

## PELAYANAN PRIMA *PAYMENT POINT* DALAM MEMBANTU PROSES PEMBAYARAN SKCK DI BANK BRI CABANG TANGERANG AHMAD YANI

Fadillah Nur Azizah<sup>1\*</sup>, Adhelia Poetri Zuliyanti<sup>2</sup> Putri Anjanie<sup>3</sup> Ashry Nurpertiwi,<sup>4</sup>  
Alya Ramadhani<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Administrasi Perkantoran D-III, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

\*Email; fadillahazizah47@gmail.com

### ABSTRAK

Penulisan ini membahas pelayanan prima pada layanan *payment point* di Bank BRI Cabang Tangerang Ahmad Yani dalam mendukung proses pembayaran SKCK. Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui pelayanan prima pada layanan *payment point* di Bank BRI. Metode yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan literatur seperti buku dan jurnal. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan sudah cukup baik, terutama dari segi sikap petugas dan kecepatan layanan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya informasi bagi nasabah, gangguan sistem, serta keterbatasan petugas di waktu padat layanan. Oleh karena itu, Bank BRI disarankan untuk lebih aktif memberikan informasi, menambah petugas saat ramai, dan terus meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih optimal.

*Kata Kunci: Bank BRI, Payment point, Pelayanan Prima, SKCK*

### ABSTRACT

*This paper discusses excellent service at payment point services at Bank BRI Tangerang Ahmad Yani Branch in supporting the SKCK payment process. The purpose of this paper is to find out excellent service at payment point services at Bank BRI. The methods used are observation, interviews, and literature such as books and journals. The results show that the service is quite good, especially in terms of officer attitudes and speed of service. However, several obstacles were still found such as lack of information for customers, system disruptions, and limited officers during peak service times. Therefore, Bank BRI is advised to be more active in providing information, adding officers during busy times, and continuing to improve the quality of service to be more optimal.*

*Keywords: Bank BRI, Excellent Service, Payment point, SKCK*

### PENDAHULUAN

Bank adalah salah satu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara untuk menerima simpanan, memberikan pinjaman, dan menyediakan layanan keuangan lainnya. Kata bank berasal dari bahasa Italia *banca*, yang artinya tempat penukaran uang. Sedangkan menurut undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan kualitas hidup rakyat banyak. Menurut Kasmir, (2008:4) bank adalah lembaga keuangan yang tidak

hanya menghimpun dana dari masyarakat, tetapi juga menyalurkannya kembali melalui berbagai bentuk layanan, termasuk jasa perbankan lainnya. Industri perbankan dalam beberapa tahun terakhir telah mengalami transformasi signifikan, dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kemajuan teknologi, regulasi baru, dan perubahan preferensi konsumen. Bank dapat diartikan juga sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan situasi ekonomi rakyat.

Pelayanan prima dalam sektor perbankan merupakan faktor kunci yang menentukan kepuasan dan loyalitas nasabah. Dalam hal ini, pendekatan A6 dari Priansa et al., (2021, p. 290) memberikan fondasi penting dalam membangun pelayanan berkualitas. Pendekatan ini mencakup sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*), yang seluruhnya saling mendukung dalam mewujudkan pelayanan prima. Pada lingkungan *payment point* BRI, penampilan petugas juga menjadi sorotan penting karena mencerminkan kredibilitas institusi. Hal ini diperkuat oleh Endang & Mulyani, (2015, p. 113) yang menekankan pentingnya bahasa tubuh dan penampilan profesional dalam menciptakan kesan positif pada pelanggan.

Dalam era persaingan yang semakin ketat, bank tidak hanya dituntut untuk menawarkan produk dan layanan yang berkualitas, tetapi juga untuk memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah. Bank BRI, sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang cepat, efisien, dan berkualitas tinggi kepada nasabahnya. Salah satu layanan penting yang sering dibutuhkan oleh masyarakat adalah pembayaran untuk Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan. Kerapihan petugas merupakan elemen penting dalam menciptakan pelayanan prima di sektor perbankan. Penulis memperhatikan bahwa penampilan seragam yang tidak sesuai dengan *dresscode* sehingga terlihat tidak profesional yang dapat menimbulkan kesan negatif pada mata nasabah dan dapat mengurangi kepercayaan mereka terhadap bank, hal ini dapat mengakibatkan nasabah merasa tidak nyaman dan

enggan menggunakan layanan bank. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk menetapkan standar penampilan yang jelas dan memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai pentingnya menjaga penampilan yang profesional. Dengan memahami penampilan (*Appearance*) akan sangat berpengaruh pada kredibilitas suatu perusahaan sehingga penting untuk selalu memelihara penampilan tersebut. Setiap karyawan harus mematuhi standar kinerja perusahaan. Mengelola aspek kerapian petugas, bank dapat meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah. Selain penampilan fisik, sikap dan cara berbicara petugas juga berperan penting, petugas yang ramah, sopan, dan komunikatif dapat menciptakan suasana yang menyenangkan. Pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

*Payment point* adalah tempat atau layanan satu titik yang menyediakan fasilitas untuk melakukan pembayaran berbagai jenis tagihan atau transaksi keuangan. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, Bank BRI mengimplementasikan sistem pembayaran *payment point*. *Payment point* sebagai salah satu saluran untuk melakukan transaksi lebih dekat dengan tempat tinggal mereka, hal ini diharapkan dapat mengurangi antrian di bank dan mempercepat proses pembayaran, sehingga masyarakat lebih fokus pada pengurusan SKCK itu sendiri. Namun, terkadang terjadinya kendala teknis pada sistem pembayaran di *payment point* dapat menghambat proses transaksi nasabah, yang pada gilirannya dapat menimbulkan berbagai dampak negatif. Dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima di *payment point*, seperti keterbatasan sumber daya manusia yang dapat menghambat kelancaran proses pembayaran SKCK. Selain itu, persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan (*ability*) petugas dalam memberikan layanan, baik dari aspek sikap, kecepatan layanan, dan kemudahan akses terhadap fasilitas yang tersedia.

Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan dokumen penting yang sering dibutuhkan oleh masyarakat, baik untuk keperluan melamar pekerjaan, mendaftar sekolah, atau keperluan administratif lainnya. Proses pengurusan SKCK sering kali dianggap rumit dan memakan waktu, sehingga memerlukan sistem

pembayaran yang mudah dan cepat. *Payment point* di Bank BRI menjadi solusi yang diharapkan untuk meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, karena di era digital ini, segala bentuk transaksi diharapkan dapat berjalan lancar, cepat, dan mudah agar tidak menghambat kebutuhan masyarakat. Namun dalam praktiknya masih terdapat beberapa masalah yang perlu diidentifikasi dan diatasi, salah satunya adalah kurangnya informasi yang jelas mengenai tata cara pembayaran SKCK. Hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan nasabah dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Bank BRI. Oleh karena itu, tindakan (*action*) perlu diambil oleh pihak terkait, seperti memberikan sosialisasi yang lebih intensif, menyediakan petunjuk yang mudah dipahami serta meningkatkan responsivitas petugas dalam menjawab pertanyaan nasabah. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memperkuat kualitas pelayanan dan memastikan bahwa setiap proses transaksi berjalan sesuai dengan prinsip pelayanan prima.

Nasabah adalah pelanggan (*customer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 Tahun 1998 “Pihak yang menggunakan jasa bank” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Arti nasabah pada lembaga perbankan sangat penting. Nasabah itu ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Oleh karena itu bank harus dapat menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat di putar oleh bank yang nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank. (Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar)

Penulisan ini bertujuan untuk mendalami bagaimana pelayanan prima *payment point* dapat membantu proses pembayaran SKCK di Bank BRI Cabang Tangerang. Dengan memahami permasalahan yang ada dan menyoroti aktivitas layanan ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi literatur seperti buku, undang-undang, maupun jurnal. Data yang dikumpulkan adalah data primer dan sekunder. Berdasarkan pendapat Ginantra (2020: 12–13), jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, yaitu dari sumber data yang memberikan informasi secara langsung kepada penulis tanpa melalui perantara. Dalam pengumpulan data primer ini, penulis melakukan diskusi atau sharing secara langsung dengan sekretaris untuk menanyakan tugasnya yang berkaitan dengan pembuatan jadwal program pimpinan di Bank BRI Cabang Tangerang Ahmad Yani. Selain itu, penulis juga melakukan observasi dan wawancara dengan staf terkait guna mengetahui alur kerja yang berlaku di bank tersebut. Sementara itu, data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber data dan bersifat mendukung data primer. Data sekunder ini dapat berupa literatur bacaan, buku, majalah, koran, artikel jurnal, maupun laporan-laporan yang relevan dengan topik penulisan.

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan dua macam sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan dengan cara melakukan diskusi bersama supervisor serta observasi langsung terhadap kegiatan operasional yang berlangsung di Bank BRI Cabang Tangerang Ahmad Yani. Penulis mengamati, memperhatikan, dan mencatat berbagai hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan prima di bank tersebut. Adapun data sekunder diperoleh melalui studi pustaka dengan mempelajari dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber seperti buku literatur, jurnal, peraturan perundang-undangan, keputusan pemerintah, dan sumber-sumber lainnya yang tersedia melalui internet.

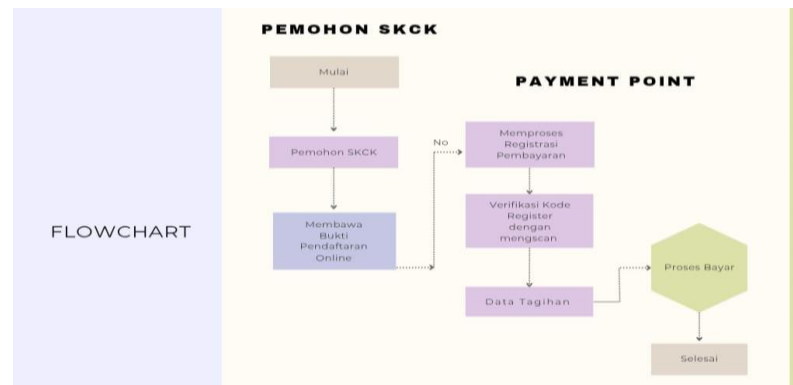
## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Cabang Tangerang Ahmad Yani untuk mengkaji efektivitas pelayanan *payment point* dalam proses pembayaran Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Hasil observasi menunjukkan bahwa *payment point* BRI telah berperan penting dalam mempercepat dan mempermudah proses administrasi pembayaran SKCK. Nasabah cukup datang membawa bukti

pendaftaran yang diperoleh dari laman resmi <https://skck.polri.go.id>, lalu menyerahkannya kepada petugas *payment point* yang akan memproses pembayaran menggunakan sistem internal BRI berbasis BRIVA.

Untuk memahami alur pembayaran SKCK secara keseluruhan, dapat dilihat pada Gambar 1 yang menjelaskan langkah-langkah mulai dari pendaftaran hingga pembayaran selesai.

:



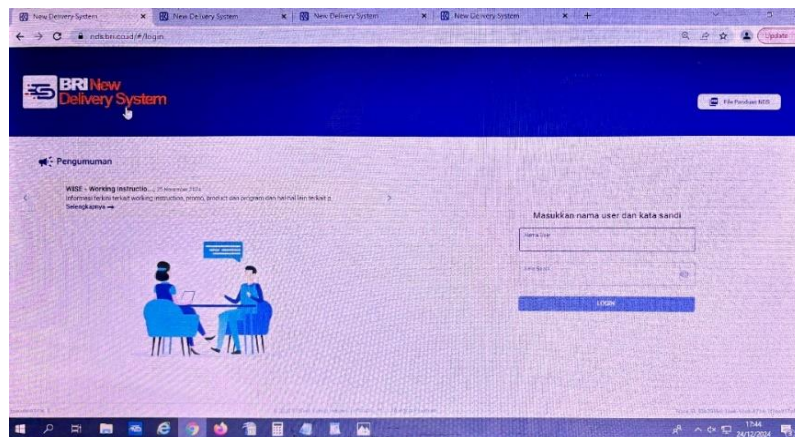
Gambar 1. Flowchart Pembayaran Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Setelah menerima form registrasi dari pemohon, petugas *payment point* akan membuka sistem BRI New Delivery System menggunakan akun pribadi mereka. Proses ini diawali dengan log-in dan memilih menu yang sesuai untuk transaksi tunai. Tahap ini ditunjukkan dalam gambar 2, di mana form ini digunakan sebagai dasar pemrosesan lebih lanjut.



Gambar 2. Flowchart Pembayaran Surat Keterangan Catatan Kepolisian

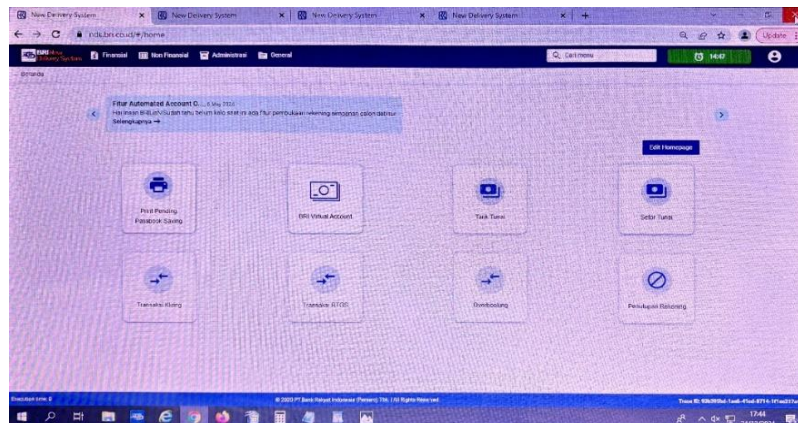
Selanjutnya, petugas mengakses aplikasi seperti yang tampak dalam



Gambar 3. Tampilan aplikasi BRI New Delivery System

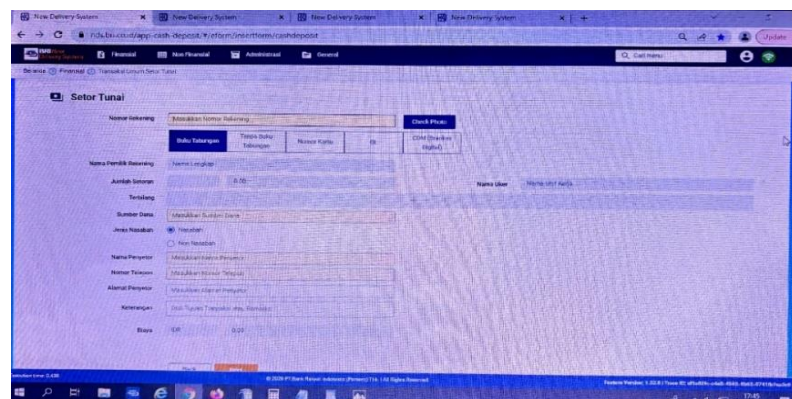


kemudian melanjutkan ke menu setor tunai seperti ditunjukkan pada Gambar 4. di bawah ini



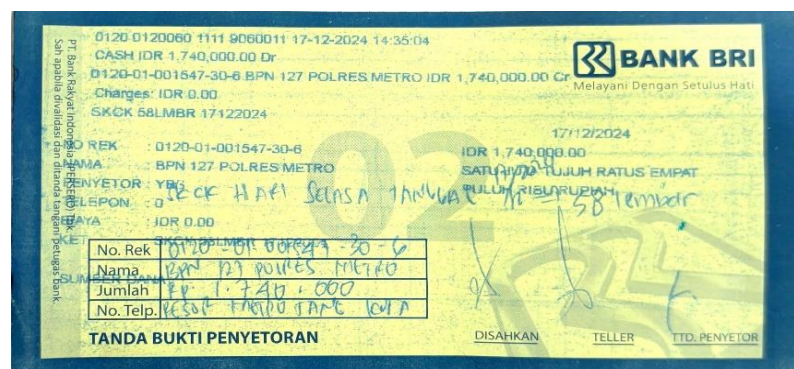
Gambar 4. Tampilan Aplikasi Home NDS

Pada tahap berikutnya, kode BRIVA yang dimiliki oleh nasabah dimasukkan untuk memunculkan nominal pembayaran. Proses ini berlangsung di menu setor tunai, yang ditampilkan pada Gambar 5



Gambar 5. Tampilan Menu Setor Tunai.

Setelah pembayaran berhasil, petugas akan mencetak dan menyerahkan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) kepada pemohon sebagai bukti pembayaran yang sah, seperti terlihat pada gambar berikut:



Gambar 6. Surat Tanda Terima Setoran



Namun, selama pelaksanaan pembayaran, penulis mencatat berbagai kendala. Salah satunya adalah gangguan teknis pada sistem, seperti lambatnya jaringan internet dan gangguan pada perangkat seperti komputer dan mesin EDC. Hal ini mengakibatkan keterlambatan dalam transaksi yang berdampak pada meningkatnya antrian. Selain itu, keterbatasan jumlah loket dan petugas menjadi masalah saat jumlah nasabah meningkat, menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama dan menurunkan kenyamanan nasabah.

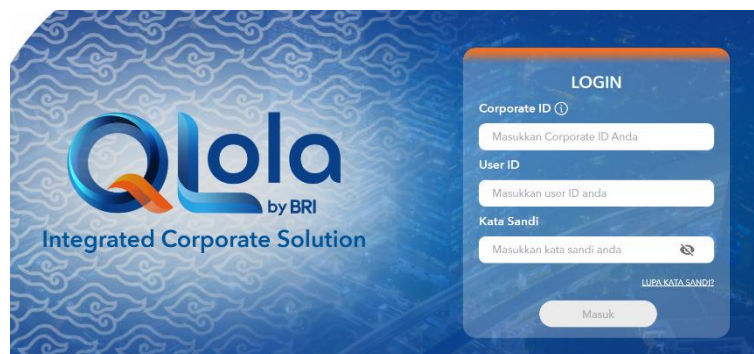
Fasilitas ruang tunggu juga belum memadai, baik dari segi kapasitas tempat duduk maupun sirkulasi udara. Penulis juga mengamati bahwa media informasi mengenai alur pembayaran SKCK sangat minim, sehingga banyak nasabah yang kebingungan dan harus bertanya langsung kepada petugas. Minimnya informasi ini bisa diatasi dengan menambahkan papan petunjuk atau leaflet yang jelas.

Dalam konteks dukungan teknologi, Bank BRI sebenarnya sudah menyediakan berbagai kanal pembayaran alternatif seperti ATM yang bisa digunakan untuk transaksi pembayaran SKCK. Fasilitas ini digambarkan dalam Gambar 7



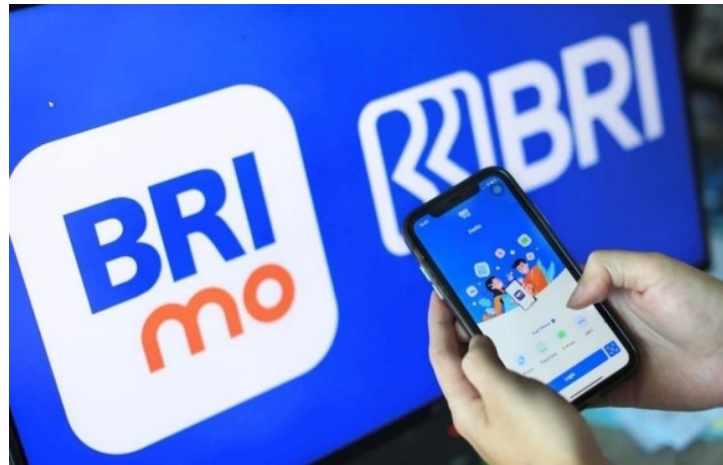
Gambar 7. ATM Bank BRI

Selain itu, nasabah juga bisa memanfaatkan platform digital seperti *Internet Banking Q-Lola* yang menyediakan akses langsung ke berbagai layanan keuangan. Tampilan platform ini diperlihatkan dalam Gambar 8



Gambar 8. Tampilan Internet Banking Q-Lola

Penggunaan aplikasi BRImo juga semakin populer karena praktis dan dapat diakses 24 jam, sebagaimana terlihat dalam Gambar 9 berikut,



Gambar 9. Tampilan Aplikasi BRImo

Selain itu, layanan berbasis agen seperti Agen BRILink turut memperluas akses masyarakat ke layanan perbankan, termasuk pembayaran SKCK, seperti pada Gambar 10 di bawah ini;



Gambar 10. Tampilan Agen BRILink

Untuk transaksi berbasis kartu, Bank BRI menyediakan mesin EDC yang juga dapat digunakan untuk pembayaran SKCK sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 11.



Gambar 11. Tampilan Mesin EDC

Kanal lain yang juga mendukung layanan ini adalah PPOB (Payment Point Online Bank) yang menyediakan layanan pembayaran secara daring dan terhubung langsung dengan sistem bank (lihat Gambar 12)



Gambar 12. Loket *Payment Point*

Sebagai upaya inovatif, BRI juga menyediakan mobil edukasi yang menggabungkan layanan perbankan dan SKCK dalam satu unit keliling. Mobil ini mendatangi lokasi tertentu guna memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat, terutama di wilayah terpencil. Inisiatif ini dapat dilihat pada Gambar 13.



Gambar 13. Mobil Edukasi Bank BRI dan Kepolisian

## PEMBAHASAN DAN HASIL

Pelayanan prima yang diberikan oleh *payment point* dalam proses pembayaran SKCK di Bank BRI merupakan bagian dari fungsi bank sebagai agen pelayanan, yang menyediakan layanan transaksi keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, aman, dan terpercaya. Sebagaimana didefinisikan oleh Kasmir (2018), bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali, serta memberikan berbagai jasa perbankan lainnya. Dalam konteks ini, pelayanan

*payment point* menjadi bagian dari jasa tersebut yang memfasilitasi proses administrasi masyarakat dengan pendekatan pelayanan langsung.

Dalam praktiknya, petugas *payment point* melaksanakan beberapa tugas utama seperti mengelola kas fisik di loket pembayaran, menjalankan transaksi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), memberikan bukti pembayaran resmi kepada nasabah, memastikan keakuratan data nasabah, serta menyusun laporan transaksi harian untuk diserahkan ke kantor cabang. Seluruh aktivitas ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran SKCK.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan prima belum sepenuhnya terwujud. Sikap petugas yang belum selalu ramah, perhatian terhadap nasabah yang masih kurang maksimal, serta lambatnya respons dalam penyelesaian masalah saat terjadi gangguan menjadi hambatan tersendiri. Hal ini menunjukkan bahwa belum semua elemen *excellent service* diterapkan dengan baik. Seperti dijelaskan oleh Semil, (2018: 6) istilah pelayanan prima lebih tepat disebut sebagai *excellent service*, yaitu pelayanan dengan mutu yang sangat baik dan unggul. Untuk mencapai tingkat pelayanan tersebut, sikap dan etika petugas sangat menentukan.

Lebih lanjut, dari sisi kemampuan (*ability*) dan tanggung jawab (*accountability*), sebagian petugas masih membutuhkan pelatihan tambahan agar mampu menangani kesalahan teknis dan keluhan nasabah secara lebih profesional. Konsep pelayanan prima A6 yang dikemukakan oleh Adya Brata, (2024) mencakup aspek *ability*, *attention*, *action*, dan *accountability*, yang semuanya perlu dikembangkan secara seimbang. Ketidakseimbangan salah satu aspek ini dapat berdampak langsung pada persepsi nasabah terhadap kualitas layanan yang diterima.

Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh *payment point* Bank BRI sudah mendukung kemudahan proses pembayaran SKCK, namun untuk mewujudkan pelayanan yang benar-benar prima, dibutuhkan peningkatan kinerja secara menyeluruh. Tujuan akhir dari pelayanan prima, sebagaimana ditegaskan oleh Rangkuti, (2021) adalah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan profesionalitas petugas, perbaikan sistem, dan pemenuhan sarana

pelayanan menjadi langkah penting agar pelayanan yang diberikan benar-benar responsif, akurat, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Dalam memberikan pelayanan prima, muncul kendala berupa gangguan teknis pada sistem pembayaran. Sistem yang digunakan di *payment point* sering mengalami kendala seperti jaringan internet yang tidak stabil, serta perangkat pendukung seperti komputer dan mesin EDC yang tidak selalu berfungsi dengan baik. Kondisi ini menyebabkan proses transaksi menjadi tertunda bahkan tidak dapat dilakukan sama sekali, sehingga nasabah harus menunggu dalam waktu yang lama atau kembali di kemudian hari. Keadaan ini sangat memengaruhi efisiensi pelayanan dan berdampak langsung pada kepuasan nasabah. Padahal menurut Ratminko dkk (2017:6), salah satu tujuan utama dari pelayanan prima adalah meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna jasa di sektor publik, yang pada akhirnya dapat meningkatkan akuntabilitas dan kredibilitas lembaga.

Selain kendala teknis, keterbatasan sarana fisik juga menjadi permasalahan yang signifikan. Jumlah loket atau meja pelayanan yang tersedia masih terbatas. Ketika jumlah nasabah meningkat, antrean menjadi panjang dan waktu tunggu pun bertambah lama. Jumlah petugas yang melayani juga belum sebanding dengan jumlah nasabah yang datang, sehingga kenyamanan nasabah dalam mendapatkan layanan menjadi terganggu. Fasilitas ruang tunggu pun belum optimal. Tempat duduk yang disediakan tidak mencukupi, dan kondisi ruang yang sempit serta sirkulasi udara yang buruk membuat nasabah merasa kurang nyaman saat menunggu giliran. Hal ini jelas belum mencerminkan layanan yang ideal dan ramah bagi pengunjung. Padahal, menurut Zulkarnain & Sumarsono., (2016, p. 7) pelayanan prima harus memiliki tiga karakteristik dasar, yaitu adanya standar pelayanan baku, bersifat istimewa, dan mampu memberikan kepuasan melebihi harapan pelanggan.

Kurangnya media informasi juga menjadi salah satu kendala penting dalam pelayanan ini. Tidak adanya papan petunjuk, brosur, atau media visual yang menjelaskan prosedur pembayaran SKCK membuat banyak nasabah harus bertanya langsung kepada petugas. Hal ini tidak hanya memperlambat alur pelayanan, tetapi juga dapat menyebabkan miskomunikasi, terutama ketika petugas sedang sibuk melayani nasabah lainnya. Menurut Suwithi, (2017, p. 2) pelayanan prima sejatinya



adalah memberikan layanan berdasarkan standar dan proses layanan yang jelas, sehingga klien internal dan eksternal mendapatkan pengalaman terbaik.

Selain itu, peralatan pendukung seperti printer, komputer, dan alat tulis juga sering tidak berada dalam kondisi optimal. Ketika salah satu dari alat-alat tersebut mengalami gangguan, proses administrasi pun terganggu dan menyebabkan keterlambatan dalam pencetakan bukti pembayaran. Padahal, seperti yang dikemukakan oleh Adya Brata, (2024, p. 79) pelayanan prima memerlukan keseimbangan antara kemampuan (*ability*), perhatian (*attention*), tindakan cepat (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*). Kegagalan sistem atau kelalaian dalam menyiapkan peralatan dasar mencerminkan kurangnya komponen-komponen tersebut dalam pelaksanaan pelayanan.

Kondisi di atas berdampak langsung pada loyalitas nasabah. Ketika pelayanan tidak konsisten dan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, potensi kehilangan kepercayaan sangat besar. Hal ini bertentangan dengan pernyataan Rangkuti, (2021, p. 3) yang menyatakan bahwa manfaat utama pelayanan prima adalah untuk meningkatkan loyalitas pelanggan. Maka dari itu, agar pelayanan *payment point* dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan nyaman bagi seluruh lapisan masyarakat, pihak Bank BRI disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem teknologi, menambah fasilitas fisik, serta menyediakan media informasi yang jelas dan mudah diakses

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan dan evaluasi, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima *payment point* dalam membantu proses pembayaran SKCK di Bank BRI Cabang Tangerang Ahmad Yani telah memberikan kontribusi positif, meskipun masih menghadapi sejumlah kendala. Dalam pelaksanaan layanan ini, hambatan utama yang dialami oleh nasabah adalah kurangnya pemahaman terhadap prosedur atau alur pembayaran melalui *payment point*. Hal ini sering kali menimbulkan keterlambatan transaksi dan kebingungan di lokasi layanan. Di sisi lain, gangguan sistem atau jaringan menjadi kendala teknis yang cukup sering terjadi dan berdampak pada kelancaran pelayanan. Dari internal bank sendiri,



keterbatasan fasilitas dan jumlah petugas pada waktu-waktu tertentu menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan optimal.

Secara umum, pelayanan prima melalui payment point dinilai cukup efektif dalam membantu proses pembayaran SKCK. Keunggulan terlihat dari sistem antrian yang lebih tertib, waktu pelayanan yang relatif cepat, serta sikap petugas yang ramah dan komunikatif dalam menyampaikan informasi kepada nasabah. Namun, agar pelayanan dapat terus memenuhi harapan masyarakat, Bank BRI perlu melakukan perbaikan dalam hal peningkatan fasilitas pendukung dan pelatihan berkala bagi petugas. Peningkatan kualitas ini sangat penting untuk menjamin kenyamanan dan kemudahan nasabah dalam menggunakan layanan.

Berdasarkan hasil studi ini, terdapat beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk perbaikan layanan di Bank BRI Cabang Tangerang Ahmad Yani. Sosialisasi prosedur pembayaran perlu dilakukan secara lebih aktif agar nasabah memiliki pemahaman yang cukup sejak awal. Di samping itu, peningkatan sistem teknologi informasi dan upaya menghindari gangguan teknis harus menjadi prioritas. Penambahan fasilitas dan tenaga kerja pada jam-jam sibuk juga sangat diperlukan guna menunjang kelancaran pelayanan. Selanjutnya, peningkatan kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pelatihan berkala untuk petugas, perbaikan sarana prasarana, serta evaluasi rutin terhadap kinerja layanan agar sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pengawasan dan evaluasi terhadap layanan payment point juga harus dilakukan secara berkala dengan melibatkan feedback dari nasabah sebagai dasar perbaikan dan pengambilan keputusan manajerial. Terakhir, perhatian terhadap penampilan dan etika profesional petugas payment point perlu ditingkatkan, termasuk penetapan standar dresscode dan pelatihan etika agar citra institusi tetap terjaga dan kepercayaan nasabah semakin meningkat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adya Brata, A. (2024). *Pelayanan prima dalam dunia kerja*. Jakarta: CV Guna Dharma.
- Endang, R., & Mulyani, N. (2015). *Komunikasi dan layanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ginantra, N. L., R., W. S., & et al. (2020). *Teknologi Finansial: Sistem Finansial Berbasis Teknologi di Era Digital. 1st ed.* Jakarta: Yayasan Kita Menulis.

- Kasmir. (2008). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Analisis Laporan Keuangan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Priansa, D. J., Widokarti, J. R., & Dkk. (2021). *Manajemen layanan dan pelayanan prima*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, F. (2021). *Customer service excellent*. Jakarta: Gramedia.
- Semil, A. (2018). *Excellent service: Kunci keberhasilan pelayanan publik*. Surabaya: Pustaka Utama.
- Suwithi, N. (2017). *Pelayanan publik modern*. Denpasar: Udayana University Press.
- Zulkarnain, & Sumarsono. (2016). *Konsep dasar manajemen pelayanan prima*. Yogyakarta: Deepublish.