



Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen Brilink (Agk Brilink)

Fikry Pratama Darajat ¹, H. Asep Muslihat ²

Fakultas Ekonomi, Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

Received: 01 Januari 2024
Revised : 07 Januari 2024
Accepted: 14 Januari 2024

The results of this study show that BRILink agents have successfully improved the accessibility and quality of banking services for people in rural or remote areas. Customers feel helped by easy service access, friendly and personalized service, and a high level of transaction security. The implementation of service quality improvement strategies such as employee training, technology utilization, regular monitoring and evaluation, and a focus on customer security and privacy, has contributed to increased customer satisfaction with AGK Brilink services. In addition, the results also show that BRILink agents have a strategic role in improving banking access for people in remote areas. With BRILink agents, customers no longer need to come to a BRI branch office that may be far from where they live. BRILink agents provide easy access to banking services in more strategic and accessible locations for customers, such as in villages or centers of economic activity. This helps to increase financial inclusion and strengthen the economy of communities in remote areas.

Keywords:

BRILink Agent, Service Enhancement, Public Service.

(*) Corresponding Author: 2010631020080@student.unsika.ac.id

How to Cite: Darajat, F. P., & Muslihat, H. A. (2024). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Agen Brilink (Agk Brilink). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10637876>.

LATAR BELAKANG

Industri perbankan memiliki peran vital dalam melayani kebutuhan keuangan masyarakat, dengan fungsi utamanya seperti menerima simpanan, memberikan kredit, dan fasilitas transaksi lainnya. Di Indonesia, Bank Rakyat Indonesia (BRI) muncul sebagai salah satu raksasa perbankan yang turut mengemban peran penting dalam menggalang inklusi keuangan. Terlahir sebagai "De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden" di Purwokerto pada tahun 1895, BRI telah menapak sejarah panjangnya., telah berkembang menjadi bank milik pemerintah yang besar dan melayani masyarakat Indonesia secara luas.

Meskipun perbankan telah berkembang pesat, masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya memanfaatkan layanan perbankan. Salah satu penyebabnya adalah jarak geografis yang jauh antara tempat tinggal masyarakat dengan kantor bank atau cabang. Untuk mengatasi tantangan ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan BRI turut berkontribusi dalam upaya mencapai inklusi keuangan melalui program "Laku Pandai." Sebagai bagian dari program ini, BRI memperkenalkan inisiatif BRILink yang bertujuan untuk membawa layanan perbankan lebih dekat ke masyarakat pedesaan dan terpencil.

Program BRILink menjadi solusi yang inovatif dengan melibatkan nasabah BRI sebagai agen yang berperan sebagai perpanjangan tangan BRI. Layanan perbankan yang diberikan kepada masyarakat melalui agen BRILink menjunjung tinggi kedekatan, dimungkinkan oleh penggunaan perangkat BRI dan teknologi EDC yang memfasilitasi transaksi perbankan secara daring. Melalui kemitraan

dengan provider telekomunikasi, agen BRILink dapat menyediakan berbagai layanan perbankan, seperti setoran dan penarikan tunai, transfer antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa telepon, dan berbagai transaksi lainnya.

Inti dari BRILink adalah mempermudah, mempercepat, dan menjamin keamanan akses perbankan bagi masyarakat di wilayah terpencil. Hadirnya agen BRILink mampu menghilangkan kebutuhan nasabah untuk hadir di kantor BRI yang mungkin berada jauh dari tempat tinggal mereka. Agen BRILink berada di lingkungan masyarakat, seperti di perkampungan atau pusat-pusat kegiatan ekonomi, sehingga lebih mudah dijangkau oleh nasabah. Selain itu, personalitas dan hubungan dekat antara agen dan nasabah membawa suasana pelayanan yang lebih ramah dan individual.

Hasil dari program BRILink menunjukkan banyak dampak positif. Masyarakat merasa terbantu dan puas dengan kemudahan akses layanan perbankan yang diberikan oleh agen BRILink. Mereka tidak perlu lagi mengantri panjang di kantor BRI dan biaya yang dikenakan oleh agen dianggap terjangkau. Penggunaan teknologi canggih dan tingkat keamanan yang tinggi juga memberikan keyakinan bagi nasabah dalam melakukan transaksi melalui agen BRILink.

Namun demikian, di sisi berlainan, terdapat cobaan yang perlu dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan BRILink. Tingkat kesadaran dan literasi keuangan di kalangan masyarakat perlu ditingkatkan agar nasabah dapat memanfaatkan layanan perbankan secara optimal. Selain itu, keamanan dan privasi data nasabah menjadi prioritas utama yang harus dijaga secara ketat.

Program BRILink telah berhasil dalam menciptakan inklusi keuangan dan memberikan dampak positif bagi masyarakat. Strategi peningkatan kualitas pelayanan, seperti pelatihan karyawan, pemanfaatan teknologi, dan personalisasi layanan, telah berkontribusi pada kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan. Program ini menjadi langkah maju dalam memajukan sektor perbankan dan menciptakan hubungan yang saling menguntungkan antara BRI, agen, dan nasabah.

Salah satu strategi penting untuk keberhasilan bank adalah menawarkan layanan berkualitas dengan kinerja tinggi dalam pelayanan. Pada sisi lain, perihal pelayanan sebenarnya tak begitu kompleks, akan tetapi jika tak dikelola secara cermat, dapat mengundang persoalan yang memerlukan kepekaan. Tata kelola pelayanan yang unggul mengharuskan mutu, fasilitas yang memadai, dan tata budi. Poin pokok dari pelayanan adalah memastikan kebahagiaan pelanggan, hingga pelanggan merespons dengan positif dan menunjukkan kesetiaan yang istimewa. Lazimnya, pelanggan menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima unsur: Elemen Faktual, Keandalan, Reaktivitas, Penjaminan, dan Empati. Di ranah perbankan, kegembiraan pelanggan diutamakan sebab berperan dalam menentukan sukses atau kegagalan lembaga perbankan tertentu. Jikalau pelanggan tak puas, peluang besar mereka enggan kembali ke layanan serupa, khususnya saat opsi layanan perbankan lain (dari pesaing) tersedia dengan melimpah, sehingga beragam alternatif siaga untuk mereka pertimbangkan. Di Indonesia, kemajuan Agen Bank tumbuh pesat. Hanya saja, perkembangan ini mengharapkan dukungan tenaga manusia yang kompeten, baik dalam hal mutu maupun jumlahnya. Data mencerminkan bahwa banyak individu yang terlibat di Agen Bank tidak didukung oleh latar belakang akademis atau pengalaman praktis, kondisi ini bisa berdampak pada efisiensi serta tingkat profesionalisme Agen Bank itu sendiri.

Secara keseluruhan, sektor perbankan memiliki peran penting dalam ekosistem keuangan dan menyediakan berbagai layanan kepada masyarakat. Sebagai salah satu primadona perbankan di tanah air, Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengusung rentang masa lama serta turut mengemban peran signifikan dalam perekonomian negara. Strategi inklusi keuangan, seperti program BRILink, bertujuan untuk mendekatkan layanan perbankan kepada masyarakat di daerah terpencil, meningkatkan inklusi keuangan. Namun, penting bagi bank untuk selalu memprioritaskan pelayanan berkualitas guna memastikan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan citra positif lembaga. Tidak hanya itu, keberhasilan operasional Agen Bank serta menjaga standar profesionalisme dalam dunia perbankan sangat bergantung pada kehadiran sumber daya manusia yang terampil.

Kajian Literatur

Strategi

Cara-cara dalam mengelola bisnis bisa diartikan sebagai serangkaian upaya atau metode untuk mencapai tujuan jangka panjang perusahaan. Terdapat pelbagai pendekatan bisnis yang dapat diterapkan, seperti perluasan geografis, pengembangan lini produk, akuisisi entitas usaha, inovasi produk, penetrasi pasar, pengelolaan tenaga kerja, pengurangan aset, dan kemitraan strategis.

Menurut David (2010), strategi merujuk pada sebuah strategi atau langkah yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan dalam jangka panjang. Strategi bisnis mencakup berbagai pendekatan dan langkah yang berhubungan dengan implementasi ide-ide dan rencana dalam periode waktu tertentu. Tjiptono (2011) juga menyatakan bahwa strategi merupakan suatu kumpulan langkah atau cara yang terkait dengan pelaksanaan ide-ide dan rencana bisnis dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Ini mencakup rencana tindakan dan upaya yang diarahkan untuk mencapai sasaran perusahaan dalam batas waktu tertentu.

Menurut Anthony, Parrewe, dan Kacmar (2013), strategi melibatkan pembentukan tujuan dan misi organisasi serta menyusun rencana aksi untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam tahapan merumuskan strategi, situasi kompetitif dan variabel eksternal yang memiliki dampak terhadap organisasi, entah secara langsung ataupun tak langsung, dianalisis secara mendalam.

Pendekatan bisnis yang diambil sebagai strategi ialah pola atau konsepsi yang dirancang untuk meraih tujuan perusahaan dalam jangka panjang, sambil mempertimbangkan pergerakan persaingan dan daya pengaruhi unsur-unsur eksternal yang memungkinkan memengaruhi jalannya usaha. Strategi ini melibatkan serangkaian langkah atau cara yang diimplementasikan dalam periode waktu tertentu guna mencapai kesuksesan dan pertumbuhan perusahaan.

Pelayanan Publik

Prestasi dalam menyelenggarakan layanan seharusnya dapat memaknai pastikan kebahagiaan penerima layanan, sebab taraf kebahagiaan mereka menjadi salah satu ukuran bahwa layanan telah memenuhi standar standar yang diharapkan oleh publik. Dalam rangka mencapai misi ini, layanan yang optimal dan berkelas memiliki peran krusial.

Sesuai dengan pendapat Afandi (2018), pelayanan masyarakat pada hakikatnya adalah penyelenggaraan layanan kepada warganegara yang menjadi tanggung jawab para aparat pemerintahan sebagai pengabdian masyarakat. Kemajuan

layanan masyarakat diharapkan terus meningkat dari waktu ke waktu dan terus mengalami peningkatan kualitas.

Layanan itu sendiri merupakan jalur pemenuhan kebutuhan warga secara langsung, dengan cita rasa memberikan rasa puas kepada mereka. Terutama sekali, jika layanan tersebut telah ditingkatkan dengan penggunaan teknologi mutakhir dan peranti teknologi yang memadai. Dengan cara ini, proses layanan dapat berjalan dengan efisien dan efektif, dibantu oleh sarana dan prasarana yang mencukupi untuk meraih hasil yang maksimal.

Harapan warga terkait dengan layanan melibatkan penyesuaian dengan perkembangan era, transformasi sosial, dan dinamika yang berlangsung. Dalam hal ini, layanan menjadi wewenang administrasi publik untuk menyesuaikan beragam perubahan keperluan masyarakat berdasarkan tugas yang ahli.

Oleh sebab itu, pelayanan masyarakat yang hebat dan berkelas mencapai posisi sentral dalam menjawab harapan warga serta menyediakan layanan yang sejajar dengan tuntutan zamannya dan gelombang perubahan sosial. Peningkatan terus-menerus dalam layanan menjadi langkah yang strategis untuk memperoleh mutu layanan yang diidamkan oleh publik.

Agen Brilink

Agen ialah entitas bisnis pada level nasional yang berperan sebagai perantara atas nama pemberi kuasa berdasarkan kesepakatan, dengan maksud melakukan pemasaran tanpa mengamini pemindahan hak fisik atas komoditas dan/atau layanan yang dikuasai atau dimiliki oleh pemberi kuasa yang mengangkatnya.

Paham tentang peran agen melibatkan ikatan kontraktual di mana seorang agen bertindak atas nama serta demi kepentingan pemberi kuasa. Tertaut pihak ketiga dalam hubungan ini. Agen memegang mandat untuk menjalankan aksi atas nama pemberi kuasa, termasuk mengalihkan kepemilikan aset milik pemberi kuasa kepada pihak ketiga. Kewenangan agen terbentuk karena pemberi kuasa menyetujui serta mengizinkan pelaksanaan aksi tersebut.

Agen BRILink merupakan perluasan layanan yang dijumpai oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan berkolaborasi dengan nasabah BRI sebagai agen. Mereka berfungsi menghadirkan layanan transaksi perbankan real-time online melalui perangkat miniATM EDC BRI dengan model pembagian fee.

Jajaran produk serta layanan yang diprakarsai oleh Agen BRILink merangkum "Lakupandai," yang menawarkan jasa perbankan dan finansial tanpa melibatkan fasilitas fisik, dan "Mini ATM BRI," merupakan Electronic Data Capture (EDC) untuk transaksi keuangan nontunai layaknya ATM.

Kemenangan dalam menjelma agen BRILink mencakup modal yang tak diwajibkan sebab alat seperti EDC atau sistem lainnya dipersembahkan oleh BRI. Tiada biaya sewa, dan mereka berhak menikmati layanan finansial digital juga produk uang elektronik berbasis server BRI yang menggunakan nomor ponsel sebagai nomor rekening. Agen BRILink pun memperoleh imbalan yang kompetitif dari transaksi yang ditekuni.

Sehubungan itu, ketentuan umum untuk menjadi agen BRILink terdiri atas hal-hal sebagai berikut: Individu atau lembaga non-korporasi Warga Negara Indonesia, memiliki pengalaman usaha minimum 2 tahun, memiliki tabungan kartu di BANK BRI, menyisihkan uang jaminan Rp 3.000.000,- (hanya EDC) yang akan ditahan selama menjabat agen, dilengkapi surat izin usaha (setidaknya dari unit

desa), dan memiliki smartphone Android dengan OS minimal 4.4 (Kitkat), bersama dengan akses internet dan printer mobile menjadi pilihan bagi Agen BRILink Mobile.

Begitulah, agen BRILink mewakili solusi untuk memperbanyak jangkauan layanan perbankan serta finansial tanpa menuntut modal raksasa, dan meruncingkan segudang keuntungan serta kenyamanan bagi para agen dalam menjalankan tugas mereka.

METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, bertujuan untuk menguraikan dengan terperinci mengenai objek serta isu penelitian berdasarkan informasi yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Skop penelitian mengarah pada strategi pelaksanaan pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan umum di Kantor Kelurahan Baratajaya.

Penelitian ini berkonsentrasi pada pertanyaan inti "Bagaimana upaya strategis yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di agen AGK Brilink." Teknik pengumpulan data yang dioperasikan mencakup observasi (pengamat), wawancara, serta pengarsipan. Demi membenarkan legitimasi data, penelitian ini menyebar ke dua sumber data, yaitu informasi primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan langsung dari sumber asalnya, contohnya melalui wawancara dengan karyawan atau peninjauan terkini di Kantor Kelurahan Baratajaya. Di lain pihak, data sekunder diambil melalui media perantara, semacam dokumen atau laporan yang telah ada terkait mutu pelayanan di agen AGK Brilink.

Peneliti akan mengamati secara langsung bagaimana strategi dilaksanakan oleh pegawai di Kantor Kelurahan Baratajaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, peneliti juga akan melakukan wawancara dengan pegawai untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam tentang strategi yang digunakan dan bagaimana strategi tersebut diimplementasikan dalam praktek. Dokumentasi juga akan menjadi sumber data penting dalam penelitian ini, seperti dokumen-dokumen terkait kebijakan atau program yang telah dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Baratajaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan menerapkan pendekatan kualitatif dan sejumlah metode akuisisi data, harapan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap wawasan yang lebih mendalam mengenai strategi pelaksanaan pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan umum di Kantor Kelurahan Baratajaya. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menambah pemahaman yang lebih luas tentang tindakan-tindakan yang telah dikerahkan guna memperbaiki pelayanan umum di agen AGK Brilink.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaplikasian konsep agen BRILink merupakan langkah untuk meluaskan cakupan pelayanan yang BRI jalankan, dikerjakan dengan mengembangkan kerjasama bersama nasabahnya, melalui peran agen sebagai perpanjangan tangan. Mekanisme operasionalnya sebanding dengan proses transaksi perbankan di balai bank, memakai sarana yang tersedia dari BRI seperti EDC (Electronic Data Capture) serta kertas bukti. Di tiap kali transaksi terjalin, agen BRILink mengantongi keuntungan.

Kehadiran agen BRILink pun membantu banyak nasabah di Wilayah Kabupaten Karawang dalam mengakses pelayanan perbankan dengan lebih lancar. Hal ini disokong oleh kesan dari wawancara dengan beberapa nasabah yang menjabarkan preferensi mereka terhadap transaksi di agen BRILink ketimbang harus antri panjang di Kantor BRI. Biaya yang ditagihkan oleh agen BRILink dianggap terjangkau oleh nasabah, dan mereka merasa puas karena diberikan layanan personal tanpa harus berpanjangan-panjang antri atau datang ke Kantor BRI.

Berkat adanya agen BRILink, nasabah diberi kemudahan serta kecepatan dalam menjalankan transaksi perbankan tanpa perlu hadir di kantor bank. Layanan ini memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra positif bagi BRI sebagai lembaga perbankan. Agen BRILink berperan sebagai mitra strategis dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan perbankan untuk masyarakat di daerah pedesaan atau terpencil.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Agen Brilink

berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil dari strategi yang dapat Agen AGK Brilink lakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya yaitu dengan mengadopsi berbagai strategi yang komprehensif dan berfokus pada kepuasan nasabah. Salah satu strategi yang dapat diimplementasikan adalah dengan memberikan pelatihan dan pengembangan kepada karyawan. Dengan karyawan yang terlatih dan berkualitas, agen dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan efisien. Pelatihan tersebut dapat meliputi aspek komunikasi, penanganan keluhan, dan pemahaman mendalam tentang produk perbankan.

Selain itu, pemanfaatan teknologi dan sistem informasi menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Agen AGK Brilink dapat mengadopsi aplikasi mobile banking atau sistem transaksi online yang lebih canggih, sehingga proses layanan dapat berjalan lebih cepat dan memberikan kenyamanan bagi nasabah. Peningkatan fasilitas dan sarana juga perlu diperhatikan, dengan menyediakan area tunggu yang nyaman, layar informasi transaksi, dan akses internet yang cepat untuk transaksi online.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, monitoring dan evaluasi secara rutin menjadi hal yang sangat penting. Agen perlu mendengarkan umpan balik dari nasabah dan mengidentifikasi kelemahan serta kesempatan perbaikan dalam layanan. Personalisasi layanan juga menjadi kunci, dengan mengenal nasabah lebih mendalam, memahami preferensi mereka, dan memberikan solusi yang tepat sesuai kebutuhan.

Tidak kalah pentingnya, agen AGK Brilink harus berfokus pada aspek keamanan dan privasi nasabah. Jaminan keamanan tinggi dalam transaksi dan pengelolaan data nasabah menjadi prioritas utama. Komunikasi yang efektif dengan nasabah juga harus dijaga, dengan memberikan informasi yang jelas, merespons pertanyaan nasabah dengan cepat, dan memberikan pemberitahuan terkait produk atau layanan baru.

Peningkatan kualitas produk dan layanan juga menjadi bagian integral dalam strategi ini. Agen harus berkolaborasi dengan BRI untuk terus mengembangkan dan meningkatkan produk serta layanan yang disediakan. Inovasi produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dapat menarik perhatian dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, agen AGK Brilink dapat memperkuat kualitas pelayanannya dan memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Hal ini akan membantu memperkuat citra positif BRI sebagai lembaga perbankan yang terpercaya dan dapat diandalkan, serta membantu menciptakan hubungan yang langgeng dan saling menguntungkan antara agen, BRI, dan nasabah.

Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan AGK Brilink

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan AGK Brilink menjadi hal yang sangat penting dalam menjaga citra positif perusahaan dan mempertahankan loyalitas nasabah. Salah satu kunci keberhasilan AGK Brilink adalah memberikan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan, AGK Brilink menyusun program-program strategis yang responsif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah. Salah satunya adalah peningkatan pelayanan digital di agen BRILink, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke bank dan mengantri. Dengan adanya pelayanan digital ini, nasabah merasa lebih terbantu dan efisien dalam melakukan transaksi, sehingga mengurangi hambatan dan memberikan pengalaman yang lebih menyenangkan.

Program-program strategis AGK Brilink juga berkontribusi pada pencapaian sasaran organisasi secara keseluruhan. Penyesuaian tugas karyawan dengan tujuan organisasi memungkinkan mereka untuk bekerja dengan lebih terarah dan produktif, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah. Dalam hal ini, teknologi perbankan juga berperan penting dalam memperkuat kualitas pelayanan, mengikuti perkembangan teknologi yang semakin pesat.

Hasil kepuasan nasabah terhadap pelayanan AGK Brilink dapat dilihat dari sejumlah faktor positif yang mempengaruhi persepsi nasabah terhadap layanan yang diberikan. Salah satunya adalah kemudahan akses layanan perbankan yang ditawarkan oleh agen BRILink. Dengan adanya agen BRILink, nasabah tidak perlu lagi datang ke kantor cabang BRI untuk melakukan transaksi perbankan, sehingga menghemat waktu dan tenaga. Selain itu, agen BRILink juga memiliki lokasi yang lebih strategis dan mudah dijangkau oleh nasabah. Agen BRILink biasanya berada di dekat lingkungan masyarakat, seperti di perkampungan atau pusat-pusat kegiatan ekonomi. Hal ini membuat nasabah lebih mudah mengakses layanan perbankan tanpa harus bepergian jauh ke kantor cabang BRI.

Hasil dari wawancara dengan beberapa nasabah juga menunjukkan bahwa agen BRILink mampu memberikan pelayanan yang ramah dan personal. Para agen BRILink memiliki hubungan yang lebih dekat dengan nasabah, sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih individual dan memahami kebutuhan nasabah dengan baik. Hal ini menciptakan suasana yang lebih nyaman dan hangat dalam bertransaksi, sehingga nasabah merasa diperhatikan dan dihargai sebagai pelanggan. Dalam aspek keamanan, nasabah juga memberikan nilai positif terhadap pelayanan AGK Brilink. Transaksi perbankan melalui agen BRILink dianggap aman dan terpercaya karena menggunakan teknologi canggih, seperti EDC (Electronic Data Capture), yang mengamankan data dan informasi keuangan nasabah.

Meskipun ada biaya yang dikenakan untuk beberapa layanan di agen BRILink, namun nasabah tidak memperlmasalahkannya karena biaya tersebut

dianggap cukup terjangkau dan sebanding dengan kenyamanan dan kemudahan yang diberikan. Mereka merasa puas dengan pelayanan langsung tanpa harus mengantri dan menghadapi proses administrasi yang rumit.

Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil dan pembahasan di atas adalah bahwa penerapan agen BRILink sebagai perluasan layanan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan perbankan untuk masyarakat, terutama di daerah pedesaan atau terpencil. Agen BRILink memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang BRI, mengurangi waktu tunggu dan memperpendek proses transaksi. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah terhadap pelayanan AGK Brilink.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, agen AGK Brilink dapat mengadopsi berbagai strategi yang komprehensif dan berfokus pada kepuasan nasabah. Pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih profesional dan efisien, pemanfaatan teknologi dan sistem informasi untuk mempercepat proses layanan, serta pemantauan dan evaluasi rutin untuk memperbaiki kelemahan dan meningkatkan layanan menjadi langkah penting dalam mencapai tujuan ini.

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan AGK Brilink tercermin dari kemudahan akses layanan, pelayanan yang ramah dan personal, keamanan transaksi, serta biaya layanan yang terjangkau. Agen BRILink berhasil menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dan menjadi solusi praktis dan efisien dalam memenuhi kebutuhan perbankan mereka.

Dalam rangka mempertahankan kepuasan pelanggan, AGK Brilink harus terus mengembangkan dan meningkatkan produk serta layanan yang disediakan, berkolaborasi dengan BRI untuk mengadopsi inovasi teknologi, dan tetap berfokus pada aspek keamanan dan privasi nasabah. Dengan mengadopsi strategi-strategi ini, agen AGK Brilink dapat memperkuat kualitas pelayanannya dan membangun hubungan yang langgeng serta saling menguntungkan antara agen, BRI, dan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi*. Nur. Muhammad. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Anthony, W.P, Parrewe, P. L, and Kacmar. 2013 *Strategic Human Resource Management*. Orlando: Harcourt Brace and company
- David, F. R. (2010). *Manajemen Strategi : Konsep*. Jakarta: Salemba Empat edisi 12.
- Fandy, Tjiptono. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.