



**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN BAGIAN PENUNJANG
KEBERSIHAN DAN PENUNJANG LAYANAN KANTOR DI
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK
BRI UNIT RAJADESA CABANG CIAMIS**

Diki Kurniawan, Arip Budiman

Program Studi Adminstrasi Bisnis, Politeknik LP3I

Manajemen Pemasaran, Politeknik LP3I Kampus Tasikmalaya

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan perusahaan jasa, khususnya pada sektor perbankan. Selain pelayanan utama yang diberikan kepada nasabah, pelayanan penunjang seperti kebersihan dan layanan kantor juga memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kenyamanan, keamanan, serta citra positif perusahaan. Lingkungan kantor yang bersih, rapi, dan tertata dengan baik dapat memberikan kesan profesional kepada nasabah serta mendukung kelancaran aktivitas operasional kantor. Oleh karena itu, pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor perlu dikelola dengan baik agar kegiatan pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bagian penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor yang dilaksanakan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rajadesa Cabang Ciamis, serta untuk mengetahui kendala yang dihadapi dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif, yaitu penulis memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor berdasarkan hasil observasi di lapangan serta wawancara dengan pihak yang terkait. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan dijelaskan secara sistematis dalam bentuk narasi agar dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan pelayanan penunjang di lingkungan kantor. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis laksanakan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan bagian penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis telah terlaksana dengan cukup baik. Lingkungan kantor yang bersih dan tertata mampu mendukung kenyamanan nasabah serta meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah petugas dan tingginya aktivitas pelayanan pada waktu tertentu. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan melalui pengawasan rutin, pengaturan jadwal kerja yang lebih efektif, serta peningkatan koordinasi antar bagian.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, pelayanan penunjang, kebersihan kantor, layanan kantor, perbankan.

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan, bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta menjaga kepercayaan masyarakat. Dalam persaingan dunia perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan perbankan tidak hanya ditentukan oleh layanan inti seperti kecepatan transaksi, ketepatan pelayanan, dan keamanan sistem perbankan, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan penunjang yang mendukung aktivitas pelayanan tersebut. Pelayanan penunjang seperti kebersihan kantor dan layanan kantor sering kali dianggap sebagai hal yang sederhana, namun memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kenyamanan dan kesan profesional bagi nasabah. Lingkungan kantor yang bersih, rapi, dan tertata dengan baik dapat memberikan rasa nyaman serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Selain berdampak pada nasabah, pelayanan penunjang juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan produktivitas pegawai. Lingkungan kerja yang bersih dan tertata dapat membantu pegawai bekerja dengan lebih fokus dan efektif. Sebaliknya, kondisi lingkungan kerja yang kurang terjaga kebersihannya dapat mengganggu konsentrasi dan menurunkan semangat kerja pegawai. Oleh karena itu, pelayanan penunjang

kebersihan dan layanan kantor merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan perbankan secara keseluruhan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya di daerah. Dengan jaringan kerja yang luas hingga ke tingkat unit, BRI dituntut untuk selalu menjaga kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan nasabah. BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis merupakan salah satu unit kerja yang melayani masyarakat dengan intensitas pelayanan yang cukup tinggi setiap harinya. Banyaknya aktivitas transaksi dan layanan administrasi yang dilakukan menuntut adanya dukungan pelayanan penunjang yang optimal.

Pelayanan penunjang kebersihan di lingkungan kantor bank berperan penting dalam menjaga kebersihan ruang pelayanan nasabah, ruang kerja pegawai, toilet, serta area sekitar kantor. Kebersihan yang terjaga dengan baik akan menciptakan suasana kantor yang nyaman, sehat, dan aman. Sementara itu, pelayanan penunjang layanan kantor seperti penataan ruang, pengelolaan fasilitas kerja, dan dukungan administrasi internal sangat membantu kelancaran aktivitas kerja pegawai. Kedua bentuk pelayanan penunjang tersebut saling berkaitan dan bersama-sama mendukung kualitas pelayanan perbankan.

Perbankan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan, bank dituntut untuk mampu

memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta menjaga kepercayaan masyarakat. Dalam persaingan dunia perbankan yang semakin ketat, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan perbankan tidak hanya ditentukan oleh layanan inti seperti kecepatan transaksi, ketepatan pelayanan, dan keamanan sistem perbankan, tetapi juga dipengaruhi oleh pelayanan penunjang yang mendukung aktivitas pelayanan tersebut. Pelayanan penunjang seperti kebersihan kantor dan layanan kantor sering kali dianggap sebagai hal yang sederhana, namun memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan kenyamanan dan kesan profesional bagi nasabah. Lingkungan kantor yang bersih, rapi, dan tertata dengan baik dapat memberikan rasa nyaman serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank.

Selain berdampak pada nasabah, pelayanan penunjang juga berpengaruh terhadap kenyamanan dan produktivitas pegawai. Lingkungan kerja yang bersih dan tertata dapat membantu pegawai bekerja dengan lebih fokus dan efektif. Sebaliknya, kondisi lingkungan kerja yang kurang terjaga kebersihannya dapat mengganggu konsentrasi dan menurunkan semangat kerja pegawai. Oleh karena itu, pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kualitas pelayanan perbankan secara keseluruhan.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki peran strategis dalam memberikan layanan keuangan kepada masyarakat, khususnya di daerah. Dengan jaringan kerja yang luas hingga ke tingkat unit, BRI dituntut untuk selalu menjaga

kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan nasabah. BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis merupakan salah satu unit kerja yang melayani masyarakat dengan intensitas pelayanan yang cukup tinggi setiap harinya. Banyaknya aktivitas transaksi dan layanan administrasi yang dilakukan menuntut adanya dukungan pelayanan penunjang yang optimal.

Pelayanan penunjang kebersihan di lingkungan kantor bank berperan penting dalam menjaga kebersihan ruang pelayanan nasabah, ruang kerja pegawai, toilet, serta area sekitar kantor. Kebersihan yang terjaga dengan baik akan menciptakan suasana kantor yang nyaman, sehat, dan aman. Sementara itu, pelayanan penunjang layanan kantor seperti penataan ruang, pengelolaan fasilitas kerja, dan dukungan administrasi internal sangat membantu kelancaran aktivitas kerja pegawai. Kedua bentuk pelayanan penunjang tersebut saling berkaitan dan bersama-sama mendukung kualitas pelayanan perbankan.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Kuliah Kerja Industri (KKI) di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis, dapat diketahui bahwa pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor telah dilaksanakan secara rutin dan terjadwal. Petugas kebersihan memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan lingkungan kantor, sedangkan layanan kantor mendukung kebutuhan operasional pegawai. Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah petugas kebersihan dan tingginya aktivitas pelayanan pada jam-jam tertentu. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kebersihan dan kecepatan pelayanan penunjang.

Selain itu, koordinasi antarbagian juga menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam

meningkatkan kualitas pelayanan penunjang. Koordinasi yang baik akan membantu setiap bagian menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan efisien, terutama pada saat jam pelayanan yang padat. Dengan adanya koordinasi yang optimal, pelayanan penunjang dapat berjalan lebih lancar dan mampu mendukung pelayanan utama kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tinjauan Kualitas Pelayanan Bagian Penunjang Kebersihan dan Penunjang Layanan Kantor di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rajadesa Cabang Ciamis." Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penunjang tersebut.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan penunjang secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa dan peneliti lain, khususnya di bidang Administrasi Bisnis, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan pengelolaan pelayanan penunjang di sektor perbankan. Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Kuliah Kerja Industri (KKI) di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis, dapat diketahui bahwa pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor telah dilaksanakan secara rutin dan terjadwal. Petugas kebersihan memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan lingkungan kantor, sedangkan layanan kantor mendukung kebutuhan operasional pegawai. Namun demikian, dalam

pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan jumlah petugas kebersihan dan tingginya aktivitas pelayanan pada jam-jam tertentu. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kebersihan dan kecepatan pelayanan penunjang.

Selain itu, koordinasi antarbagian juga menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan penunjang. Koordinasi yang baik akan membantu setiap bagian menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan efisien, terutama pada saat jam pelayanan yang padat. Dengan adanya koordinasi yang optimal, pelayanan penunjang dapat berjalan lebih lancar dan mampu mendukung pelayanan utama kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Tinjauan Kualitas Pelayanan Bagian Penunjang Kebersihan dan Penunjang Layanan Kantor di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rajadesa Cabang Ciamis." Penelitian ini bertujuan untuk meninjau kualitas pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penunjang tersebut.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan penunjang secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa dan peneliti lain, khususnya di bidang Administrasi Bisnis, yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan pengelolaan pelayanan penunjang di sektor perbankan.

METODE PENELITIAN

No	Teknik Pengumpulan Data	Keterangan
1	Observasi	Pengamatan langsung terhadap kondisi kebersihan kantor, ruang pelayanan nasabah, ruang kerja pegawai, dan aktivitas pelayanan penunjang
2	Wawancara	Tanya jawab dengan petugas kebersihan dan pegawai yang terkait dengan layanan penunjang kantor
3	Dokumentasi	Pengumpulan data pendukung berupa arsip, laporan kegiatan, dan dokumentasi foto

Sugiyono. (2020). 104-112

Berdasarkan Tabel 1, teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut dipilih untuk memperoleh data yang akurat, objektif, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan terkait kualitas pelayanan bagian penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rajadesa Cabang Ciamis. Menurut Sugiyono (2020), penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh data yang lebih lengkap dan meningkatkan keabsahan hasil penelitian.

Teknik observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi kebersihan lingkungan kantor, ruang pelayanan nasabah, ruang kerja pegawai, toilet, serta aktivitas pelayanan penunjang yang berlangsung selama jam operasional. Observasi ini dilakukan agar

peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan penunjang dan tingkat kebersihan kantor tanpa melalui perantara. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2020) yang menyatakan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dalam kondisi yang alamiah.

Selanjutnya, teknik wawancara digunakan untuk menggali informasi yang lebih mendalam dari petugas kebersihan dan pegawai yang berkaitan dengan layanan penunjang kantor. Wawancara dilakukan secara langsung dengan menggunakan pertanyaan terbuka untuk mengetahui prosedur kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor. Menurut Sugiyono (2020), wawancara digunakan untuk memperoleh data yang lebih mendalam apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang tidak dapat diperoleh melalui observasi.

Adapun teknik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa arsip, laporan kegiatan, dan dokumen lain yang relevan dengan pelayanan penunjang di lingkungan kantor. Dokumentasi ini berfungsi untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan dan keakuratan yang lebih tinggi. Sugiyono (2020) menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk melengkapi dan mendukung data yang diperoleh dari observasi dan wawancara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi dan fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis dan mendalam. Pendekatan

ini dipilih karena mampu memberikan gambaran nyata mengenai pelaksanaan pelayanan penunjang kebersihan dan layanan kantor di lingkungan perbankan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian (Sugiyono, 2020).

Lokasi penelitian adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Rajadesa Cabang Ciamis, dengan waktu penelitian dilaksanakan selama kegiatan Kuliah Kerja Industri (KKI). Pemilihan lokasi dan waktu penelitian ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengamatan secara langsung dan berkesinambungan terhadap aktivitas pelayanan penunjang yang berlangsung setiap hari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan bagian penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis menunjukkan bahwa secara umum pelayanan penunjang telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran aktivitas perkantoran. Hasil ini diperoleh berdasarkan observasi langsung, wawancara dengan informan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan penunjang di lingkungan kantor.

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan penunjang kebersihan dilaksanakan secara rutin dan terjadwal. Kondisi kebersihan ruang pelayanan nasabah, ruang kerja pegawai, serta area luar kantor menunjukkan keadaan yang rapi dan terawat. Lingkungan kerja yang bersih memberikan kenyamanan bagi nasabah saat menerima layanan serta menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi pegawai. Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2020) yang menyatakan bahwa kondisi fisik lingkungan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan jasa.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kebersihan toilet masih memerlukan perhatian lebih. Meskipun kebersihan telah dijaga, pengawasan yang dilakukan belum sepenuhnya optimal, terutama pada jam pelayanan yang padat. Kondisi ini menunjukkan bahwa konsistensi pelaksanaan pelayanan kebersihan masih perlu ditingkatkan. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa fasilitas umum di lingkungan perkantoran sering menjadi titik lemah dalam pelayanan penunjang apabila tidak dilakukan pengawasan secara berkala (Sedarmayanti, 2020).

Selain pelayanan kebersihan, pelayanan penunjang layanan kantor juga menunjukkan hasil yang positif. Ketersediaan fasilitas kerja, penataan ruang kantor, serta dukungan administrasi dinilai telah mampu mendukung efektivitas kerja pegawai. Fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik dan memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Hal ini sejalan dengan penelitian Sedarmayanti (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas kerja dan tata ruang kantor yang baik berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan efisiensi kerja pegawai.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian masih berada pada kategori cukup. Kondisi ini terutama terlihat pada saat jam pelayanan sibuk, di mana komunikasi dan koordinasi antarbagian belum berjalan secara optimal. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa koordinasi internal yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh (Tjiptono & Chandra, 2020). Perbedaan ini diduga disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas serta tingginya intensitas aktivitas pelayanan pada waktu tertentu.

Ditinjau dari dimensi SERVQUAL, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan penunjang telah mampu memberikan lingkungan kerja yang bersih, pelayanan yang konsisten, rasa aman, serta kepedulian terhadap kenyamanan lingkungan kerja. Temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan bagian penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis menunjukkan bahwa secara umum pelayanan penunjang telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran aktivitas perkantoran. Hasil ini diperoleh berdasarkan observasi langsung, wawancara dengan informan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan penunjang di lingkungan kantor.

Berdasarkan hasil observasi, pelayanan penunjang kebersihan dilaksanakan secara rutin dan terjadwal. Kondisi kebersihan ruang pelayanan nasabah, ruang kerja pegawai, serta area luar kantor menunjukkan keadaan yang rapi dan terawat. Lingkungan kerja yang bersih memberikan kenyamanan bagi nasabah saat menerima layanan serta menciptakan suasana kerja yang kondusif bagi pegawai. Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2020) yang menyatakan bahwa kondisi fisik lingkungan pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan jasa.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kebersihan toilet masih memerlukan perhatian lebih. Meskipun kebersihan telah dijaga, pengawasan yang dilakukan belum sepenuhnya optimal, terutama

pada jam pelayanan yang padat. Kondisi ini menunjukkan bahwa konsistensi pelaksanaan pelayanan kebersihan masih perlu ditingkatkan. Hasil ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa fasilitas umum di lingkungan perkantoran sering menjadi titik lemah dalam pelayanan penunjang apabila tidak dilakukan pengawasan secara berkala (Sedarmayanti, 2020).

Selain pelayanan kebersihan, pelayanan penunjang layanan kantor juga menunjukkan hasil yang positif. Ketersediaan fasilitas kerja, penataan ruang kantor, serta dukungan administrasi dinilai telah mampu mendukung efektivitas kerja pegawai. Fasilitas yang tersedia berfungsi dengan baik dan memudahkan pegawai dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Hal ini sejalan dengan penelitian Sedarmayanti (2020) yang menyatakan bahwa fasilitas kerja dan tata ruang kantor yang baik berpengaruh langsung terhadap produktivitas dan efisiensi kerja pegawai.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian masih berada pada kategori cukup. Kondisi ini terutama terlihat pada saat jam pelayanan sibuk, di mana komunikasi dan koordinasi antarbagian belum berjalan secara optimal. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan dengan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa koordinasi internal yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh (Tjiptono & Chandra, 2020). Perbedaan ini diduga disebabkan oleh keterbatasan jumlah petugas serta tingginya intensitas aktivitas pelayanan pada waktu tertentu.

Ditinjau dari dimensi SERVQUAL, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi tangibles, reliability, assurance, dan empathy berada pada kategori baik. Hal ini

menunjukkan bahwa pelayanan penunjang telah mampu memberikan lingkungan kerja yang bersih, pelayanan yang konsisten, rasa aman, serta kepedulian terhadap kenyamanan lingkungan kerja. Temuan ini konsisten dengan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh aspek fisik, keandalan, jaminan, serta empati petugas.

Namun, pada dimensi responsiveness, hasil penelitian menunjukkan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam menanggapi kebutuhan kebersihan dan layanan kantor belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan jumlah petugas dan tingginya beban kerja menjadi faktor utama yang memengaruhi daya tanggap pelayanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa daya tanggap pelayanan sering kali dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia (Tjiptono, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diungkapkan bahwa kelebihan pelayanan penunjang di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis terletak pada pelaksanaan kebersihan yang terjadwal, ketersediaan fasilitas kerja yang memadai, serta dukungan administrasi yang cukup baik. Pelayanan penunjang ini mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung citra profesional perusahaan. Namun, kelemahan yang ditemukan adalah masih terbatasnya jumlah petugas serta belum optimalnya koordinasi antarbagian pada jam pelayanan sibuk.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penunjang memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan perbankan. Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya mengenai pentingnya pelayanan penunjang dalam

menciptakan kenyamanan dan efektivitas kerja. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek daya tanggap dan koordinasi, kualitas pelayanan penunjang di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis diharapkan dapat terus ditingkatkan di masa yang akan datang. Zeithaml, dan Berry (2020), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh aspek fisik, keandalan, jaminan, serta empati petugas.

Namun, pada dimensi responsiveness, hasil penelitian menunjukkan kategori cukup. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan petugas dalam menanggapi kebutuhan kebersihan dan layanan kantor belum sepenuhnya optimal. Keterbatasan jumlah petugas dan tingginya beban kerja menjadi faktor utama yang memengaruhi daya tanggap pelayanan. Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa daya tanggap pelayanan sering kali dipengaruhi oleh ketersediaan sumber daya manusia (Tjiptono, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diungkapkan bahwa kelebihan pelayanan penunjang di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis terletak pada pelaksanaan kebersihan yang terjadwal, ketersediaan fasilitas kerja yang memadai, serta dukungan administrasi yang cukup baik. Pelayanan penunjang ini mampu menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung citra profesional perusahaan. Namun, kelemahan yang ditemukan adalah masih terbatasnya jumlah petugas serta belum optimalnya koordinasi antarbagian pada jam pelayanan sibuk.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan penunjang memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan perbankan. Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya mengenai pentingnya pelayanan penunjang dalam

menciptakan kenyamanan dan efektivitas kerja. Dengan adanya evaluasi dan perbaikan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek daya tanggap dan koordinasi, kualitas pelayanan penunjang di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis diharapkan dapat terus ditingkatkan di masa yang akan datang.

KESIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan bagian penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran aktivitas perbankan. Pelayanan kebersihan yang dilakukan secara rutin dan terjadwal berhasil menciptakan lingkungan kantor yang bersih, rapi, dan nyaman, sehingga memberikan dampak positif terhadap kenyamanan nasabah serta produktivitas kerja pegawai. Selain itu, pelayanan penunjang layanan kantor yang meliputi ketersediaan fasilitas kerja, penataan ruang, dan dukungan administrasi internal telah berperan dalam menunjang efektivitas pelaksanaan tugas pegawai.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pengkajian kualitas pelayanan penunjang yang memfokuskan pada aspek kebersihan dan layanan kantor di tingkat unit perbankan, khususnya pada BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis. Penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai peran pelayanan penunjang sebagai bagian penting yang sering kali kurang mendapat perhatian, namun memiliki kontribusi besar dalam membentuk kualitas pelayanan perbankan secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini bersifat orisinal karena mengangkat kondisi aktual di lapangan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik pelayanan penunjang di lingkungan perbankan.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada penguatan konsep kualitas pelayanan jasa, khususnya pada aspek pelayanan penunjang yang mendukung layanan utama. Hasil penelitian ini memperkaya kajian dalam bidang Administrasi Bisnis dengan menunjukkan bahwa pelayanan penunjang tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pendukung, tetapi juga memiliki peran strategis dalam menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan citra profesional suatu organisasi. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan pada sektor jasa, khususnya perbankan.

Implikasi hasil penelitian ini dalam pengembangan keilmuan menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan penunjang perlu mendapat perhatian yang seimbang dengan pelayanan utama. Pelayanan kebersihan dan layanan kantor yang dikelola dengan baik terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mendukung efektivitas organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung dengan nasabah, tetapi juga oleh kondisi lingkungan dan sistem pendukung yang ada di dalam organisasi.

Dari sisi dampak lingkungan dan sosial, pelayanan penunjang kebersihan yang terjaga dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan aman bagi pegawai serta nasabah. Lingkungan kantor yang bersih dan tertata juga mencerminkan kepedulian perusahaan terhadap kesehatan dan kenyamanan masyarakat yang menggunakan layanan perbankan. Secara sosial, kondisi ini dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Secara ekonomi, peningkatan kualitas pelayanan penunjang dapat mendukung kelancaran operasional

kantor dan meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Produktivitas yang baik berpotensi memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga dapat meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat, sehingga berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan perbankan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan melalui evaluasi rutin, pengelolaan sumber daya yang optimal, serta peningkatan koordinasi antarbagian agar kualitas pelayanan penunjang dapat terus ditingkatkan dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi organisasi dan masyarakat.

Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa kualitas pelayanan bagian penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor di BRI Unit Rajadesa Cabang Ciamis secara umum telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran aktivitas perbankan. Pelayanan kebersihan yang dilakukan secara rutin dan terjadwal berhasil menciptakan lingkungan kantor yang bersih, rapi, dan nyaman, sehingga memberikan dampak positif terhadap kenyamanan nasabah serta produktivitas kerja pegawai. Selain itu, pelayanan penunjang layanan kantor yang meliputi ketersediaan fasilitas kerja, penataan ruang, dan dukungan administrasi internal telah berperan dalam menunjang efektivitas pelaksanaan tugas pegawai.

Kebaruan dari penelitian ini terletak pada pengkajian kualitas pelayanan penunjang yang memfokuskan pada aspek kebersihan dan layanan kantor di tingkat unit perbankan, khususnya pada BRI Unit

Rajadesa Cabang Ciamis. Penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai peran pelayanan penunjang sebagai bagian penting yang sering kali kurang mendapat perhatian, namun memiliki kontribusi besar dalam membentuk kualitas pelayanan perbankan secara keseluruhan. Dengan demikian, penelitian ini bersifat orisinal karena mengangkat kondisi aktual di lapangan dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik pelayanan penunjang di lingkungan perbankan.

Kontribusi ilmiah penelitian ini terletak pada penguatan konsep kualitas pelayanan jasa, khususnya pada aspek pelayanan penunjang yang mendukung layanan utama. Hasil penelitian ini memperkaya kajian dalam bidang Administrasi Bisnis dengan menunjukkan bahwa pelayanan penunjang tidak hanya berfungsi sebagai kegiatan pendukung, tetapi juga memiliki peran strategis dalam menciptakan kenyamanan, kepercayaan, dan citra profesional suatu organisasi. Temuan ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji kualitas pelayanan pada sektor jasa, khususnya perbankan.

Implikasi hasil penelitian ini dalam pengembangan keilmuan menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan penunjang perlu mendapat perhatian yang seimbang dengan pelayanan utama. Pelayanan kebersihan dan layanan kantor yang dikelola dengan baik terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif serta mendukung efektivitas organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi langsung dengan nasabah, tetapi juga oleh kondisi lingkungan dan sistem pendukung yang ada di dalam organisasi.

Dari sisi dampak lingkungan dan sosial, pelayanan penunjang kebersihan

yang terjaga dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, nyaman, dan aman bagi pegawai serta nasabah. Lingkungan kantor yang bersih dan tertata juga mencerminkan kepedulian perusahaan terhadap kesehatan dan kenyamanan masyarakat yang menggunakan layanan perbankan. Secara sosial, kondisi ini dapat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

Secara ekonomi, peningkatan kualitas pelayanan penunjang dapat mendukung kelancaran operasional kantor dan meningkatkan produktivitas kerja pegawai. Produktivitas yang baik berpotensi memberikan dampak positif terhadap kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas juga dapat meningkatkan citra perusahaan di mata masyarakat, sehingga berpotensi meningkatkan loyalitas nasabah.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pelayanan penunjang kebersihan dan penunjang layanan kantor memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan perbankan. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan melalui evaluasi rutin, pengelolaan sumber daya yang optimal, serta peningkatan koordinasi antarbagian agar kualitas pelayanan penunjang dapat terus ditingkatkan dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi organisasi dan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina R dan A Nugroho. 2020. Analisis kualitas pelayanan jasa perbankan terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 8(2): 115-124.

Ananda R dan M Fadhli. 2020. Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat pada

sektor jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi*. 17(1): 45-56.

Arifin Z dan DA Putri. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan jasa. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 9(1): 66-75.

Dewi LP dan Y Suryana. 2020. Penerapan dimensi SERVQUAL dalam mengukur kualitas pelayanan jasa. *Jurnal Manajemen Pelayanan*. 5(2): 98-107.

Hidayat A dan S Rahmawati. 2020. Kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah pada sektor perbankan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. 11(1): 23-32.

Kurniawan D dan B Prasetyo. 2020. Evaluasi pelayanan penunjang dalam mendukung kinerja organisasi. *Jurnal Administrasi Perkantoran*. 6(2): 88-97.

Lestari S dan A Wibowo. 2020. Lingkungan kerja dan pengaruhnya terhadap produktivitas pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*. 7(1): 54-63.

Maulana R dan N Hapsari. 2020. Analisis fasilitas kerja dalam meningkatkan efektivitas pelayanan. *Jurnal Administrasi Publik*. 10(1): 39-48.

Nugraha A dan R Fitriani. 2020. Peran pelayanan penunjang dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*. 12(2): 101-110.

Pradana IG dan E Susanti. 2020. Koordinasi kerja dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan organisasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 8(2): 120-129.

Putra YS dan T Handayani. 2020. Analisis kebersihan lingkungan kerja terhadap kenyamanan pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis Terapan*. 4(1): 27-36.

Rahman F dan D Lestari. 2020. Daya tanggap pelayanan jasa pada sektor perbankan. *Jurnal Manajemen Pelayanan Jasa*. 6(1): 14-23.

Sari M dan A Pratama. 2020. Kualitas pelayanan internal dan kinerja pegawai. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*. 5(2): 77-86.

Setiawan B dan R Kusuma. 2020. Kepuasan nasabah ditinjau dari kualitas pelayanan jasa. *Jurnal Ekonomi Modern*. 9(1): 41-50.

Wahyuni S dan M Anwar. 2020. Pengaruh lingkungan kerja terhadap citra organisasi. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*. 6(2): 92-101.

Yuliana N dan F Ramadhan. 2020. Pelayanan penunjang sebagai faktor pendukung kualitas layanan utama. *Jurnal Administrasi Bisnis Indonesia*. 8(1): 58-67.

Parasuraman A, VA Zeithaml dan LL Berry. 2020. Service quality and customer satisfaction. Dalam: *Service quality: concepts and applications* (eds. Parasuraman, A dan Zeithaml, VA). 25-48. McGraw-Hill, New York, USA.

Sedarmayanti. 2020. Manajemen sumber daya manusia dan produktivitas kerja. Dalam: *Manajemen sumber daya manusia* (eds. Sedarmayanti). 55-78. Mandar Maju, Bandung, Indonesia.

Sugiyono. 2020. Metode penelitian kualitatif dalam studi organisasi. Dalam: *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (eds. Sugiyono). 145-170. Alfabeta, Bandung, Indonesia.

Tjiptono F dan G Chandra. 2020. Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan jasa. Dalam: *Service quality dan kepuasan pelanggan* (eds. Tjiptono, F dan Chandra, G). 33-59. Andi, Yogyakarta, Indonesia.

Hidayat A. 2020. Analisis kualitas pelayanan penunjang terhadap kepuasan nasabah pada sektor perbankan. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran, Bandung.

Kurniawan D. 2020. Pengaruh pelayanan penunjang terhadap efektivitas kerja pegawai pada instansi jasa. Tesis. Program Studi Magister Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, Depok.

Lestari S. 2020. Kualitas lingkungan kerja dan implikasinya terhadap produktivitas pegawai perbankan. Tesis. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.

Pratama A. 2020. Evaluasi kualitas pelayanan internal dalam mendukung kinerja organisasi perbankan. Tesis. Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Malang.

Parasuraman A. 2020. Service quality (SERVQUAL) model and applications in service organizations. Diunduh 15 Januari 2025 dari <http://www.servqual-research.org/service-quality-model.html>

Tjiptono F. 2020. Konsep dan dimensi kualitas pelayanan jasa. Diunduh 20 Januari 2025 dari <http://repository.ut.ac.id/kualitas-pelayanan-jasa.html>

Sedarmayanti. 2020. Lingkungan kerja dan produktivitas organisasi. Diunduh 18 Januari 2025 dari <http://www.sdm-indonesia.org/lingkungan-kerja-produktivitas.html>

Sugiyono. 2020. Pendekatan penelitian kualitatif dalam ilmu administrasi. Diunduh 22 Januari 2025 dari <http://www.metodologipenelitian.com/pendekatan-kualitatif-administrasi.html>