



## FRONTLINER SERVICE QUALITY AT BANK RAKYAT INDONESIA SIANTAN UNIT, PONTIANAK CITY

### KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER DI BANK RAKYAT INDONESIA UNIT SIANTAN KOTA PONTIANAK

Agisna Mar'Atana<sup>1\*</sup>, Nurul Khotimah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Tanjungpura Pontianak, Indonesia

\*Email Korespondensi: [agisna@fisip.untan.ac.id](mailto:agisna@fisip.untan.ac.id)

#### How to Cite :

Mar'Atana, A., Khotimah, N. (2025). Frontliner Service Quality at Bank Rakyat Indonesia Siantan Unit, Pontianak City. SENGKUNI Journal – Social Sciences and Humanities. 6(2). DOI: <https://doi.org/10.37638/sengkuni.6.2.141-146>

#### ARTICLE HISTORY

Received [07 October 2025]

Revised [25 October 2025]

Accepted [09 November 2025]

Published [01 December 2025]

#### KEYWORD

Quality, Service, Frontliner,  
Customer Service, Bank

This is an open access  
article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)  
license



#### ABSTRAK

Kualitas layanan di lembaga perbankan memainkan peran krusial dalam kepuasan pelanggan dan reputasi institusi, terutama saat melayani populasi rentan yang menerima bantuan sosial pemerintah. Namun, terdapat kesenjangan yang signifikan antara kerangka kerja kualitas layanan teoretis dan praktik implementasi aktual, terutama dalam layanan *frontline* bagi penerima manfaat Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) yang menghadapi tantangan literasi dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan publik yang diberikan oleh petugas layanan langsung di Unit Bank Rakyat Indonesia (BRI) Siantan, Kota Pontianak, khususnya dalam layanan untuk penerima bantuan KKS. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif digunakan, dengan melibatkan supervisor Unit BRI Siantan dan pelanggan penerima KKS sebagai subjek penelitian. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan analisis dokumen, dengan data dianalisis melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Temuan menunjukkan bahwa keandalan dalam kualitas layanan pelanggan untuk penerima KKS belum optimal akibat fasilitas infrastruktur yang tidak memadai dan sosialisasi yang kurang bagi pelanggan dengan tantangan literasi dan masalah verifikasi tanda tangan. Meskipun responsivitas menunjukkan kinerja yang baik, masih ada ruang untuk perbaikan. Yang paling signifikan, empati muncul sebagai faktor penentu dalam sikap layanan pelanggan, menyoroti pentingnya pendekatan berorientasi manusia dalam pelayanan populasi rentan di layanan perbankan.

#### ABSTRACT

Service quality in banking institutions plays a crucial role in customer satisfaction and institutional reputation, particularly when serving vulnerable populations receiving government social assistance. However, there exists a significant gap between theoretical service quality frameworks and actual implementation practices, especially in frontline services for Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) beneficiaries who face literacy and documentation challenges. This study aims to determine the factors affecting the quality of public services provided by frontliners at Bank Rakyat Indonesia Siantan Unit, Pontianak City, specifically focusing on services for KKS assistance recipients. A qualitative descriptive research approach was employed, involving supervisors of BRI Siantan unit and KKS beneficiary customers as research subjects. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation analysis, with data analyzed through reduction, display, and conclusion drawing processes. The findings reveal that reliability in customer service quality for KKS recipients is not optimal due to inadequate infrastructure facilities and insufficient socialization for customers with literacy challenges and

*signature verification issues. While responsiveness shows good performance, there remains room for improvement. Most significantly, empathy emerged as the decisive factor in customer service attitude, highlighting the critical importance of human-centered approaches in serving vulnerable populations in banking services.*

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi terus mendorong pelanggan untuk mengambil keputusan yang lebih rasional seiring dengan akses mereka terhadap informasi pasar yang lebih komprehensif dan pola penggunaan yang lebih baik. Bank, sebagai lembaga keuangan, memainkan peran kunci dalam perekonomian suatu negara, dengan sektor perbankan berfungsi sebagai indikator utama kemajuan ekonomi. Di Indonesia, bank-bank memberikan kontribusi signifikan terhadap perkembangan di semua sektor melalui berbagai kegiatan yang sejalan dengan fungsi mereka sebagai perantara keuangan. Lingkungan perbankan yang semakin kompetitif di Pontianak, dengan persaingan lokal dari Bank Danamon, BCA, Bank Kalbar, Bank Mandiri, dan sejumlah bank pedesaan (BPR) yang sedang berkembang, telah memperketat persaingan untuk pangsa pasar produk pinjaman, yang berpotensi menyebabkan pelanggan existing BRI beralih ke lembaga pesaing.

Kualitas layanan di garis depan telah menjadi faktor penentu kritis dalam kepuasan pelanggan dan reputasi institusi di sektor perbankan. Petugas garis depan, yang terdiri dari teller dan perwakilan layanan pelanggan, berperan sebagai antarmuka utama antara bank dan pelanggan, menangani transaksi, menangani keluhan, memberikan solusi, dan menyediakan layanan informasi. Peran mereka menjadi sangat penting saat melayani populasi rentan, seperti penerima program bantuan sosial pemerintah. Kerangka teoritis kualitas layanan, yang didasarkan pada dimensi keandalan, responsivitas, dan empati, memberikan landasan untuk mengevaluasi kinerja layanan pelanggan. Keandalan mencakup kemampuan untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan akurat dan dapat diandalkan, sementara responsivitas mencerminkan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dengan cepat. Empati melibatkan pemahaman terhadap kebutuhan dan kesulitan pelanggan melalui komunikasi yang efektif dan perhatian pribadi.

Penelitian sebelumnya tentang kualitas layanan perbankan sebagian besar berfokus pada populasi pelanggan umum di lingkungan perkotaan, dengan sedikit perhatian terhadap layanan khusus untuk penerima bantuan sosial. Sebagian besar studi telah menganalisis kualitas layanan melalui ukuran kuantitatif, seringkali mengabaikan tantangan yang kompleks yang dihadapi saat melayani pelanggan dengan keterbatasan literasi, masalah dokumen, dan latar belakang sosioekonomi yang beragam. Batasan utama penelitian yang ada terletak pada kegagalannya untuk mengatasi tantangan operasional spesifik yang dihadapi oleh petugas lapangan saat mengimplementasikan program bantuan sosial pemerintah melalui saluran perbankan, terutama selama periode krisis seperti pandemi COVID-19.

Bank Rakyat Indonesia Unit Siantan merupakan studi kasus yang krusial karena melayani jumlah penerima bantuan sosial terbanyak di Kota Pontianak, dengan mendistribusikan bantuan Kartu Keluarga Sejahtera (KKS) di empat kecamatan: Siantan Hilir, Siantan Hulu, Siantan Tengah, dan Batu Layang. Unit ini menghadapi tantangan unik, termasuk infrastruktur yang tidak memadai, keterbatasan waktu dalam distribusi bantuan, masalah dokumentasi pelanggan, verifikasi tanda tangan, dan kebutuhan untuk mengelola kerumunan besar sambil mematuhi protokol kesehatan. Tantangan-tantangan ini menyoroti kesenjangan antara kerangka kerja kualitas layanan teoretis dan implementasi praktis dalam layanan perbankan khusus.

Penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan pengetahuan yang ada dengan menganalisis kualitas layanan di garis depan khususnya dalam konteks distribusi bantuan sosial, memberikan wawasan baru tentang bagaimana bank dapat mengoptimalkan penyampaian layanan untuk populasi rentan. Nilai ilmiah studi ini terletak pada eksplorasi dimensi kualitas layanan yang disesuaikan dengan program

kemitraan pemerintah, memberikan implikasi praktis untuk meningkatkan inklusi keuangan dan mekanisme distribusi kesejahteraan sosial.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif (penelitian kualitatif), menggunakan desain penelitian deskriptif analitis. Jenis penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian peneliti, yang bertujuan untuk mengeksplorasi fakta-fakta mengenai layanan pelanggan BRI Unit Siantan di Kota Pontianak. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi, yaitu kombinasi antara observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Subjek penelitian terdiri dari 2 (dua) responden yang dipilih melalui sampling purposif untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penelitian, khususnya informan yang jujur dan memiliki pengetahuan yang cukup tentang isu yang diteliti. Objek penelitian ini adalah kualitas layanan pelanggan publik di BRI Unit Siantan di Kota Pontianak.

Alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data meliputi pedoman observasi, pedoman wawancara, dan alat dokumentasi berupa gambar. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Peneliti bertujuan untuk mengungkap fakta di lapangan mengenai pelayanan pelanggan di BRI Unit Siantan di Kota Pontianak dengan menggambarannya dalam kata-kata dan bahasa dalam konteks alamiah tertentu serta menggunakan metode ilmiah.

Aktivitas dalam analisis data meliputi pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Teknik yang digunakan untuk memperoleh validitas data adalah triangulasi. Triangulasi terdiri dari triangulasi data dan triangulasi sumber.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Reliability Pelayanan**

Dalam hal keandalan, BRI Unit Siantan masih menghadapi keterbatasan dalam pengelolaan keluhan karena belum memiliki sistem formal untuk menangani keluhan pelanggan. Meskipun ada rencana untuk membentuk tim khusus, implementasinya tertunda karena kendala operasional, termasuk kesiapan sistem dan fasilitas. Volume pelanggan yang tinggi setiap hari, terutama untuk layanan transaksi umum, kredit, pensiun, dan bantuan sosial, tidak sebanding dengan jumlah petugas layanan, yang hanya dua orang. Hal ini semakin terlihat selama periode puncak, seperti saat distribusi pensiun dan bantuan sosial, di mana antrean menjadi panjang. Meskipun jadwal distribusi telah ditetapkan, banyak pelanggan masih datang di luar waktu yang ditentukan.

Dari perspektif pelanggan, penerima KKS mengeluh tentang waktu layanan yang lama, yang dapat mencapai 10 menit per orang, serta ketidakhadiran saluran pengaduan resmi, yang membuat mereka merasa suaranya tidak didengar. Analisis dimensi keandalan menunjukkan adanya celah signifikan dalam infrastruktur penyediaan layanan di Unit BRI Siantan. Ketidakhadiran sistem pengelolaan keluhan yang terstruktur merupakan kelemahan fundamental dalam keandalan layanan, bertentangan dengan kerangka kerja layanan pelanggan Kasmir (2014) yang menekankan pembentukan hubungan dan komunikasi sebagai fungsi inti. Celah sistemik ini membatasi kemampuan institusi untuk secara sistematis menangkap dan menangani umpan balik pelanggan, sehingga menghambat peluang untuk perbaikan layanan dan pengukuran kepuasan pelanggan yang efektif. Ketidacukupan ini menjadi lebih mencolok ketika mempertimbangkan tantangan tenaga kerja selama periode operasional puncak. Dengan sekitar 3.000 penerima bantuan sosial yang dilayani oleh Unit Siantan—yang merupakan volume tertinggi di antara unit perbankan distrik utara Pontianak—tim layanan pelanggan yang terdiri dari dua orang saat ini terbukti tidak memadai untuk mengelola permintaan layanan simultan di berbagai kategori pelanggan.

## **Responsivitas Layanan**

Dalam hal responsivitas, manajemen menunjukkan komitmennya dengan melibatkan supervisor secara langsung dalam menangani keluhan pelanggan. Ketika penjelasan dari layanan pelanggan tidak memuaskan, supervisor turun tangan untuk menyelesaikan masalah. Namun, terdapat perbedaan yang jelas dalam layanan antara kategori pelanggan. Transaksi perbankan umum lebih cepat daripada penyaluran bantuan sosial, yang memerlukan dokumen tambahan seperti kartu identitas, kartu keluarga, dan surat rekomendasi dari asosiasi lingkungan atau kepala desa. Kompleksitas prosedur dan verifikasi tambahan membuat proses bagi penerima KKS lebih lama dibandingkan dengan pelanggan umum, yang hanya memerlukan buku tabungan dan kartu identitas. Analisis dimensi responsivitas mengungkapkan baik kelebihan maupun area yang perlu ditingkatkan dalam mekanisme penyampaian layanan.

Sistem intervensi pengawasan mewakili aspek positif dari responsivitas organisasi, menunjukkan komitmen institusional dalam menyelesaikan keluhan pelanggan di berbagai tingkatan operasional. Pendekatan ini sejalan dengan kerangka kerja Tjiptono (dikutip dalam Napitulu, 2017) yang menekankan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif sebagai indikator kualitas fundamental. Namun, kebutuhan yang sering akan keterlibatan pengawasan dalam interaksi pelayanan pelanggan rutin menunjukkan potensi kekurangan dalam wewenang staf lini depan atau efektivitas komunikasi yang memerlukan perhatian organisasi.

## **Empati dalam Pelayanan**

Di sisi lain, dalam hal empati, staf BRI Siantan menunjukkan sikap yang tegas namun tetap memperhatikan kebutuhan pelanggan. Mereka secara konsisten mengikuti prosedur standar namun memberikan akomodasi khusus bagi lansia dan pelanggan dengan keterbatasan kesehatan. Salah satu contoh konkret empati adalah layanan kunjungan rumah (LKN - Laporan Kunjungan Nasabah), di mana staf secara langsung mengunjungi nasabah yang tidak dapat datang ke kantor. Inisiatif ini mendapat apresiasi dari pelanggan, terutama penerima KKS, yang merasa dihargai dan dibantu oleh perhatian dan kepedulian bank terhadap kondisi mereka. Dimensi empati menunjukkan kinerja luar biasa yang melampaui standar layanan perbankan konvensional.

Pelaksanaan layanan kunjungan rumah (LKN) menjadi contoh layanan empati yang luar biasa, melampaui ekspektasi layanan perbankan tipikal dan menunjukkan komitmen institusional terhadap aksesibilitas pelanggan. Praktik ini sejalan dengan konseptualisasi empati Tjiptono (dikutip dalam Napitulu, 2007) sebagai pemeliharaan sikap tegas namun peduli terhadap nasabah. Kesiapan organisasi untuk memperluas layanan melampaui batas kantor tradisional bagi nasabah rentan, terutama nasabah lanjut usia dan mereka yang memiliki keterbatasan kesehatan, mencerminkan dedikasi sejati terhadap kesejahteraan nasabah dan aksesibilitas layanan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian komprehensif mengenai kualitas layanan pelanggan di BRI Unit Siantan di Kota Pontianak, temuan menunjukkan bahwa penyampaian layanan oleh petugas layanan pelanggan belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan, terutama bagi penerima program bantuan sosial seperti Kartu Keluarga Sejahtera (KKS). Penilaian yang dilakukan melalui tiga indikator kualitas layanan dasar menunjukkan adanya area yang memerlukan perbaikan signifikan.

Dalam hal keandalan, kinerja layanan pelanggan masih belum optimal, ditandai dengan ketidakhadiran mekanisme pengaduan yang mudah diakses bagi pelanggan dan kerangka prosedural yang tidak mendukung responsivitas yang lebih baik serta tindakan staf yang cepat, menunjukkan bahwa aspek keandalan dalam penyampaian layanan memerlukan peningkatan yang substansial. Dimensi responsivitas menunjukkan

kekurangan kritis dalam proses layanan, ditandai dengan waktu penyampaian yang lambat dan komunikasi yang tidak jelas terkait koordinasi dengan RT/RW (kelurahan) dalam pengumpulan bantuan, yang mengakibatkan kerumunan pelanggan dan inefisiensi operasional.

Namun, meskipun terdapat kelemahan dalam dimensi keandalan dan responsivitas, aspek empati menunjukkan kinerja yang luar biasa melalui implementasi program Laporan Kunjungan Pelanggan (LKN) untuk pelanggan lanjut usia dan mereka yang memiliki kondisi kesehatan serius, yang mencerminkan tingkat kepedulian dan perhatian yang tinggi dari perwakilan layanan pelanggan terhadap kelompok pelanggan yang rentan.

## Saran

Untuk meningkatkan keandalan, Unit Siantan BRI perlu menetapkan sistem pengelolaan keluhan yang formal dan meningkatkan jumlah staf layanan pelanggan untuk menangani periode puncak secara efektif. Untuk meningkatkan responsivitas, bank perlu mengembangkan prosedur layanan standar yang menyeimbangkan efisiensi dengan ketelitian, terutama untuk penerima bantuan sosial. Protokol komunikasi yang jelas harus ditetapkan dengan asosiasi warga untuk mengelola ekspektasi pelanggan dan mengurangi kerumunan. Empati yang luar biasa yang ditunjukkan melalui program kunjungan rumah harus dipertahankan dan diperluas, menjadi model untuk layanan perbankan inklusif yang memprioritaskan populasi rentan sambil menjaga integritas operasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. ISBN: 978-979-518-206-7
- Atik, & Ratminto. (2015). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. ISBN: 978-602-229-446-2
- Darmono. (2020). *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo. ISBN: 978-979-025-847-3
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. ISBN: 979-420-752-4
- Hardiansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media. ISBN: 978-602-6186-74-5
- Kasmir. (2014). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. ISBN: 978-979-769-768-2
- Moenir, H. A. S. (2018). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara. ISBN: 978-979-010-915-6
- Napitupulu, P. (2017). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni. ISBN: 978-979-414-972-3
- Nasution, S. (2019). *Didaktik Asas-Asas Mengajar* (2nd ed.). Jakarta: Bumi Aksara. ISBN: 978-979-526-156-4
- Pasolong, H. (2015). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta. ISBN: 978-602-289-054-7
- Rambe, L. (2019). *Strategi Pelayanan Customer Service dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan* [Doctoral dissertation, IAIN Padangsidempuan]. IAIN Padangsidempuan Repository. <http://etd.uinsyahada.ac.id/1047/>
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. (2016). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. ISBN: 978-602-229-446-2
- Sedarmayanti. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil* (5th ed.). Bandung: PT Refika Aditama. ISBN: 978-979-1073-81-6

- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara. ISBN: 978-602-444-665-3
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Kedua). Bandung: Alfabeta. ISBN: 978-602-289-354-8
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Bank Indonesia. (2021). *Statistik Perbankan Indonesia*. Retrieved from <https://www.bi.go.id/id/statistik/perbankan/indonesia/>
- Kementerian Sosial Republik Indonesia. (2022). *Program Kartu Keluarga Sejahtera (KKS)*. Retrieved from <https://www.kemsos.go.id/program-kks>