti perkembangan teknologi, fasilitasnya BRI lengkap dari ruang tunggu yang menyediakan TV, AC, terdapat pula Musholah dan tempat parkirnya luas. Sumber informasi ada, seperti kotak saran, pelayanan via telepon, fax dan sms, yang bisa setiap saat di hubungi nasabah dan faktor penghambat nasabah tidak merasa aman ketika nasabah bertransaksi pengambilan dana tunai yang cukup besar.*

***Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Pegawai***

### **PENDAHULUAN**

Dengan kondisi ini berdampak pada menurunnya motivasi kerja sehingga hasil kerjanya kurang memuaskan. Dengan demikian semakin baik kompensasi

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: ipan\_sky@yahoo.co.id

yang diberikan perusahaan diharapkan dapat memacu semangat kerja karyawan sehingga memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan. Setiap karyawan harus memberikan kontribusi terbaiknya dan mengetahui tanggung jawab yang diberikan dalam pelaksanaan kerja dan tingkat kinerja yang ingin dicapai dengan mengukur keadaan dan kemampuan yang ada dalam dirinya. Pihak manajemen perusahaan harus banyak memberikan perhatian dan usahanya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Pengelolaan SDM yang baik akan memberikan kemajuan yang signifikan bagi perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa salah satu indikasi menurunnya efektivitas pelayanan pegawai karena banyaknya keluhan atau klaim yang datang dari nasabah. Dari Pegawai tidak memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai apa saja produk BRI, kurangnya informasi saldo pinjaman yang di butuhkan nasabah/calon nasabah, pegawai tidak memberikan pelayanan khusus kepada nasabah utama yang membutuhkan kecepatan pelayanan, pegawai tidak mau membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI, pegawai tidak memperhatikan nasabah yang memberi keluhan dan melaksanakan.

Keluhan nasabah antara lain : menunggu terlalu lama untuk memperoleh pelayanan di bank. Perlu dikaji ulang setiap faktor yang berperan di dalamnya, yaitu pelatihan dan kompensasi untuk dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan. Beberapa pegawai Bank BRI menunjukkan pelayanan yang sangat kurang baik dalam berkomunikasi kepada nasabah, pegawai tersebut melayani nasabah dengan nada suara yang kurang sopan dan beberapa perilaku pegawai kepada yang tidak seharusnya ditunjukkan kepada nasabah dalam memberikan pelayanan, keluhan nasabah pada Bank BRI, ruangan kerja pegawai kurang memadai dan pelayanan yang diberikan pegawai kurang memuaskan.

Dengan melihat uraian diatas maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai masalah tersebut secara ilmiah melalui skripsi yang berjudul "Efektivitas pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang".

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### ***Efektivitas***

#### ***Pengertian Efektivitas***

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Pembicaraan sekitar efektivitas kerja pegawai adalah sesuatu yang sangat menarik untuk dilakukan dan pasti akan berkaitan dengan banyak faktor.

Pengertian efektivitas menurut Bayangkara (2008:14) adalah sebagai tingkat keberhasilan perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Robbins (dalam Tika, 2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Efektivitas harus dilakukan pada waktu bekerja dalam pencapaian tujuan.

Lebih lanjut menurut Agung mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2008:109).

Untuk menilai efektivitas menurut Bayangkara, (2008:26) dijelaskan bahwa auditor menekankan perhatiannya pada :

1. Pencapaian tujuan program dan kegiatan yang sudah ditetapkan.
2. Pemanfaatan hasil program atau kegiatan terhadap pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Penilaian efektivitas didasarkan atas suatu lingkup atau luas tujuan suatu organisasi dalam menggunakan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Auditor internal harus memperhatikan aspek ketaatan dalam melakukan penilaian efektivitas yang diinginkan.

Berdasarkan definisi di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas menyangkut derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Singkatnya efektivitas adalah melakukan sesuatu yang “benar”. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari tujuan secara keseluruhan, suatu organisasi dikatakan efektif apabila organisasi tersebut dapat mencapai tujuannya dengan baik dan apabila organisasi itu tidak dapat mencapai tujuannya dengan baik maka dikatakan tidak efektif. Dengan demikian yang menjadi ukuran efektivitas dalam organisasi meliputi seluruh bidang kegiatan dengan kemampuan individu dalam suatu organisasi.

### ***Indikator Efektivitas***

Indikator untuk mengukur efektivitas kerja menurut Richard dan Steers dalam Zuliyanti, (2005:29) meliputi :

1. Kemampuan Menyesuaikan Diri.
2. Prestasi Kerja.
3. Kepuasan Kerja.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam Danim, (2004:119). Menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh.
3. Produk kreatif.

#### 4. Intensitas yang akan dicapai.

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara input dan output, ukuran daripada efektifitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran dari pada efektifitas adanya rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

### ***Pelayanan***

#### ***Pengertian Pelayanan***

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. Moenir (2006:27). Definisi pelayanan yang simpel juga diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi dan Crosby (dalam Winarsih,2005:2) “menyatakan bahwa pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Sedangkan definisi pelayanan menurut Gronroos dalam (Winarsih, 2005:20), adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh instansi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Sinambela (2010:3), mengatakan bahwa pelayanan adalah pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan bagian dari sebuah jasa. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau proses menyampaikan jasa kepada pemakai jasa.

Berdasarkan definisi yang di kemukakan di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

### ***Konsep Pelayanan***

Menurut Moenir (2006:41) perwujudan pelayanan yang didambakan oleh pihak yang ingin memperoleh pelayanan dengan baik dan memuaskan ialah :

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang kala dibuat-buat seperti waktu, petugas yang seharusnya ditempat pada saat dibutuhkan ternyata tidak ada dengan alasan yang aulit dibuktikan.

- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas atau alasan untuk kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu, artinya kalau memang harus antri secara tertib dalam proses pengurusan maka ikutilah prosedur tersebut.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Moenir (2006:190) berpendapat bentuk layanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan melalui tulisan
3. Layanan berbentuk perbuatan

Dari semua pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa perusahaan harus dapat melihat kondisi pertumbuhan jasa yang sangat bergantung pada penilaian pelanggan terhadap kinerja atau penampilan yang ditawarkan oleh pihak produsen.

### ***Strategi Pelayanan***

Pengertian strategi ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam buku karya mereka masing-masing. Kata strategi berasal dari kata Strategos dalam bahasa Yunani merupakan gabungan dari Stratos atau tentara dan ego atau pemimpin. Suatu strategimempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. Jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Menurut Marrus (2002:31) strategi didefinisikan sebagai suatu proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus padatujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atauupaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.Guna mengetahui perkembangan suatu perusahaan, berhasil tidaknya suatu perusahaan, maka diperlukan strategi pelayanan yang memadai. Apabila strategi pelayanan dapat dijalankan maka tujuan perusahaan akan tercapai, begitu pula keuntungan yang diperoleh perusahaan semakin besar disamping kepuasan nasabah.

### ***Pelayanan Yang Baik***

Kasmir (2006:31), pengertian hubungan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan saranadan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya. Kesiapan sumber daya manusia ini harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki dan sebaliknya tidak ketinggalan zaman. Untuk mencapai kecepatan dan ketepatan pelayanan yang akan diberikan, pelayanan yang baik juga perlu didukung oleh ketersediaan dan kelengkapan produk yang dibutuhkan pelanggan.

### ***Ciri-Ciri Pelayanan***

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu karyawan harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh terhadap pelanggannya.

Kasmir (2006:38), berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/nasabah adalah antara lain:

- a. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- b. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- c. Mampu berkomunikasi
- d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- f. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- g. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

Pada pelayanan harus dituntut untuk memberikan pelayanan yang maksimal agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mampu mengontrol keadaan yang sewaktu-waktu bisa terjadi misalnya pengaduan dari masyarakat yang kurang memuaskan menurutnya.

### ***Definisi Konseptual***

Efektivitas pelayanan pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang adalah pencapaian tujuan pegawai Bagian *Costumer Servis* dan *Teller* secara tepat dalam memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI, memberikan informasi saldo pinjaman, *transfer* maupun pinjaman, melayani permintaan salinan rekening koran, memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti, membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI, menginventarisasi keluhan nasabah dan melaksanakan tugas kedinasan bank BRI dalam memberikan

pelayanan kepada nasabah/calon nasabah bank BRI Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek penelitian seseorang, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya

### ***Fokus Penelitian***

Untuk mengetahui secara jelas mengenai indikator-indikator yang akan diukur, berdasarkan Standar Operasional Pelayanan pegawai bank BRI. Fokus penelitian dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI).
  - a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI.
  - b. Memberikan informasi saldo pinjaman, *transfer* maupun pinjaman.
  - c. Melayani permintaan salinan Rekening Koran.
  - d. Memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti.
  - e. Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI.
  - f. Menerima dan menginventarisasi keluhan nasabah.
  - g. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat efektivitas pelayanan pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang.

### ***Sumber Data***

Sumber Data dapat diperoleh dari Pimpinan Bank BRI, pegawai Bank BRI dan masyarakat, di mana peneliti dapat mengamati, bertanya atau membaca tentang hal-hal yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Sumber Data ada dua jenis yaitu:

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer yaitu Sumber data Penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber asli, sebagai berikut :

- a. *Key informan* (Informasi Kunci) nya yaitu Kepala Bank BRI Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang.
- b. Informannya yaitu pegawai Bank BRI yang tugasnya berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- c. Informan Lainnya yaitu masyarakat

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber Data Sekunder adalah Data Penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip. Seperti data-data yang mendukung dari buku-buku yang sudah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasikan. Untuk menunjang penelitian ini diambil dari dokumen yang ada di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang.

### ***Tehnik Pengumpulan Data***

Adapun metode pengumpulan datanya yaitu dengan menggunakan :

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Work Research*), darinya penulis langsung mengadakan penelitian lapangan dengan mempergunakan beberapa cara yaitu :
  - a. Observasi.
  - b. Wawancara (*interview*).
3. Penelitian dokumen atau dokumen *research*.

### ***Tehnik Analisis Data***

Analisa data kualitatif terdiri dari 4 komponen, antara lain :

1. Pengumpulan data.
2. Data reduction/penyederhanaan data.
3. Penyajian data.
4. Penarikan kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN**

### ***Gambaran Umum Lokasi Penelitian***

#### ***Sejarah Bank Rakyat Indonesia***

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”, suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895. Yang kemudian dijadikan sebadai hari kelahiran BRI.

### ***Visi Dan Misi***

#### ***VISI***

Menjadi Bank Komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.



### **MISI**

1. Melakukan Kegiatan Perbankan yang terbaik dengan memprioritaskan pelayanan kepada usaha mikro, kecil, menengah (UMKM) untuk menunjang perekonomian masyarakat
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan di dukung Sumber Daya Manusia (SDM) yang profesional dengan melakukan praktek tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance).
3. Memberikan keuntungan dan manfaat Se-optimal mungkin berbagai pihak yang berkepentingan.

### **PEMBAHASAN**

#### ***Efektivitas Pelayanan Pegawai bank Indonesia (BRI)***

#### ***Memberikan Informasi kepada Nasabah/Calon Nasabah Mengenai Produk BRI***

Pegawai BRI memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI pada nasabah yang membutuhkan informasi tersebut. Produk BRI yang di sampaikan kepada masyarakat berbeda. Pegawai melihat dari kebutuhan masyarakat. Secara umum dari produk Simpedes impian usaha dan produk Britama pada bisnis dan jenis usaha. Informasi yang diberikan pegawai kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI, sudah baik dalam memenuhi semua apa kebutuhan atau keperluan nasabah maupun calon nasabah.

Customer Servis memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI dan siap dalam melayani nasabah karena siap sesuai dengan visi dan misi BRI Unit Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang Desa Kerta Buana L2. Yang saya sampaikan kepada nasabah seluruh produk-produk BRI, dari keperluan nasabah.

Teller terkadang, memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk-produk BRI. Awal teller dalam melayani nasabah sudah sesuai dengan standar pelayan teller, teller berdiri dan tersenyum mengucapkan salam, menyapa nasabah dengan panggilan yang sopan sudah menjadi standar pelayanan teller yang ada dan menanyakan apa yang bisa dibantu dengan kebutuhan nasabah. Teller menyampaikan kepada nasabah mengenai produk-produk BRI dari apa yang ditanyakannya. Informasi yang diberikan kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BRI, harus akurat dan benar dan tidak melanggar aturan Bank BRI.

#### ***Memberikan Informasi saldo Pinjaman, Transfer maupun Pinjaman***

Memberikan informasi saldo pinjaman, *transfer* maupun pinjaman adalah memproses mengenai saldo pinjaman/kredit nasabah maupun layanan operasi saldo pecairan pinjaman dan pelunasan pinjaman, pembiayaan serta pembayaran angsuran yang dilakukan nasabah secara tepat waktu dan konsisten.

Teller mengurus masalah pembayaran maupun tabungan. Yang memberikan informasi saldo, pinjaman atau *transfer* nasabah itu termasuk tugas customer servis Informasi yang customer servis berikan kepada nasabah mengenai informasi saldo pinjaman atau *transfer* maupun pinjaman yang diberikan customer servis sudah baik. Sampai nasabah merasa puas atas informasi yang diterima.

Teller memberikan informasi saldo pinjaman atau *transfer* nasabah pada waktu nasabah menanyakannya oleh karena itu pegawai selalu siap dalam melayani nasabah, jadi apapun situasi dan kondisinya pegawai harus selalu siap untuk melayani nasabah yang datang untuk melakukan transaksi, yang disampaikan kepada nasabah tergantung dari apa yang ditanyakan. Menurut nasabah, pelayanan customer servis pada awal melayani nasabah, sudah sesuai dengan standart pelayanan customer servis karena customer servis pada saat melayani dengan senyum ramah dalam melayani nasabah dan mengucapkan salam dan menyapa nasabah dengan panggilan yang sopan melayani nasabah dan menyampaikan informasi saldo nasabah dan pengajuan pinjaman/kredit nasabah.

### ***Melayani Permintaan Salinan Rekening Koran***

Pegawai selalu melayani permintaan salinan rekening koran nasabah apabila nasabah memerlukannya. Pegawai melayani permintaan salinan rekening koran nasabah dengan melakukan *print out* isi dari tabungan nasabah. Kami sebagai bank dari pilihan mereka, jelas memberikan tanggung jawab bank BRI mengenai keuangan yang disimpan nasabah. Pegawai harus melayani nasabah dengan baik dan ramah, tidak menggunakan emosi dan nada tinggi.

Apabila pada saat nasabah sedang banyak dan gangguan internet tidak baik, pegawai BRI tidak bisa melayani nasabah dengan cepat pada saat memberikan permintaan nasabah salinan rekening koran. Adapun pendapat nasabah mengenai pelayanan teller pada saat melayani permintaan salinan rekening koran nasabah, sudah baik dan dengan nada bicara jelas, bukti rekenibg koran nasabah sesuai denngan data yang ada dan melakukan konfirmasi, mengucapkan terima kasih dan salam diakhir layanan karena memang sudah menjadi standar pelayanan nasabah.

### ***Memberikan Pelayanan Khusus kepada Nasabah Inti***

Pegawai bank BRI tidak memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti, semua berdasarkan nomor antrian. Yang mendapatkan pelayanan khusus, apabila nasabah terlihat dengan umur lebih tua dan mengalami kesulitan. Yang menjadi nasabah inti seperti pejabat itu ditangani khusus, tidak melalui antrian. Pelayanan khusus diberikan pegawai kepada nasabah inti sudah baik dan tidak ada ditemukan kendala dan masalah.

Pelayanan khusus yang pegawai berikan kepada nasabah inti dari arahan pimpinan. Yang dilakukan pegawai kepada nasabah inti dari pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan nasabah. Pelayanan khusus

yang diberikan kepada nasabah inti sudah sesuai dengan prosedur yang ada dan semaksimal mungkin pegawai melayani nasabah.

Teller harus memberikan pelayanan khusus kepada nasabah yang diintikan, apabila dilihat dari faktor usia harus tetap melalui nomor antrian. Yang dilakukan kepada nasabah inti tidak ada, biasa saja tetap berdasarkan nomor antriannya, kecuali pejabat setempat, biasanya berurusan dengan pimpinan.

### ***Membantu Nasabah yang Memerlukan Pengisian Aplikasi Dana maupun Jasa BRI***

Seluruh pegawai membantu nasabah yang tidak bisa mengerti pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI di kantor kami. Nasabah perlu mendapat bantuan dari pegawai kami, dalam pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI. Karena identitas nasabah harus valid dan benar. Yang dilakukan pegawai dalam membantu nasabah dalam pengisian aplikasi dana, yaitu memberitahu apa yang harus diisi dan aplikasi yang diisi harus sesuai dengan identitas nasabah berdasarkan KTP. Pegawai harus membantu nasabah yang kurang mengerti mengenai pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI. Yang pegawai lakukan pada nasabah yang kurang mengerti pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI dengan memberi bimbingan dan pengisian aplikasi yang benar.

Pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI harus benar-benar menggunakan identitas nasabah yang valid, tidak sembarangan. Pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI sesuai dengan data identitas yang benar. Pegawai sudah membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI dengan baik. Pendapat pegawai BRI membantu nasabah dalam pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI bagi yang membutuhkan. Bagi yang mengerti tidak dibantu. Pegawai membantu masyarakat selaku nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI secara baik dan benar.

### ***Menerima dan Menginvestasikan Keluhan nasabah***

Pegawai memiliki tugas menerima dan menginvestasi keluhan nasabah, dan pegawai harus menangani masalah yang terjadi. Apabila terjadi perubahan tanda tangan atau alamat, sebaiknya nasabah memberitahukan perubahan tersebut sehingga tidak menghambat transaksi. Biasanya keluhan nasabah yang diterima oleh pegawai dari jaringan komunikasi terputus. Maka pihak bank memberitahukan kepada nasabah bahwa pelayanan sementara tidak dapat dilaksanakan sampai dengan komunikasi normal kembali sehingga nasabah tidak *complain* terhadap pihak bank. Keluhan terjadi muncul akibat dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Faktor internal ini terdiri dari dua faktor, yakni mesin ATM yang mengalami masalah, sehingga tidak dapat melayani kebutuhan nasabah dalam melakukan suatu transaksi. Kebutuhan nasabah akan mesin ATM ini bebar-benar penting, karena untuk melakukan transaksi baik itu penarikan uang, pengecekan

saldo, *transfer* uang ataupun lainnya. Mesin ATM ini merupakan fasilitas yang sangat vital bagi nasabah saat ini.

Apabila terjadi masalah terhadap mesin ATM, maka nasabah akan merasa kecewa karena tidak dapat melakukan transaksi di mesin ATM tersebut, yang membuat nasabah berpindah ke mesin ATM yang lain, hal ini sangat merugikan nasabah, baik itu waktu, uang dan tenaga. Untuk itu diperlukan suatu langkah dalam menyelesaikan permasalahan ini, selama ini upaya yang telah dilakukan oleh bank BRI Syariah sudah cukup bagus dalam memperbaiki mesin ATM yang rusak tersebut.

Untuk perbaikan mesin ATM rusak, bank BRI Syariah memiliki kerja sama dengan pihak yang bertugas dengan pengadaan dan perbaikan mesin dan kartu ATM. Jadi, pihak bank akan melaporkannya langsung ke pihak rekan kerja sama untuk memperbaiki mesin ATM yang rusak. Waktu yang dibutuhkan untuk memperbaiki mesin ATM adalah 15 hari kerja, setelah 15 hari mesin ATM belum selesai, maka akan ada penggantian mesin ATM. Sedangkan penyebab ATM rusak dari non-fisik ini diakibatkan oleh sistem yang dimiliki oleh bank BRI Cabang Tenggarong Seberang L2 mengalami masalah. Misalnya : nasabah mengambil uang di ATM namun transaksi yang dilakukan oleh nasabah tersebut gagal dan rekening nasabah juga ikut berkurang, hal ini biasanya ada gangguan sinyal satelit.

### ***Melaksanakan Tugas-Tugas Kedinasan Lainnya yang Diberikan Atasan Dalam rangka Menunjang Kepentingan Bisnis dan Operasional BRI Unit***

Pegawai selalu dan harus melaksanakan tugas-tugas kedinasan yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI unit. Biasanya tugas-tugas kedinasan yang diberikan kepada dari pendidikan dan pelatihan pegawai. Pegawai melaksanakan tugas-tugas kedinasan berdasarkan waktu yang telah ditetapkan. Pegawai *Customer Servis*, pernah melaksanakan tugas-tugas kedinasan lainnya yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI Unit. Yang harus saya lakukan dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan yaitu mendalami tugas pokok dan fungsi bagian *Customer Servis* dan menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang ada.

Pegawai lain melaksanakan tugas-tugas kedinasan BRI Unit, agar prosedur pelayanan yang kami terapkan di kantor sangat jelas dan sesuai dengan mekanisme pelayanan yang tertera di ruang pelayanan dan kemampuan pegawai. Dalam melaksanakan tugas-tugas kedinasan, pegawai ditunjuk oleh pimpinan. Jadi tidak semua pegawai berangkat, kecuali ada pelatihan. Pegawai-pegawai bank BRI melaksanakan tugas-tugas kedinasan dikarenakan, kita adalah perusahaan perbankan yang memberikan pelayanan publik yang selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Sehingga diharapkan pelayanan yang kami berikan cepat dan tepat sesuai dengan harapan nasabah dan bank yang dipercaya oleh masyarakat.

### ***Faktor Pendukung Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang***

Faktor pendukung efektivitas pelayanan pegawai BRI semua kegiatan sudah menggunakan computer, sehingga pelayanan yang diberikan pegawai mudah dan cepat. dalam melakukan kegiatan pelayanan jasa (*customer service*) kepada nasabah, petugas *customer service* telah bekerja dengan baik dan senantiasa mengikuti berbagai kegiatan training yang erat kaitannya dengan pelayanan nasabah ditetapkan BRI dengan baik, meningkatkan kepuasan pelayanan nasabah ketika keinginannya terpenuhi.

Kondisi ruang pelayanan di kantor ini nyaman bahkan disediakan air mineral gelas yang dapat dinikmati secara gratis. Jadi waktu nasabah menunggu antrian pelayanan, nasabah nyaman dan tidak cepat bosan, pegawai selalu mengikuti perkembangan teknologi. Keinginan masyarakat agar lebih ditingkatkan lagi tentang pelayanan jasa yang sudah ada sehingga nasabah merasa sangat puas dan lebih tertarik untuk menjadi nasabah BRI, fasilitas dan produk-produk BRI yang ditawarkan, fasilitasnya BRI lengkap dari ruang tunggu yang menyediakan TV, AC, terdapat pula Musholah dan tempat parkirnya luas. Sumber informasi ada, seperti kotak saran, pelayanan via telepon, fax dan sms, yang bisa setiap saat di hubungi nasabah.

### ***Faktor penghambat Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang.***

Faktor-faktor yang menjadi penghambat adalah faktor yang menghambat kinerja pegawai bank BRI mengenai pelayanan yang diberikan pegawai bank BRI mengenai efektivitas pelayanan pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang, dari pelayanan pegawai, dilihat dari kepuasan nasabah ketika masalahnya tidak teratasi dengan baik dan nasabah tidak merasa puas ketika nasabah tidak merasa aman ketika nasabah bertransaksi pengambilan dana tunai yang cukup besar. Keamanan hanya ada diluar ruangan Bank BRI, itu menjaga keamanan kantor, bukan keamanan pribadi nasabah.

Lambatnya jaringan internet, pada saat semua alat komputer tidak berfungsi dengan jaringan internet yang membutuhkan pembukaan data nasabah yang di input ke pusat, pegawai yang tidak selalu mengikuti perkembangan teknologi dan tidak mengupdate peralatan yang BRI miliki, seperti komputer yang digunakan untuk memberikan pelayanan, listrik yang terkadang mati lampu, yang menghambat kerja pegawai dalam melayani nasabah. Karena pegawai menunggu mengaktifkan genset BRI.

## ***PENUTUP***

### ***Kesimpulan***

Dari hasil penelitian, penyajian data dan pembahasan, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Produk BRI yang disampaikan kepada masyarakat berbeda. Dilihat dari keperluan nasabah kepada pegawai. Tetapi secara umum dari produk Simpedes impian usaha dan produk Britama pasa bisnis dan jenis usaha.
2. Pegawai menyampaikan mengenai informasi saldo nasabah, *transfer* maupun pinjaman yang dibutuhkan nasabah, cara-caranya dan langkah-langkah yang akan dilakukan nasabah yang ingin mengetahui informasi saldo, melakukan pinjaman ataupun *transfer* melalui ATM atau melalui *consumerservice*.
3. Pegawai melayani permintaan salinan rekening koran nasabah dengan melakukan *print out* isi tabungan nasabah. Bank sebagai pilihan dari mereka, jelas memberikan tanggung jawab bank BRI mengenai keuangan yang disimpan nasabah.
4. Pegawai bank BRI tidak memberikan pelayanan khusus kepada nasabah inti, semua berdasarkan nomor antrian yang mendapat pelayanan khusus, apabila nasabah terlihat dengan umur yang lebih tua dan mengalami kesulitan.
5. Seluruh pegawai membantu nasabah yang tidak mengerti pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI di kantor kami. Nasabah perlu mendapat bantuan dari pegawai kami, dalam pengisian aplikasi dana maupun jasa BRI. Karena identitas nasabah harus valid dan benar.
6. Pegawai memiliki tugas untuk menerima dan menginventarisasi keluhan nasabah, dan pegawai harus menangani masalah yang terjadi. Apabila terjadi perubahan tanda tangan atau alamat, sebaiknya nasabah memberitahukan perubahan tersebut sehingga tidak menghambat transaksi.
7. Pegawai selalu dan harus melaksanakan tugas-tugas kedinasan yang diberikan atasan dalam rangka menunjang kepentingan bisnis dan operasional BRI unit. Biasanya tugas-tugas kedinasan yang diberikan kepada dari pendidikan dan pelatihan pegawai.
8. Faktor pendukung efektivitas pelayanan pegawai BRI semua kegiatan sudah menggunakan computer, petugas *customer service* telah bekerja dengan baik dan senantiasa mengikuti berbagai kegiatan training yang erat kaitannya dengan pelayanan nasabah, kondisi ruang pelayanan di kantor ini nyaman bahkan disediakan air mineral gelas yang dapat dinikmati secara gratis. Faktor yang menjadi penghambat kepuasan nasabah ketika masalahnya tidak teratasi dengan baik dan nasabah tidak merasa puas ketika nasabah tidak merasa aman ketika nasabah bertransaksi pengambilan dana tunai yang cukup besar. Keamanan hanya ada diluar ruangan Bank BRI, itu menjaga keamanan kantor, bukan keamanan pribadi nasabah, lambatnya jaringan internet yang ada pada saat melayani nasabah.

### **Saran**

Sehubungan dengan kesimpulan yang telah di kemukakan diatas dan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disarankan sebagai berikut :

1. Bagi seluruh pegawai, diharapkan dapat mengatasi keluhan dari nasabah yang datang yang memberikan keluhannya.
2. Bagi bank BRI, harus memperhatikan jaringan internet pada saat melayani nasabah.
3. Bank BRI memberikan sumber informasi yang disediakan kepada nasabah Bank BRI dan jam istirahat pegawai harus kembali dengan jam yang sesuai dengan peraturan.

### ***Daftar Pustaka***

- Bayangkara, IBK. 2008. *Audit Manajemen Prosedur dan Implementasi Management Audit*. Salemba Empat : Jakarta.
- Danim, Sudarwan. 2004. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Rineka Cipta : Jakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta.
- Kasmir, 2006, *Dasar-Dasar perbankan, Ed 1-5*, PT Raja Grafinda Persada : Jakarta.
- Kotler, Philip. 2006. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Pengendalian*, Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Salemba Empat : Jakarta.
- Kurniawan, Agung. 2008. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaruan : Yogyakarta.
- Marrus, Stephanie K, 2002. *Building The Strategic Plan: Find Analyze, And Present The Right Information*. Wiley : USA.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta : Jakarta.
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara : Jakarta
- Sinambela L.P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Tika, P. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Bumi Aksara : Jakarta.
- Zuliyanti. 2005. *Pengaruh Pengembangan dan Pengawasan terhadap Efektivitas Kerja Bagian Produksi*. PT.Tri Cahya Purnama : Jakarta.

### **Dokumen-dokumen:**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Tentang Penyusunan, Penetapan dan Penerapan Standar Pelayanan