

Implementasi Operation Networking and Service Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Wilayah Surabaya

Devina Fitri Damayanti¹, Jojok Dwiridotjahjono²

^{1,2,3} Administrasi Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
e-mail: 22042010051@student.upnjatim.ac.id¹, dwiridotjahjono_jojok@upnjatim.ac.id²

Abstrak

Tulisan ini akan membahas tentang implementasi *Operation Networking and Service* di Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya sebagai bagian dari upaya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Implementasi *Operational Networking and Service* di Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya merupakan langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, dan jangkauan layanan perbankan. Strategi ini melibatkan integrasi antara teknologi informasi modern, pengelolaan jaringan layanan, dan penerapan standar operasional yang optimal. Melalui pengembangan jaringan layanan berbasis digital seperti BRllink dan aplikasi BRlmo, Bank BRI mampu memperluas akses perbankan hingga ke wilayah terpencil. Selain itu, penerapan *customer service excellence* dan sistem pengelolaan operasional berbasis data real-time mendukung pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai kebutuhan nasabah. Bank BRI tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga memperkuat posisinya sebagai pemimpin dalam layanan perbankan di Indonesia. Studi ini mengeksplorasi efektivitas implementasi *Operational Networking and Service* di Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya dan dampaknya terhadap efisiensi operasional serta kepuasan nasabah.

Kata Kunci: *Jaringan Operasional, Layanan, Kepuasan Nasabah*

Abstract

This paper will discuss the implementation of *Operation Networking and Service* at Bank BRI Surabaya Regional Office as part of an effort to improve operational efficiency and service quality. The implementation of *Operational Networking and Service* at Bank BRI Surabaya Regional Office is a strategic step in improving operational efficiency, service quality, and banking service coverage. This strategy involves the integration of modern information technology, service network management, and the implementation of optimal operational standards. Through the development of digital-based service networks such as BRllink and the BRlmo application, Bank BRI is able to expand banking access to remote areas. In addition, the implementation of customer service excellence and a real-time data-based operational management system supports fast, precise, and customer-oriented services. Bank BRI not only increases customer satisfaction but also strengthens its position as a leader in banking services in Indonesia. This study explores the effectiveness of the implementation of *Operational Networking and Service* at Bank BRI Surabaya Regional Office and its impact on operational efficiency and customer satisfaction.

Keywords: *Operational Networking, Service, Costumer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, industri perbankan mengalami perubahan signifikan, baik dari sisi pelayanan maupun operasional. Sebagai salah satu pilar penting dalam sistem ekonomi nasional, perbankan memegang peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi melalui berbagai layanan keuangan. PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. atau BRI, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, memiliki komitmen kuat untuk mendukung sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang menjadi motor penggerak ekonomi masyarakat Indonesia.

Dalam era digital yang berkembang pesat, Bank BRI menghadapi tantangan untuk mengelola jaringan operasional yang luas serta memastikan layanan yang konsisten di seluruh cabang, terutama di kota besar seperti Surabaya. Infrastruktur teknologi yang memadai dan sistem pelayanan yang responsif menjadi kunci untuk mendukung kegiatan perbankan sehari-hari, termasuk transaksi digital, penyelesaian gangguan layanan, dan pengelolaan data nasabah. Oleh karena itu, pengimplementasian *Operation Networking and Service* bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses, meminimalkan risiko operasional, dan menjaga daya saing Bank BRI dalam memberikan pengalaman layanan terbaik kepada nasabah.

Selain itu, persaingan dalam industri perbankan semakin kompetitif dengan munculnya bank digital dan layanan keuangan berbasis teknologi (*fintech*). Hal ini menuntut BRI untuk tidak hanya meningkatkan efisiensi dan keandalan operasional, tetapi juga memastikan inovasi yang berkelanjutan dalam menyediakan layanan terbaik bagi nasabahnya. Implementasi *Operation Networking and Service* bertujuan untuk memperkuat fondasi operasional bank melalui pengelolaan jaringan yang lebih canggih, integrasi sistem teknologi informasi yang solid, serta mekanisme pemeliharaan dan perbaikan yang responsif. Dengan ini, BRI berharap dapat mengurangi risiko gangguan operasional, meningkatkan produktivitas, dan mendukung keberlanjutan bisnis.

Dalam dunia perbankan, teknologi yang semakin berkembang dengan pesat menghasilkan keunggulan suatu produk sulit untuk dipertahankan, karena produk pada dasarnya lebih mudah untuk dicontoh. Oleh karena itu, peningkatan jaringan operasional dan kualitas pelayanan yang baik serta berkualitas sangat dibutuhkan. Hal tersebut dapat memberikan nilai lebih bagi perusahaan dalam menghadapi para pesaing.

Bank

Menurut Saputri (2019) bank menjadi salah satu lembaga keuangan yang bertindak sebagai jembatan antara pihak yang memiliki kelebihan uang (surplus unit) dengan pihak yang membutuhkan uang, serta sebagai organisasi yang berfungsi memperluas kelancaran lalu lintas pembayaran.

Hermansyah (2020: 6), bank adalah lembaga keuangan yang yang menjadi tempat bagi orang perseorangan, badan usaha swasta, badan usaha milik negara, bahkan lembaga pemerintahan yang menyimpan dana – dana yang dimilikinya.

Operasional

Menurut Rony E. Utama et al (2019:4) operasional didefinisikan sebagai suatu kegiatan yang mengelola faktor-faktor produksi untuk menciptakan produk (barang atau jasa) agar bernilai tambah (added value) melalui proses transformasi.

Menurut Susanto Jayadi (2022:14) operasional adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mengubah bentuk dan menciptakan atau menambah nilai guna suatu barang atau jasa dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki dan kegiatan pendukung lainnya.

Pelayanan

Menurut Kotler dalam Hendro dan Syamswarna dalam Indrasari, (2019:58) “definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh produsen atau perusahaan yang memiliki kualitas yang baik akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering”

Menurut Indrasari, (2019:57) “pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperlukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang merupakan proses. Sebagai proses pelayanan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain”.

METODE

Metode yang digunakan dalam implementasi *Operation Networking and Service* yaitu metode kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan data yang akurat. Kegiatan ini dimulai dari tanggal 03 September – 20 Desember 2024. Kegiatan ini dilakukan untuk mengoptimalkan jaringan operasional dan kualitas layanan pada PT Bank Rakyat Indosia (Persero) Tbk. Metode kualitatif melibatkan wawancara dengan karyawan, survei pelanggan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan, efisiensi proses, dan tantangan yang dihadapi nasabah dalam saat bertransaksi. Sementara itu, pendekatan kuantitatif melibatkan analisis data performa jaringan, waktu layanan, tingkat kepuasan nasabah, dan pengukuran indikator operasional lainnya. Analisis data seperti laporan operasional dan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators*, KPI) digunakan untuk memberikan gambaran mendalam tentang pencapaian target layanan. Hasil penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan keandalan jaringan operasional Bank BRI di Surabaya. Dengan metode tersebut memungkinkan penelitian menghasilkan rekomendasi yang relevan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat jaringan operasional Bank BRI di Surabaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan implementasi *Operation Networking and Service* Surabaya dilaksanakan pada tanggal 03 September – 20 Desember 2024. Kegiatan praktik magang ini dilakukan dengan pendampingan dari *Departement Operation Networking and Service* PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya. Departemen ini bertugas memantau operasional jaringan dan kualitas layanan pada Bank BRI.

Beberapa masalah yang dihadapi oleh department ini antara lain, jaringan operasional yang terganggu akibat proses penginputan data secara bersamaan, kritik dari para nasabah yang kurang nyaman dengan kualitas layanan pada unit kerja, para pegawai yang tidak menerapkan Grooming dan SOP yang telah diberikan oleh perusahaan.

Untuk mengatasi masalah yang terjadi Departemen *Operation Networking and Service* melakukan beberapa kegiatan antara lain:

1. Memonitoring CCTV



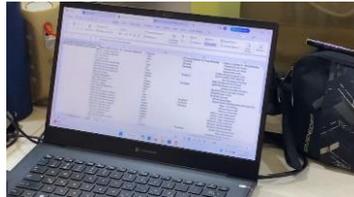
Mengawasi CCTV pengawas pada tiap unit kerja yang berada dibawah naungan Bank BRI kantor Wilayah Surabaya. Kegiatan ini dilakukan untuk mengetahui bahwa SOP telah diterapkan secara maksimal.

2. Shopper



Melakukan kunjungan ke unit – unit kerja yang ada dibawah naungan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Surabaya atau *Shopper*. Kegiatan ini dilakukan dengan cara berkunjung ke unit – unit kerja yang memiliki Syarat dan Ketentuan yang negatif. Dalam kungungan ini melihat dan menganalisis para *frontliner* di unit kerja tersebut bahwa sudah menerapkan *Grooming* dan SOP yang baik dan benar. Apabila dalam kunjungan tersebut terdapat *frontliner* yang tidak menerapkan *Grooming* dan SOP, maka *Department Operation Networking and Service* akan melakukan evaluasi dengan memberikan beberapa arahan dan teguran agar *frontliner* menrapakan SOP yang telah ditetapkan.

3. Menarik data *roleplay frontliner* BRI.



Roleplay merupakan metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas kerja, serta untuk menambah kreativitas pada *frontliner* yang akan bertemu dengan nasabah yang memiliki karakter yang berbeda-beda. *Roleplay* dilakukan setiap hari sebelum oleh para *frontliner* sebelum melakukan pekerjaannya.

4. BRI Dokumen (BRIMEN)



Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya memiliki cara tersendiri dalam mengelola dokumen nasabah. Kegiatan pengarsipan meliputi pengarsipan dokumen pinjaman dan dokumen transaksi yang ada di Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya. Pengarsipan dilakukan dengan hati-hati karena berisikan dokumen penting yang akan diberikan dan tidak boleh hilang.

Pihak Bank BRI Kantor Wilayah Surabaya menggunakan lemari brankas dan ruangan khusus untuk menyimpan dokumen - dokumennya agar aman serta tahan lama. Setelah dokumen diletakkan di lemari brankas, dokumen tersebut diinput ke excel sesuai bulan dan tahunnya agar lebih mudah untuk mencari dokumen yang dibutuhkan.

SIMPULAN

Departemen *Operation Networking and Service* Bank BRI Surabaya memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran operasional dan kualitas layanan bagi nasabah. Departemen ini bertanggung jawab atas pengelolaan jaringan operasional, pemeliharaan infrastruktur teknologi, serta penanganan masalah layanan secara cepat dan efisien. Meskipun secara umum telah berhasil mendukung pencapaian target layanan dan operasional, masih terdapat beberapa tantangan, seperti SOP yang ditetapkan belum sepenuhnya dilaksanakan, kebutuhan peningkatan kapasitas teknologi, penguatan koordinasi antar tim, dan adaptasi terhadap perkembangan digital yang semakin cepat.

DAFTAR PUSTAKA

Daffabian, A. (2022). Implementasi Sistem Digital Brimen Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Cimanganten Kantor Cabang Garut. [Http://Repositori.Unsil.Ac.Id/6018/](http://Repositori.Unsil.Ac.Id/6018/)

- Indrasari Meithiana. (2019). Pemasaran & Kepuasan Pelanggan. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press
- Najmi Muhammad. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Persepsi Harga Terhadap Minat Beli Pada Jasa Kontraktor Akarsana. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 5(6)
- Simanjuntak, F. G. J. (2022). Prosedur Penataanarsip Dan Penginputan Brimen (Bri Dokumen) Padapt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jambi Unit Unija. <https://Repository.Unja.Ac.Id/37628/>
- Sylvia, A. (2022). Penerapan Bri Document Management System Bidang Kredit Di PT Bank Rakyat Indonesia.
- Utami Christina Whidya., Dkk. (2019). Manajemen Jasa. Jakarta: Salemba Empat
- Wibawa, I. G. A. (2020). Sistem Digital Tata Kelola Pemerintahan Daerah (*Digital Local Government*). *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 57– 71.