

Tata Pelayanan serta Loyalitas Pegawai terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. BRI KK Bukit Raya

Muhammad Ridwan Ramadani

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Riau

E-mail: 190301172@student.umri.ac.id

Article history

Received : 23/9/2022
Revised : 24/10/2022
Accepted : 26/10/2022
Published: 29/10/2022

Abstrak

Kegiatan magang ini bertujuan untuk membangun jatidiri mahasiswa, memantapkan kompetensi akademik yang dimiliki selama kuliah, memantapkan kemampuan yang dimiliki mahasiswa, memupuk skill yang berguna untuk dunia kerja sesungguhnya, mengembangkan hard skill dan soft skill serta kecakapan keahlian sesuai bidang yang digeluti dan pastinya mempersiapkan para mahasiswa untuk masuk dunia kerja. Hasil dari kegiatan magang ini adalah mahasiswa yang mengikuti program magang siap untuk menjadi individu yang berkompoten serta siap untuk terjun langsung ke dunia kerja yang sesungguhnya. Pada akhir program magang, mahasiswa harus menyelesaikan luaran serta mengikuti ujian hasil magang.

Kata kunci: Tata Pelayanan, Loyalitas, Kepuasan Nasabah

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mempertahankan eksistensi dan kelangsungan hidup perusahaan. Menurut Maryam (2016) penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*), pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat, dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat (Wahyuniardi & Nababan, 2018). Namun, kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah pemberi pelayanan, terutama pada bank. Oleh karena itu, pelaksanaan program magang dalam rangka terjun langsung ke dunia kerja guna meningkatkan skill serta pemahaman dalam pelayanan publik.

Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang baik. Menurut Suhadi (2000) mengatakan bahwa tata laksana dan pelayanan masyarakat yang berkualitas pemberian pelayanan kepada masyarakat adalah sebagai berikut 1) Tepat yaitu memberikan atau melakukan pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. 2) Cepat yaitu memberikan atau melakukan pelayanan secara cepat dalam waktu yang singkat. 3) Murah yaitu masyarakat dapat memperoleh pelayanan apa yang diinginkan dengan biaya murah. 4) Ramah yaitu hubungan antara petugas dan masyarakat dilakukan dengan sopan dan berpedoman dengan etika profesi.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh ombudsman tahun 2019, mengungkapkan bahwa bahwa masyarakat yang mengadu/melapor pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Sulsel adalah ekspresi ketidakpuasan pada penyelenggara pelayanan publik, maka pada talkshow tersebut saya paparkan

empat substansi dari 29 substansi (isu) yang paling banyak dikeluhkan masyarakat sepanjang tahun 2019 yakni : pertanahan (55 laporan), kepolisian (29 laporan), pendidikan (29 laporan) dan kepegawaian (22 laporan). Sementara jika berbasis instansi penyelenggara, maka instansi pemerintah kabupaten/kota tertinggi diadukan/dilaporkan sebanyak 46 laporan, disusul BUMN/D (20 laporan), Badan Pertanahan (20 laporan), kepolisian (17 laporan), dan pemerintah provinsi (12 laporan).

Melihat data tersebut, maka program magang menjadi salah satu faktor penting untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat agar masyarakat merasa terpuaskan atas pelayanan yang diberikan. Bagaimana masyarakat akan merasa terpuaskan atas pelayanan publik bila pelayanan yang diberikan sudah sesuai prosedur namun masyarakat tidak secara sadar bahwa loyalitas pegawai yang diberikan kepada nasabah juga sudah dilaksanakan dengan baik. Mungkin di era globalisasi saat ini, perkembangan dunia semakin menunjukkan kemajuan yang signifikan. Dalam menghadapi perubahan dan perkembangan yang pesat, tenaga kerja yang terampil merupakan kekuatan bagi perusahaan untuk mempertahankan usahanya, terutama dari gempuran para pesaing bisnis lainnya yang semakin meningkat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, peran orang-orang berbakat sangat mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Tapi, tata pelayanan serta loyalitas pegawai kepada nasabah bukanlah hal mudah. Tata pelayanan serta loyalitas pegawai kepada nasabah harus mengikuti kebutuhan nasabah tiap masa. Guna bisa memenangkan persaingan antar badan usaha.

Tujuan dari kegiatan ini adalah: (1) Untuk menjalankan kewajiban kegiatan magang yang merupakan kegiatan wajib bagi mahasiswa yang terdaftar dalam program magang ini; (2) Untuk mengetahui tata pelayanan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia KK Bukit Raya; dan (3) Melatih mahasiswa untuk menjadi sumber daya manusia yang bertanggung jawab, amanah, kompeten dan kompetitif.

Manfaat dilaksanakannya kegiatan magang ini adalah Bagi mahasiswa dengan adanya program magang ini dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan, wawasan, dan mampu berinteraksi dengan lingkungan kerja. Bagi akademik, hal ini akan menjadi tolak ukur dalam perbaikan kurikulum yang sesuai dengan tuntutan perkembangan dunia kerja. Bagi perusahaan, program magang juga merupakan sebagai sarana untuk membangun kerja sama antara lembaga pendidikan sebagai penghasil sumber daya manusia dengan lembaga keuangan sebagai penyerap sumber daya manusia.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan dengan metode partisipatif, dimana penulis ikut berpartisipasi bekerja di BRI KK Bukit Raya, guna merasakan kondisi dunia kerja secara langsung. Serta Pengamatan dilakukan dengan mengamati aktivitas pegawai yang terlibat dalam pelayanan terhadap nasabah terlebih dahulu lalu diimplementasikan langsung saat jam operasional. Pengamatan dilakukan setiap hari dikarenakan beberapa pelayanan serta kebutuhan nasabah memiliki kebutuhan yang berbeda setiap harinya. Serta pengamatan juga berdasarkan arahan pada briefing pagi online yang diberikan dari kantor kanca BRI sudirman yang dilaksanakan secara online.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Program Merdeka Belajar – Kampus Merdeka (MBKM) merupakan program yang didirikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, yang bertujuan untuk mendorong mahasiswa menguasai berbagai ilmu guna mempersiapkan mereka memasuki dunia kerja. Melalui kebijakan ini, kampus merdeka memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk merasakan dunia kerja salah satunya program magang.

Kegiatan magang ini dilaksanakan di BRI KK Bukit Raya, yang dimulai dari tanggal 4 Juli hingga 30 September 2022. Hasil dari kegiatan magang ini adalah mahasiswa yang mengikuti kegiatan magang mengetahui dan memahami tentang tata pelayanan publik serta loyalitas pegawai yang diberikan kepada nasabah.

Kegiatan magang ini dilakukan dengan beberapa tahapan, yaitu pada tahap awal mahasiswa diberi pembekalan untuk menyiapkan diri dan serta kewajiban yang harus dilaksanakan selama melaksanakan program magang. Kewajiban yang mesti dilaksanakan diantaranya: mematuhi peraturan perusahaan sesuai perusahaan yang di emban, melakukan dokumentasi selama kegiatan magang dilaksanakan, mengisi logbook harian. Pada tahap selanjutnya mahasiswa melaksanakan kegiatan magang selama 3 bulan, serta hari kerjanya dimulai hari senin hingga hari jumat dan jam masuk kantornya pada pukul 07.00 dengan mengikuti briefing pagi yang diberikan oleh supervisor, lalu jam 8 bank sudah mulai beroperasi sampai jam 16.00. Kemudian, mahasiswa yang mengikuti program magang membuat luaran berupa laporan magang dan jurnal. Pada sesi akhir, mahasiswa yang mengikuti program magang melakukan ujian atas kegiatan magang yang telah dilaksanakan.

Pelaksanaan kegiatan magang ini berjalan dengan lancar. Adapun metode kegiatan magang dilakukan dengan beberapa tahapan. Tahapan pertama mahasiswa diberi pengenalan jobdesk pekerjaan yang akan dilaksanakan, supervisor memberikan edukasi berupa penjelasan tentang jobdesk yang akan dikerjakan. Pada tahap ini mahasiswa harus mampu memahami penjelasan supervisor terhadap jobdesk yang diberikan. Mahasiswa sangat antusias ketika pertama kali dikenalkan jobdesk yang diberikan dikarenakan melihat secara langsung kegiatan yang dikerjakan para pegawai. Pada tahap kedua, mahasiswa diberi tanggung jawab untuk melaksanakan jobdesknya hingga berakhirnya masa magang. Supervisor melakukan diskusi dan tanya jawab tentang penjelasan atas jobdesk yang diberikan kepada mahasiswa. Pada tahap ini mahasiswa tampak lebih antusias lagi karena beberapa hal baru yang baru saja dilihat serta didengar. Pada tahap akhir, supervisor mengawasi serta memberi arahan atas kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama kegiatan magang berlangsung. Arahan yang diberikan penjelasan tentang tata pelayanan serta loyalitas pegawai kepada nasabah, profesional dalam bekerja dan mematuhi peraturan yang ada.

Dengan jumlah pegawai yang ada pada BRI KK Bukit Raya sejumlah 4 orang, yang terdiri dari supervisor, teller, customer service dan satpam. Supervisor merupakan jabatan paling tinggi pada kantor kas, teller memiliki wewenang terkait transaksi keuangan pada kantor kas, customer service memiliki wewenang terkait transaksi non keuangan pada kantor kas dan satpam memiliki wewenang terkait pengamanan dan kenyamanan pada kantor kas. Selama pelaksanaan kegiatan, mahasiswa melaksanakan jobdesk diantaranya: (1) Membantu nasabah dalam pembukaan rekening baru; (2) Membantu nasabah dalam pengoperasian mesin ATM; (3) Membantu nasabah dalam aktivasi mobile banking BRI (BRIMO); (4)

mengikat uang dengan tali setiap akhir layanan; (5) Membantu supervisor dalam mendata serta menginput data nasabah yang sudah memiliki mobile banking BRI (BRIMO). Selama melaksanakan kegiatan magang pada BRI KK Bukit Raya penulis menjalankan tugas yang diberikan oleh supervisor, penulis juga membantu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada BRI KK Bukit Raya. Secara tidak langsung penulis memberikan dampak positif terhadap pelayanan yang ada pada BRI KK Bukit Raya. Karena beberapa jobdesk dari customer service dan teller dikerjakan oleh penulis.

No	Kegiatan MBKM	Learning Outcome	Jam	Hari	Luasan Kegiatan	Bobot Nilai	Nilai Dosen	Nilai Mahasiswa
1	Mempersiapkan lingkungan kegiatan	Menyusun, mengorganisir, dan mengelola sumber daya	20	1	Presentasi, dokumentasi kegiatan	10%		
	URAIAN	DURASI (menit)	TANGGAL	MULAI s/d SELESAI	LEMBANG (D. SERVICE)			
2	Membantu pelayanan nasabah	Menyusun, mengorganisir, dan mengelola sumber daya	400	60	Presentasi, dokumentasi kegiatan, Laporan, dan foto kegiatan/kegiatan	25%		
	URAIAN	DURASI (menit)	TANGGAL	MULAI s/d SELESAI	LEMBANG (D. SERVICE)			
3	Mencatat Pergerakan Safe Deposit Box	Menyusun, mengorganisir, dan mengelola sumber daya	300	40	Presentasi, dokumentasi kegiatan, Laporan, dan foto kegiatan/kegiatan	20%		
	URAIAN	DURASI (menit)	TANGGAL	MULAI s/d SELESAI	LEMBANG (D. SERVICE)			
4	Membuat Laporan Deposit	Menyusun, mengorganisir, dan mengelola sumber daya	100	20	Presentasi, dokumentasi kegiatan, Laporan, dan foto kegiatan/kegiatan	20%		
	URAIAN	DURASI (menit)	TANGGAL	MULAI s/d SELESAI	LEMBANG (D. SERVICE)			
5	Membuat Laporan Keluar	Menyusun, mengorganisir, dan mengelola sumber daya	120	15	Presentasi, dokumentasi kegiatan, Laporan, dan foto kegiatan/kegiatan	35%		
	URAIAN	DURASI (menit)	TANGGAL	MULAI s/d SELESAI	LEMBANG (D. SERVICE)			
TOTAL			1080	136		100%		0.00

Gambar 1. Laporan MBKM diary



Gambar 2. Membantu nasabah membuka rekening baru



Gambar 3. Membantu nasabah mengoperasikan ATM



Gambar 4. Membantu nasabah mengaktivasi BRIMO

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan yang penulis lakukan, dapat disimpulkan bahwa tata pelayanan serta loyalitas kepada nasabah BRI KK Bukit Raya sudah cukup untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Hal ini terbukti dari sigap nya para pegawai dalam memenuhi kebutuhan nasabah baik dalam membuka rekening, membantu nasabah dalam aktivasi brimo, membantu nasabah dalam pengoperasian ATM dsb. Dengan lancarnya transaksi para nasabah membuktikan cukup nya tata pelayanan serta loyalitas pegawai kepada nasabah terhadap kepuasan nasabah. Sebagai salah satu hal yang sangat penting dalam badan usaha terutama pada bank, tata pelayanan yang baik merupakan salah satu keharusan sebuah instansi pemerintah atau swasta guna memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Suhadi, Idup. (2000) Kebijakan pendayagunaan aparatur negara. Lembaga Administrasi Negara R.I, Jakarta.
- Wahyuniardi, R., & Hepyitisa Renaldo Nababan. (2018). Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Dan Budaya Organisasi Terhadap Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Karyawan. *Jurnal Teknik Industri*, 19(1), 118–126. <https://doi.org/10.22219/JTIUMM.Vol19.No2.118-126>
- <https://ombudsman.go.id/> diakses pada tanggal 9 September 2022 pukul 21.00 WIB