

<p>Type of contribution:</p> <p>→</p> <ul style="list-style-type: none"> • Editorial • Research Paper • Case Study • Review Paper • Scientific Data • Tech. Promotion • Case Opinion • Short Communication 	<div style="text-align: center;"> <p>JURNAL PENGABDIAN DAN PENGEMBANGAN MASYARAKAT</p> <h1 style="margin: 0;">DHARMAKAYANA</h1> <p style="margin: 0;">Journal of scientists, engineers, educators and scientific activists related to society development</p> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: 8px;">Published by: Mechanical Engineering-Universitas Bengkulu Jaton W.R. Supratman, Kota Bengkulu 38371 A, Bengkulu, Indonesia</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p style="font-size: 8px;">dharmakayana@unib.ac.id @ https://ejournal.unib.ac.id/dharmakayana</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 10px;">  </div>
--	--

	<h2 style="color: purple; margin: 0;">Improving Customer Satisfaction through Service Excellence at Bank BRI Padang Harapan</h2> <h3 style="color: purple; margin: 0;">Meningkatkan Kepuasan Nasabah Melalui Pelayanan Prima di Bank BRI Padang Harapan</h3> <p style="margin: 0;">Egro Des Wahyudi^{*1}, Eko Sumartono¹, Mujiono¹, Rika Dwi Yulihartika¹</p> <p style="margin: 0;">¹Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Dehasen, Bengkulu, Indonesia</p> <p style="margin: 0;">*Corresponding Author: egrobk116@gmail.com</p>
--	---

<p>This article contributes to:</p>  	<p>Highlights:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Number samples of things from a process at parameters and catalyst types if employed were studied. • A method test to determine the properties of things. • An impact of things. • Series of Results.
--	---

<p>Article info Submitted: 2025-05-25 Revised: 2025-05-28 Accepted: 2025-05-31</p> <p>How to cite: Wahyudi ED. (2025). Improving Customer Satisfaction through Service Excellence at Bank BRI Padang Harapan: Dharmakayana, 2(1), 50-54.</p>  <p>This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License</p> <p>Publisher: Unib Press</p>	<p>Abstract Kegiatan lapangan ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Padang Harapan, Kota Bengkulu. Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi partisipatif dan wawancara semi-struktural terhadap pegawai dan nasabah selama pelaksanaan kegiatan lapangan selama satu bulan. Temuan menunjukkan bahwa responsivitas layanan, adopsi teknologi digital (BRImo), serta komunikasi yang efektif merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Studi ini juga mengidentifikasi strategi peningkatan kualitas pelayanan, seperti pelatihan sumber daya manusia, edukasi nasabah, dan promosi layanan digital. Kontribusi utama kegiatan lapangan ini terletak pada penerapan pendekatan digital dalam konteks pelayanan perbankan lokal.</p> <p>Keywords: Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, BRImo, digital banking, evaluasi layanan.</p> <p>Abstract <i>This study aims to analyze the impact of service quality on customer satisfaction at Bank BRI Padang Harapan Unit, Bengkulu City. The research employed a descriptive qualitative approach through participatory observation and semi-structured interviews with employees and customers during a one-month field internship. The findings indicate that service responsiveness, adoption of digital technology (BRImo), and effective communication are key factors in improving customer satisfaction and loyalty. The study also identifies several service quality improvement strategies, including human resource training, customer education, and digital service promotion. The primary contribution of this research lies in applying a digital approach within the context of local banking services.</i></p> <p>Keywords: Service quality, customer satisfaction, BRImo, digital banking, field observation.</p> <p>1. Introduction Perkembangan teknologi digital yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, baik di tingkat global maupun nasional. Layanan yang cepat, responsif, dan berbasis teknologi telah menjadi standar baru dalam memenuhi harapan nasabah. Dalam konteks ini,</p>
--	--

kualitas pelayanan tidak hanya menjadi indikator keberhasilan sebuah bank, tetapi juga menjadi penentu loyalitas dan kepuasan nasabah. Penelitian oleh Hamzah et al. (2021) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan langsung dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam perbankan Islam. Sementara itu, Narteh (2020) menemukan bahwa faktor-faktor seperti responsiveness, reliability, dan assurance tetap menjadi penentu utama kepuasan nasabah, bahkan dalam konteks digital. Alhussain dan Drew (2021) juga menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking yang efektif dalam hal kemudahan dan kecepatan meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah secara keseluruhan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) sebagai salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia telah mengembangkan berbagai inovasi pelayanan, termasuk penggunaan aplikasi BRImo untuk mendukung transaksi digital. Namun, di unit-unit kerja lokal seperti BRI Padang Harapan di Kota Bengkulu, tantangan dalam pelayanan langsung kepada nasabah masih menjadi perhatian, seperti antrean panjang, kendala aktivasi digital, hingga komunikasi yang kurang optimal.

Unit ini dipilih karena menarik secara kasus: dalam beberapa bulan terakhir, tercatat keluhan nasabah mengenai lambannya layanan serta kesulitan penggunaan BRImo, khususnya bagi kalangan lanjut usia. Di sisi lain, unit ini juga menjadi percontohan untuk promosi intensif digital banking di wilayah Bengkulu.

Kegiatan lapangan ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kualitas pelayanan, baik konvensional maupun digital, memengaruhi kepuasan nasabah di BRI Padang Harapan. Kegiatan Lapangan yang dilaksanakan penulis tidak hanya menjadi wadah pembelajaran, tetapi sekaligus metode utama pengumpulan data melalui observasi langsung dan wawancara.

2. Method

2.1 Jenis Kegiatan

Kegiatan lapangan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah di Bank BRI Unit Padang Harapan, Kota Bengkulu. Desain ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam terhadap fenomena pelayanan perbankan dalam konteks digital dan langsung berdasarkan pengalaman lapangan.

2.2 Teknik Pengumpulan Data

- Observasi partisipatif:

Dilakukan Kegiatan lapangan pada 23 Januari hingga 24 Februari 2025 di Bank BRI Padang Harapan. Peserta kegiatan mengamati secara langsung kegiatan pelayanan, termasuk interaksi antara petugas dan nasabah, serta proses penggunaan aplikasi BRImo dan penyelesaian masalah layanan. Pendekatan partisipatif ini memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengamati, tetapi juga turut serta dalam proses pelayanan secara nyata, sehingga dapat memperoleh wawasan otentik mengenai praktik pelayanan di lingkungan perbankan.

- Wawancara Semi-Struktural:

Wawancara dilakukan terhadap 6 pegawai (terdiri dari customer service, teller, dan supervisor) dan 10 nasabah aktif yang dipilih secara purposif. Wawancara bertujuan memahami persepsi mereka terhadap kualitas layanan, kenyamanan fasilitas, dan kepuasan terhadap penggunaan layanan digital.

1. Wawancara dengan pegawai Customer Service

Terkadang nasabah, terutama yang sudah lanjut usia, waktu itu bapak Bakhri ingin membuat akun BRImo kebingungan untuk mengaktivasi, Kita bantu dari awal sampai berhasil login. Tapi memang perlu waktu lebih lama

2. Wawancara dengan nasabah :

Sekarang zaman sudah modern, sekarang ATM sudah ada menu setor tunai tanpa kartu. Saya juga sudah di ajari dengan bapak satpam, jadi sekarang tidak perlu antre lama

Gambar 1
Alur Pelayanan
Nasabah di Bank BRI
Padang Harapan



3. Wawancara dengan teller :
Kalau pas ramai, kita harus tetap jaga kecepatan dan keramahan. Soalnya kadang nasabah sensitif kalau nunggu lama.
- Dokumentasi :
Data pendukung dikumpulkan dalam bentuk dokumen dan catatan lapangan, seperti:
 1. Formulir pembukaan rekening, aktivasi BRImo, dan rekening dormant.
 2. Leaflet promosi BRImo dan materi edukasi digital.
 3. Catatan kegiatan harian (logbook) selama PKL yang mencatat peran dan aktivitas peneliti dalam mendampingi nasabah, mengikuti briefing, serta menyusun berkas layanan.

2.3 Analisis dan Validitas Data

Untuk menjaga validitas data, digunakan triangulasi teknik (observasi, wawancara, dokumentasi) dan triangulasi sumber (pegawai dan nasabah). Peneliti juga menerapkan reflektivitas, yaitu menyadari potensi subjektivitas karena posisi sebagai peserta PKL. Oleh karena itu, peneliti membedakan antara pengamatan objektif dengan opini pribadi agar hasil tetap netral dan kredibel.

Sebagai contoh, dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah diketahui: “Sekarang zaman sudah modern, sekarang ATM sudah ada menu setor tunai tanpa kartu. Saya juga sudah di ajari dengan bapak satpam, jadi sekarang tidak perlu antre lama”

Sementara dari observasi, peneliti mencatat bahwa banyak nasabah lansia mengalami kesulitan dalam penggunaan BRImo dan memerlukan pendampingan langsung dari petugas. Temuan ini diperkuat oleh dokumentasi berupa leaflet BRImo yang disediakan oleh pihak bank namun belum menjangkau seluruh nasabah secara efektif. Data tersebut menunjukkan konsistensi antara hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga memperkuat validitas temuan dan memperjelas tema "edukasi digital dan asistensi nasabah" dalam pelayanan perbankan.

3. Result and Discussion

3.1 Hasil Observasi dan Wawancara

Temuan lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat dan ramah menjadi faktor penting dalam kepuasan nasabah. Misalnya, dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah:

“Sekarang zaman sudah modern, sekarang ATM sudah ada menu setor tunai tanpa kartu. Saya juga sudah di ajari dengan bapak satpam, jadi sekarang tidak perlu antre lama”. Sementara observasi mencatat bahwa banyak nasabah lansia mengalami kesulitan

menggunakan BRImo dan membutuhkan pendampingan langsung. Dokumentasi dari leaflet BRImo yang belum tersebar secara merata juga mendukung temuan ini.

Faktor-faktor berikut diidentifikasi:

- Responsivitas: Pelayanan cepat terhadap keluhan meningkatkan persepsi positif nasabah.
- Teknologi Digital: BRImo membantu efisiensi, namun edukasi berkelanjutan sangat dibutuhkan.
- Komunikasi: Penjelasan layanan yang jelas menumbuhkan kepercayaan.
- Lingkungan Fisik: Ruang tunggu yang nyaman dan staf yang ramah memberikan nilai tambah.

3.2 Tabel Ringkasan Temuan

Faktor	Sumber Data	Temuan Utama
Responsivitas Pengawal	Wawancara, Observasi	Layanan cepat dan sopan sangat diapresiasi oleh nasabah
Literasi Digital (BRImo)	Observasi, Dokumentasi	Banyak nasabah belum paham BRImo, khususnya kelompok lansia
Komunikasi dan Edukasi	Wawancara	Edukasi langsung oleh pegawai meningkatkan pemahaman nasabah
Kenyamanan Fasilitas	Observasi	Fasilitas fisik seperti kursi tunggu dan AC mendukung kenyamanan

3.3 Refleksi dan Keterbatasan

Kegiatan lapangan ini memiliki keterbatasan karena dilakukan dalam waktu terbatas (1 bulan), serta posisi peneliti sebagai peserta PKL berpotensi memunculkan bias. Namun, hal ini diatasi melalui pencatatan reflektif dan triangulasi sumber. Kegiatan lanjutan dengan pendekatan kuantitatif disarankan untuk memperkuat temuan secara statistik.

4. Conclusion.

Kegiatan lapangan ini menyimpulkan bahwa (Alhussain, 2021) (Hamzah, 2021) (Narteh, 2020) bahwa kualitas pelayanan di Bank BRI Unit Padang Harapan sangat dipengaruhi oleh responsivitas pegawai, efektivitas komunikasi, serta tingkat literasi digital nasabah dalam menggunakan aplikasi BRImo. Faktor-faktor tersebut terbukti melalui hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan adanya keterbatasan akses dan pemahaman nasabah terhadap layanan digital, terutama di kalangan usia lanjut. Selain itu, lingkungan fisik dan sikap ramah staf turut memberikan pengaruh positif terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Namun, Kegiatan lapangan ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain waktu pelaksanaan yang singkat (satu bulan), jumlah responden yang terbatas, dan posisi peserta kegiatan lapangan yang berpotensi menimbulkan bias. Oleh karena itu, hasil kegiatan lapangan ini bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi secara luas.

Rekomendasi Praktis:

1. Bank BRI perlu memperkuat pelatihan teknis dan komunikasi bagi pegawai frontliner.
2. Perlu disediakan media edukatif tambahan seperti video tutorial atau simulasi langsung untuk penggunaan BRImo.
3. Strategi komunikasi layanan sebaiknya disesuaikan dengan karakteristik demografis nasabah.

Saran untuk Penelitian Selanjutnya: Penelitian lanjutan disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur seberapa besar pengaruh tiap faktor terhadap kepuasan nasabah secara statistik, serta melibatkan unit kerja berbeda untuk perbandingan antar wilayah.

Tabel 1.
Temuan Berdasarkan Faktor
Pelayanan dan Sumber Data

	<p>Conflict of Interest The author declares no conflict of interest</p> <p>5. Acknowledgements Saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bank BRI Unit Padang Harapan, Kota Bengkulu yang telah memberikan kesempatan dan bimbingan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dari tanggal 23 Januari hingga 24 Februari 2025. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh pegawai Bank BRI Padang Harapan, khususnya kepada Customer Service, Teller, Supervisor, dan Kepala Unit, yang telah memberikan ilmu, arahan, dan dukungan selama kegiatan berlangsung. Tidak lupa, saya juga menyampaikan apresiasi kepada dosen pembimbing dan pihak kampus yang telah memberikan arahan dan dukungan akademik selama proses penyusunan laporan ini. Segala bantuan dan kerja sama yang diberikan sangat berarti dalam menyelesaikan kegiatan PKL ini dengan baik.</p> <p>References Alhussain, T., & Drew, S, (2021). Factors affecting customer satisfaction in mobile banking. <i>International Journal of Business and Management</i>, 16(2), 45-58. Hamzah, M. I., Othman, M.S., & Abd Wahab, K. (2021). Service quality, satisfaction and loyalty in Islamic banking. <i>Journal of Islamic Marketing</i>, 12(4), 891-909. Narteh, B. (2020). Determinants of customer satisfaction in retail banking: Evidence from Ghana. <i>International Journal of Bank Marketing</i>, 38(3), 799-820.</p>
--	--