

**PENGHIMPUNAN DATA DAN INFORMASI KINERJA  
FRONTLINER BERBASIS DIGITAL PADA PT BANK RAKYAT  
INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG SOEKARNO  
HATTA**

**TUGAS AKHIR**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mencapai Derajat Ahli Madya Keuangan dan Perbankan**



Oleh:

**CLARA APRILIA DAMAYANTI  
202210190511011**

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN  
PROGRAM DIPLOMA III  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG  
2025**

# TUGAS AKHIR

## PENGHIMPUNAN DATA DAN INFORMASI KINERJA FRONTLINER BERBASIS DIGITAL PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG SOEKARNO HATTA

oleh :

**Clara Aprilia Damayanti**

**202210190511011**

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 22 Juli 2025

Pembimbing I,



**Dr. Eris Tri Kurniawati, SE, MM. Ak**

Pembimbing II,



**Dhurotus Sangadah, MM**

Dekan,


**Dr. Lailis Syafaah, M.T**

Ketua Program Studi,



**Novi Primita Sari, S.E., M.Ec.Dev**

# LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

## PENGHIMPUNAN DATA DAN INFORMASI KINERJA FRONTLINER BERBASIS DIGITAL PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. KANTOR CABANG SOEKARNO HATTA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Clara Aprilia Damayanti**

NIM : **202210190511011**

Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :

Penguji I : **Novi Primita Sari, S.E., M.Ec.Dev**

Penguji II : **Yunan Syaifullah, M.Sc**

Penguji III : **Dr. Eris Tri Kurniawati, SE, MM. Ak**

Penguji IV : **Dhurotus Sangadah, MM**

Dekan  
  
**Dr. Lailis Syafaah, M.T**

Ketua Program Studi,  
  
**Novi Primita Sari, S.E., M.Ec.Dev**



1. 

2. 

3. 

4. 

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Clara Aprilia Damayanti**  
NIM : **101110190511011**  
Program Studi : **D-3 Perbankan dan Keuangan**  
Email : [claraaprilial88@gmail.com](mailto:claraaprilial88@gmail.com)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksisanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 22 Juli 2025



Clara Aprilia Damayanti

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penulisan .....	5
D. Manfaat Penulisan .....	5
E. Definisi Istilah dan Unjuk Kerja .....	6
F. Batasan Bahasan.....	9
<b>BAB II HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA .....</b>	<b>10</b>
SA. Gambaran Umum Perusahaan.....	10
B. Gambaran Umum Unjuk Kerja Yang Dijalankan .....	13
C. Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja Yang Dijalankan.....	25
<b>BAB III PENUTUP .....</b>	<b>30</b>
A. Simpulan.....	30
B. Saran.....	31
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>32</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>34</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rata – Rata Waktu Tunggu Nasabah.....	3
Gambar 1. 1 Logo Bank BRI .....	10
Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Bank BRI KC Soekarno Hatta .....	12
Gambar 1. 3 Alur Penghimpunan Data dan Informasi Kinerja.....	13
Gambar 1. 4 Aplikasi BRISIM.....	15
Gambar 1. 5 Aplikasi BRI New Delivery System .....	16
Gambar 1. 6 Rata – Rata Transaksi Nasabah .....	17



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 SKKNI Unjuk Kerja.....	7
Tabel 1. 1 SLA Transaksi Customer Service.....	17
Tabel 1. 1 Kategori Transaksi Layanan.....	22
Tabel 1. 3 Tindak Lanjut Tim Evaluasi .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pencapaian SLA Customer Service .....	35
Lampiran 1. Rata-rata Waktu Tunggu Nasabah .....	35
Lampiran 3. SLA Transaksi Customer Service .....	35



**PENGHIMPUNAN DATA DAN INFORMASI KINERJA *FRONTLINER*  
BERBASIS DIGITAL PADA PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero)  
Tbk. KANTOR CABANG SOEKARNO HATTA**

**CLARA APRILIA DAMAYANTI**

Program Studi Keuangan dan Perbankan  
Program Diploma Tiga  
Fakultas Vokasi  
Universitas Muhammadiyah Malang  
Jl. Raya Tlogomas No. 146 Malang  
Email: [claraaprilial88@gmail.com](mailto:claraaprilial88@gmail.com)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana prosedur penghimpunan data dan informasi kinerja customer service pada PT BRI (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta dengan bantuan sistem digital. Sistem yang digunakan yaitu BRI Sistem Informasi Manajemen (BRISIM), dan BRI NDS (New Delivery System) yang berfungsi untuk mencatat waktu pelayanan dan jenis transaksi yang dilakukan. Tujuan utamanya adalah untuk menilai efisiensi dan kualitas layanan kepada nasabah yang dikeluarkan melalui hasil laporan kinerja SLA (*Service Level Agreement*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem digital sangat membantu dalam pemantauan kinerja, namun masih ditemukan kendala, seperti keterlambatan pelayanan, kurangnya edukasi digital kepada nasabah, dan beban tambahan dalam proses evaluasi *roleplay*. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi perbaikan seperti pengaturan jadwal, pelatihan rutin, dan peningkatan pemanfaatan mesin digital untuk menjaga standar layanan yang maksimal.

**Kata Kunci:** *Customer Service, Sistem Digital, Service Level Agreement (SLA), Kinerja Frontliner, Evaluasi Layanan*

***DIGITAL-BASED FRONTLINER PERFORMANCE DATA AND INFORMATION COLLECTION AT PT BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk. SOEKARNO HATTA BRANCH OFFICE***

**CLARA APRILIA DAMAYANTI**

*Finance and Banking Study Program  
Diploma Three Program  
Faculty of Vocational  
University of Muhammadiyah Malang  
Street Raya Tlogomas Number 146 Malang  
Email: [claraaprilia188@gmail.com](mailto:claraaprilia188@gmail.com)*

***ABSTRACT***

*This study aimed to determine the procedures for collecting data and information on customer service performance at PT BRI (Persero) Tbk. Soekarno Hatta Branch Office using a digital system. The systems used were the BRI Management Information System (BRISIM) and BRI NDS (New Delivery System), which functioned to record service time and the types of transactions carried out. The main objective was to assess the efficiency and quality of service to customers based on the results of the SLA (Service Level Agreement) performance report. The results of the study indicated that the digital system was very helpful in monitoring performance, but several obstacles were still found, such as service delays, lack of digital education for customers, and additional burdens in the roleplay evaluation process. Therefore, improvement strategies were needed, such as scheduling, regular training, and increasing the use of digital machines to maintain maximum service standards.*

***Keywords: Customer Service, Digital System, Service Level Agreement (SLA), Frontliner Performance, Service Evaluation***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan nikmat-Nya, berupa nikmat kesehatan serta berbagai karunia, petunjuk, dan kemudahan sehingga penulis ini dapat menyelesaikan proses penulisan Tugas Akhir yang berjudul “Penghimpunan Data dan Informasi Kinerja *Frontliner* Berbasis Digital Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta” untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Perbankan dan Keuangan. Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini penulis mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak. Berbagai dukungan tersebut penulis dapatkan berupa materil dan moril yang sangat membantu penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini. Oleh karena hal itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih dengan segenap ketulusan hati kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah membantu dalam proses pembelajaran serta penyediaan sarana dan prasarana.
2. Dr. Lailis Syafaah, M.T. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang, yang telah membantu dalam hal proses perijinan serta penyediaan sarana dan prasarana.
3. Novi Primita Sari, SE., M.Ec., Dev selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III, yang telah membantu dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, serta proses perijinan.
4. Kepada dosen pembimbing, Dr. Eris Tri Kurniawati SE., MM. Ak selaku dosen pembimbing 1 serta Dhurotus Sangadah, SE., MM. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk membantu dan membimbing dalam penyelesaian tugas akhir ini.

5. Dosen penguji yang telah memberikan banyak bimbingan, saran serta masukan sehingga dapat menjadikan Tugas Akhir ini lebih baik.
6. Segenap Bapak/ Ibu dosen Program Studi Diploma 3 Perbankan dan Keuangan Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.
7. Untuk kedua orang tua penulis, Bapak Anang Hariyanto dan Mama Nia yang selalu memberikan semangat, kasih sayang serta dukungan dan juga doa yang terus menyertai penulis dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus belajar dan tetap kuat dalam menghadapi segala macam situasi yang tersulit sekalipun.
8. Kepada penulis, terima kasih sudah mau melalui berbagai macam rintangan dan selalu berpikir positif dalam keadaan apapun dan terima kasih banyak untuk selalu berusaha menjadi yang terbaik dan percaya dengan kemampuan diri sendiri.
9. Mentor dan seluruh pegawai bank PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Soekarno Hatta yang telah menerima saya dengan baik, membantu serta membimbing penulis.
10. Teman-teman MU kost, Endah, Alya, serta kakak tingkat di kos yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis.
11. Sahabat penulis Caesar Martenang, yang juga memberikan dukungan kepada penulis.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penyusunan yang akan datang. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga pembaca dapat mengambil manfaat dari tugas akhir ini sebagai referensi.

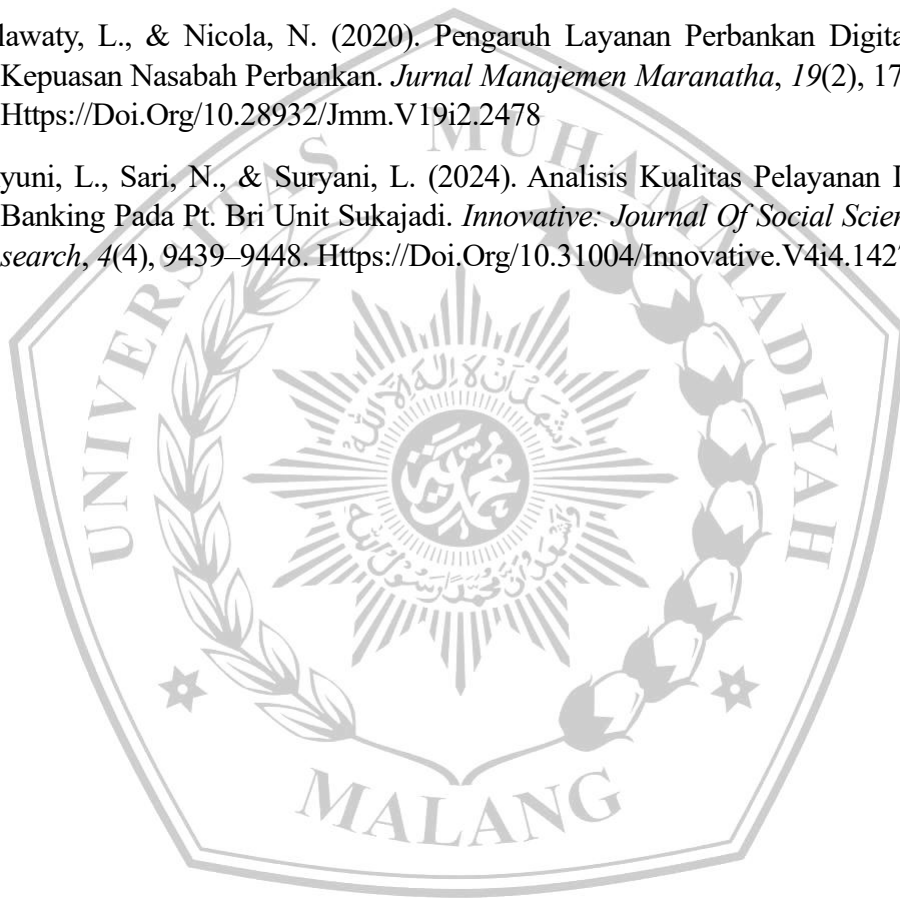
Malang, 22 Juli 2025

Clara Aprilia Damayanti

## DAFTAR PUSTAKA

- Balqis, M. (2024). Strategi Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat Din Pada Bank Muamalat Metro. *Skripsi*, 1–41. [https://Repository.Metrouniv.Ac.Id/Id/Eprint/10979/1/Devy Kurniawati.Pdf#Page=23](https://Repository.Metrouniv.Ac.Id/Id/Eprint/10979/1/Devy%20Kurniawati.Pdf#Page=23)
- Fatkurrohman, A. (2022). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Customer Service Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kc Sleman Unit Tempel I. 2005–2003 ,8.5.2017 ,7787.
- Ismail, F. (2022). *Analisis Sistem Antrian Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Kendari Sam Ratulangi.*
- Ismawanto, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16, 2020. [Http://Ojs.Pnb.Ac.Id/Index.Php/Jbk](http://Ojs.Pnb.Ac.Id/Index.Php/Jbk)
- Nafisatur, M. (2024). Metode Pengumpulan Data Penelitian. *Metode Pengumpulan Data Penelitian*, 3(5), 5423–5443.
- Nurhaliza, S. (2023). *Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Kinerja Frontliner Di Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember Skripsi.*
- Permata, S. A. (2024). *Optimalisasi Kualitas Pelayanan Melalui Penerapan Digital Customer Service Machine Guna Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bri Cabang Adisucipto.* <https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/Dspace.Uii.Ac.Id/123456789/52528>
- Prabaningrum, M. D. (2024). *Studi Efektivitas Frontliner Dalam Menangani Keluhan Nasabah Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.* <https://Dspace.Uii.Ac.Id/Handle/123456789/Dspace.Uii.Ac.Id/123456789/50730>
- Putransyah, S. N. (2024). Pengaruh Peningkatan Kualitas Layanan Terhadap Service Level Agreement (Sla) Pada Bank Bri Kc. Kendal. *Knowledge: Jurnal Inovasi Hasil Penelitian Dan Pengembangan*, 4(1), 16–28. <https://Doi.Org/10.51878/Knowledge.V4i1.2980>
- Rafif, G., Putri, B. Z. O., Ramadhini, A. P., Sandy, I. N. P., & Leon, F. M. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Efisiensi Bank Pada Sektor Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 4982–4997. <https://Jptam.Org/Index.Php/Jptam/Article/View/13155>

- Rangkuti, S., & Aidil, M. (2024). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Customer Service Di Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Medan. *Journal Of Sharia Banking*, 5(2), 205–222. <https://doi.org/10.24952/jsb.v5i2.12690>
- Riodini, I. (2023). Pengaruh Tata Kelola Kolaborasi, Kompetensi Personal Dan Integritas Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Bank Bri Di Sulawesi Selatan. *Disertasi*. <http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/25442/>
- Roni, M., & Putro, H. K. (2024). Strategi Pelayanan Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Kcp Ponorogo. *Journal Of Sharia Economics*, 3(1), 18–39. <http://dx.doi.org/10.35896/jse>
- Susilawaty, L., & Nicola, N. (2020). Pengaruh Layanan Perbankan Digital Pada Kepuasan Nasabah Perbankan. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 19(2), 179–190. <https://doi.org/10.28932/jmm.v19i2.2478>
- Wahyuni, L., Sari, N., & Suryani, L. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Internet Banking Pada Pt. Bri Unit Sukajadi. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 9439–9448. <https://doi.org/10.31004/innovative.v4i4.14272>



## Artikel 2

# PENGHIMPUNAN DATA DAN INFORMASI KINERJA FRONTLINER BERBASIS DIGITAL PADA PT BANK RAKYAT IN...

 CLARA APRILIA

 D3 Perbankan dan Keuangan Wisuda III

 University of Muhammadiyah Malang

---

### Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3306380105

Submission Date

Aug 1, 2025, 1:50 PM GMT+7

Download Date

Aug 1, 2025, 1:53 PM GMT+7

File Name

K\_RAKYAT\_INDONESIA\_PERSERO\_TBK\_KANTOR\_CABANG\_SOEKARNO\_HATTA.docx

File Size

748.5 KB

33 Pages

5,916 Words

38,898 Characters

# 6% Overall Similarity




The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

---

## Top Sources

- 6%  Internet sources
- 3%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags




### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 6%  Internet sources
- 3%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

---

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

<b>1</b>	Internet	
id.123dok.com		3%
<b>2</b>	Internet	
jdih.kemnaker.go.id		3%