

**PENERAPAN ROLEPLAY LAYANAN SEBAGAI INOVASI DAN BUDAYA UNTUK  
PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR UNIT SIMPANG TIGA**

***IMPLEMENTATION OF SERVICE ROLEPLAY AS INNOVATION AND CULTURE FOR  
IMPROVING SERVICE QUALITY AT PT. BANK RAKYAT INDONESIA SIMPANG TIGA  
OFFICE***

**<sup>1</sup>Ade Lestari, <sup>2</sup>Aldri Frinaldi**

<sup>1,2</sup>Universitas Negeri Padang, Jl. Hamka no, Kel. Air tawar, Kec. Padang Utara, Kota Padang

**ABSTRAK** : Artikel ini membahas tentang upaya suatu perusahaan untuk menjaga kualitas layanan dengan menghidupkan inovasi pada sector budaya kerja yang mana harapannya dapat menjaga citra baik perusahaan. Budaya kerja tersebut dinamakan dengan Role play. Kegiatan Role play dilaksanakan secara berkala yaitu 3 kali 1 minggu oleh pekerja level front liner (Customer Service, Teller dan Satpam) dengan pelaporan kepada level BRI Regional Office, tujuan kegiatan ini adalah agar perilaku yang diterapkan pada roleplay dapat diterapkan pada pekerjaan sehari – hari, role sendiri berisi kegiatan percakapan antara pekerja dengan nasabah dimana pekerja menyampaikan layanan sesuai standar prosedur yang telah diatur sedemikian rupa oleh perusahaan. Penulis menyusun artikel ini dengan metode studi kepustakaan atau dengan mereview serta menganalisis segala sumber pengetahuan dari sumber pustaka bertemakan pada jurnal yang terkait membahas inovasi dan budaya organisasi termasuk pada jurnal – jurnal terindex. Sedangkan tujuan artikel ini dibuat adalah untuk mendeskripsikan budaya kerja yang diciptakan PT Bank Rakyat Indonesia untuk menjaga kualitas layanannya.

Didalam artikel ini membahas tentang budaya yang diciptakan oleh suatu perusahaan yang disebut Role play serta manfaat yang diharapkan terhadap kegiatan roleplay.

**Kata Kunci:** Role Play, Budaya, Inovasi

**ABSTRACT** : This article discusses the efforts of a company to maintain service quality by turning on innovation in the work culture sector which hopes to maintain the company's good image. This work culture is called Role play. Role play activities are carried out regularly, namely 3 times a week by front liner level workers (Customer Service, Teller and Security Guard) with reporting to the BRI Regional Office level, the purpose of this activity is so that the behavior applied to roleplay can be applied to daily work, the role itself contains conversational activities between workers and customers where workers deliver services according to standard procedures that have been arranged in such a way by the company.

The author compiled this article using the literature study method or by reviewing and analyzing all sources of knowledge from library sources with the theme of related journals discussing innovation and organizational culture including indexed journals. While the purpose of this article is to describe the work culture created by PT Bank Rakyat Indonesia to maintain the quality of its services.

In this article, we discuss the culture created by a company called role play and the expected benefits of roleplay activities.

**Keywords:** Role Play, Culture, Innovation

## A. PENDAHULUAN

Inovasi terus tercipta seiring berjalannya waktu dan kebutuhan umat manusia, inovasi muncul bahkan berada disela – sela kondisi dan lingkungan yang penuh tekanan dan bersifat urgent. Tak jarang apabila inovasi justru hadir ditengah kebiasaan manusia baik dalam keseharian maupun dalam kondisi bersama atau sedang dalam bekerja, inovasi itu sendiri karena adanya suatu kebutuhan akan cara baru untuk menyelesaikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Factor efektivitas dan efisiensi adalah salah satu factor utama terciptanya inovasi sehingga muncul kebiasaan baru yang dapat merubah prinsip dan budaya kerja manusia menjadi lebih beragam tergantung pada jenis permasalahan yang harus dihadapi.

Sebagai mana dikutip dari Haira dan Aldri 2023 bahwasanya Perubahan yang bisa saja berupa keinginan masyarakat atau efisiensi biaya internal misalnya maka kemampuan lembaga maupun organisasi publik untuk menghadapi perubahan yang terjadi di masyarakat harus mampu untuk berinovasi lebih jauh. Apabila dibawakan kepada hal yang bersifat untuk pelayanan public tentunya pelayanan publik dilaksanakan seoptimal mungkin agar tidak terjadi pemborosan dalam hal tenaga, biaya, materil, waktu dan lainnya. Masyarakat saat ini dalam memenuhi kebutuhannya sebagai subjek yang menginginkan pelayanan yang cepat, praktis, dan efisien dan tentunya pelayanan yang lebih memberikan kemudahan. Maka berdasar hal inilah kemampuan inovasi organisasi harus mampu mengejar untuk pemenuhan tuntutan tanpa harus tekor dalam hal teknis termasuk pembiayaan.

Misalnya dalam organisasi yang bersifat public acap kali terdengar alasan operasional yang selalu berkaitan dengan anggaran yang minim dan sifat pegawai yang cenderung hitung – hitungan dalam bekerja, hal tersebut bisa saja bersifat manusiawi mengingat dan menimbang bahwa didunia ini tidak ada yang segala sesuatu aka nada berjalan teori pertukaran. Akan tetapi problem yang baru saja disebutkan dapat diatasi apabila ada pemikiran yang cemerlang yang dapat walaupun setidaknya tidak mampu menyelesaikan secara total namun dapat mengurangi problem baru yang lebih pelik.

Bagaimana pun itu untuk menghadapi situasi yang ada berfikir terbuka adalah satu – satunya cara agar merubah mindset dan sikap dalam bekerja. Mengingat bahwa kehidupan yang makin kompleks untuk itu diperlukan pemikiran yang cemerlang terhadap penyelesaian masalah dengan menciptakan cara kerja baru yang lebih baik. Bisa diambil contoh pada perusahaan – perusahaan swasta yang hari ke hari terus menciptakan system Artificial Inteligent untuk penyelesaian pekerjaan melalui system aplikasi, sehingga ada beberapa kebiasaan pekerja yang memungkinkan terjadinya pemborosan dapat ditekan atau menjadi jalan pintas untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Menurut (Hidayah, 2018) bahwa kemampuan melahirkan dan menerapkan inovasi tersebut tentu tidak terlepas dari kapasitas organisasi tersebut untuk membuat pekerja atau aparaturnya termotivasi dan cukup percaya diri untuk melakukan inovasi dan mencoba hal-hal baru, selain itu, dapat dipastikan bahwa dorongan dan dukungan organisasi juga sangat tinggi terhadap kelangsungan semua praktik-praktik inovasi yang dijalankan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendalaman pembahasan terkait bagaimana suatu organisasi mampu dengan leluasa menstimulasi budaya berinovasi dalam organisasinya sehingga diharapkan dapat menjadi bahan anteseden atau acuan bagi organisasi sektor public maupun swasta lainnya.

Maka dari itu memang sangat perlu untuk suatu organisasi dapat membudayakan inovasi secara pemikiran terbuka yang dapat menyelesaikan problemnya sendiri dan memberikan produktifitas lebih terhadap pelanggan penerima manfaat. Pada prinsipnya efektivitas dan efisiensi merupakan hal yang perlu juga diterapkan dalam operasional sehari – hari dalam sikap kerja agar tidak adanya pemborosan yang tidak perlu sehingga tidak membuang percuma keuntungan – keuntungan dan alokasi anggaran yang didapat.

PT. Bank Rakyat Indonesia unit Simpang tiga merupakan salah satu perusahaan Milik Negara yang bergerak dibidang jasa keuangan. PT Bank Rakyat Indonesia memiliki standar layanan dalam operasional sehari – harinya sehingga diperlukan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya. PT. Bank Rakyat Indonesia memunculkan budaya baru terhadap perkerja level

Frontliner untuk pelaporan rutin untuk pelaksanaan kegiatan roleplay. Roleplay adalah melakukan dialog terstruktur antara frontliner dengan nasabah sesuai naskah yang ditetapkan manajemen PT. Bank Rakyat Indonesia. Frontliner dikatakan disini adalah jabatan Customer Service dan Teller.

Pengertian role playing dalam dunia pendidikan menurut Ahmadi, adalah usaha untuk memecahkan maupun mengidentifikasi suatu masalah melalui peragaan, serta langkah-langkah identifikasi masalah, analisis, pemeranan, dan diskusi. Dalam proses pendidikan, penggunaan metode dalam pembelajaran merupakan tindakan terstruktur yang diambil oleh guru dalam mengajar. Yang bertujuan agar proses pembelajaran lebih efektif dengan melibatkan siswa (Anwar, 2012). Dengan metode pembelajaran role playing, sejumlah peserta didik dapat bertindak sebagai pemeran dan yang lainnya sebagai pengamat. Seorang pemeran harus mampu menghayati peran yang dimainkannya dan peserta didik berinteraksi dengan orang lain yang juga membawakan peran tersebut sesuai dengan tema yang dipilih. Ini pada umumnya dilakukan lebih dari satu orang dan hal itu bergantung kepada apa yang diperankan (Basri, 2017)

## **B. METODE PENELITIAN**

Penulis menyusun artikel ini dengan metode studi kepustakaan atau dengan mereview serta menganalisis segala sumber pengetahuan dari sumber pustaka bertemakan pada jurnal yang terkait membahas inovasi dan budaya organisasi termasuk pada jurnal – jurnal terindex. Kemudian penelitian dikombinasikan dengan metode penelitian kualitatif untuk sebagai pengayaan sumber pengetahuan.

Penelitian kepustakaan adalah kajian teoritis, referensi, dan literatur ilmiah lain dengan memiliki keterkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada keadaan sosial yang sedang diteliti (Sugiyono, 2012). Tahap lanjut terdapat proses pengolahan data atau mengutip referensi. kemudian adalah studi lapangan. Terlebih dahulu disusun desain penelitian dan pengujian alat dilapangan. Tahap lanjut dilakukan penentuan lokasi penelitian, responden, dan informan. Akan tetap mengingat dan menimbang keterbatasan gerak dan waktu penulis sehingga sumber terpokok pada studi pustaka saja tanpa ada validasi studi lapangan

## **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Inovasi menurut Han et all (1998:33) mengacu pada produk baru atau upaya untuk melakukan terobosan-terobosan baru. Pada banyak kasus, organisasi yang kreatif dan inovatif memiliki peluang lebih besar untuk meraih sukses dibanding organisasi yang pasif dan reaktif. Cepatnya perubahan lingkungan eksternal mendorong perlunya pemahaman terhadap budaya organisasi dan eksistensi budaya organisasi yang sesuai (Rediyono dan Ujianto, 2013:103).

. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada (Hidayah, 2018).

Budaya inovasi adalah hasil dari keseluruhan interaksi multifaset antara dimensi kunci dan nilai-nilai yang tertanam dalam budaya organisasi. Nilai-nilai ini termasuk fleksibilitas, visi ke depan, pemberdayaan, apresiasi ide, toleransi resiko, komunikasi, dorongan, dan pengambilan keputusan bersama. Oleh karena itu, proses inovasi tidak akan menjadi aktivitas yang dapat dibagi, sebaliknya, harus terjadi dalam budaya yang terdiri dari seperangkat nilai yang dianut secara koheren untuk memfasilitasi praktik inovasi yang sedang berlangsung (Wan Ismail, Wan Khairuzzaman dan Majid, 2007)

Budaya inovatif adalah proses perubahan prinsip dan cara kerja manajemen untuk mencapai penerapan ide atau perilaku yang baru bagi organisasi. Herkema (2003) mendefinisikan budaya inovatif sebagai sebuah proses yang bertujuan untuk menciptakan pengetahuan baru yang difokuskan pada pengembangan komersial dan untuk mendapatkan solusi yang layak. Herkema (2003) berpendapat bahwa inovasi adalah penerapan ide atau perilaku yang baru bagi organisasi. Hal ini bisa berupa produk baru, layanan baru atau teknologi baru.

Budaya Organisasi (Kamaroellah, 2014) adalah system nilai dan keyakinan dalam membentuk perilaku pegawai dalam suatu organisasi. Budaya organisasi adalah seperangkat system nilai-nilai, keyakinan dan asumsi serta norma yang telah lama berlaku, disepakatiserta diikuti para anggota sebagai pedoman perilaku dalam pemecahan masalah-masalah dalam organisasinya. Budaya organisasi disebut juga seperangkat nilai-nilai atau norma norma yang telah relatif lama berlakunya, dianut bersama oleh para anggota organisasi (karyawan) sebagai norma perilaku dalam menyelesaikan masalah-masalah organisasi. Dalam budaya organisasi adanya sosialisasi nilai-nilai dan menginternalisasi dalam diri para anggota dalam menjiwai orang perorang di dalam organisasi. Budaya organisasi merupakan jiwa dari suatu organisasi dan jiwa dari anggota organisasi itu sendiri.

Budaya organisasi (Sudarsono, 2019) adalah sebagai aturan, nilai, norma, falsafah dan kepercayaan yang dipegang teguh oleh sebuah organisasi yang tercermin dalam perilaku dan pola pikir dari anggota organisasi dengan memiliki persepsi yang sama dari para anggota organisasi. Jadi budaya organisasi disebut juga system bersama yang memiliki kebiasaan yang sama dan memegang teguh nilai-nilai yang sama.

Dapat disimpulkan bahwa Budaya organisasi adalah sistem nilai, norma bentuk perilaku yang merupakan suatu kepercayaan yang dipegang teguh oleh sebuah organisasi yang tercermin dalam perilaku dan pola pikir dari anggota organisasi dengan memiliki persepsi yang sama dari para anggota organisasi (Haira Zulfia, 2023).

Kinerja (Robbins, 2006) adalah hasil dari suatu evaluasi terhadap pekerjaan yang dibandingkan dengan kriteria yang sudah menjadi kesepakatan dan ketetapan. Kinerja karyawan adalah fungsi dari interaksi antara motivasi dan kemampuan yang memerlukan pertimbangan yang penting dikarenakan kinerja individual seseorang dalam organisasi merupakan bagian dari kinerja organisasi dan menentukan terhadap hasil kinerja organisasi tersebut.

Roleplay dilakukan oleh pekerja BRI Unit simpang tiga pada level pekerja frontliner yang terdiri dari Customer servis, teller serta satpam, tujuan diadakan Roleplay adalah untuk melatih frontliner dapat menirukan skema layanan yang diterapkan dalam kegiatan roleplay di kehidupan pekerjaan sehari – hari. Kegiatan Roleplay yang dimaksud adalah melakukan rekaman terhadap scenario pelayanan oleh customer servis, teller dan satpam sesuai standar layanan yang telah diterapkan perusahaan yang kemudian secara berkala dilaporkan 3 kali seminggu kepada level perusahaan tingkat Regional Office BRI Padang.

Adapun jenis roleplay yang dilakukan antara lain adalah :

Tema teller

1. Mengedukasi nasabah agar mengoptimalkan penggunaan produk E-Channel berupa mesin ATM dan mesin setor tunai apabila sering menemukan antrian yang ramai.
2. Melakukan penarikan tunai dengan menggunakan device smartphone dan kartu debit ATM apabila tidak membawa buku tabungan sebagai kelengkapan urusan perbankan.
3. Mengedukasi nasabah dengan transaksi tinggi dengan jumlah transaksi yang banyak agar dapat bertransaksi dengan mudah dan efisien
4. Mengedukasi nasabah agar dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi BRIMO untuk transaksi pembayaran BRIVA.

Teme Customer service

1. Mengedukasi nasabah untuk dapat membuka rekening secara mandiri melalui [www.bukarekeningbri.co.id](http://www.bukarekeningbri.co.id) dihp Iphone atau android apabila tidak sempat kebank.
2. Mengedukasi nasabah agar dapat mengoptimalkan penggunaan aplikasi Brimo untuk pengaduan gagal setor tunai.
3. Menginformasikan produk – produk BRI kepada nasabah yang memiliki kebutuhan bisnis yang cukup padat agar dapat bertansaksi non tunai.
4. Memberikan solusi agar nasabah dapat bertansaksi dengan internet banking disaat aplikasi registrasi bermasalah dan stok kartu debit sedang habis.

Tema satpam

1. Memberikan solusi untuk nasabah melakukan setor kas, apabila antrian keteller ramai sedangkan mesin setor tunai sedang ada pengosongan .
2. Mengedukasi nasabah apabila ada nasabah seringkali Tarik tunai diteller menggunakan buku tabungan sedangkan nasabah melakukan hal tersebut untuk berbelanja di toko yang sudah ada merchant BRI seperti sudah ada mesin EDC dan QR code.
3. Mengedukasi nasabah untuk melakukan pengaduan melalui Brimo apabila terjadi kegagalan setor tunai dimesin CRM sedangkan kantor sedang libur.
4. Memberikan informasi untuk nasabah yang belum merapikan uangnya apabila ingin setor diteller sedangkan uangnya banyak dan antrian ramai.

Sumber : divisi layanan BRI Regional Office Padang.

Roleplay diatas adalah budaya kerja yang diterapkan oleh PT Bank Rakyat Indonesia agar setiap prosedur layanan yang dijalankan dapat mengacu pada ketentuan yang sudah diatur sebelumnya. Tujuannya adalah agar dapat menjaga kualitas layanan yang lebih baik yang dampaknya akan terlihat pada kepuasan nasabah selaku pelanggan dari segala produk dan jasa PT Bank Rakyat Indonesia. Inovasi budaya kerja roleplay merupakan sarana yang dapat dilakukan oleh pekerja dilevel frontliner walau dalam keadaan kesibukan kerja yang cukup padat karena pada dasarnya aktifitas tersebut adalah aktifitas yang dapat dilakukan secara incidental.

#### D. PENUTUP

Dapat disimpulkan bahwa Budaya organisasi adalah sistem nilai, norma bentuk perilaku yang merupakan suatu kepercayaan yang dipegang teguh oleh sebuah organisasi yang tercermin dalam perilaku dan pola pikir dari anggota organisasi dengan memiliki persepsi yang sama dari para anggota organisasi (Haira Zulfia, 2023).

Kinerja (Robbins, 2006) adalah hasil dari suatu evaluasi terhadap pekerjaan yang dibandingkan dengan kriteria yang sudah menjadi kesepakatan dan ketetapan Budaya organisasi tersebut dinamakan dengan Role play. Kegiatan Role play dilaksanakan secara berkala yaitu 3 kali 1 minggu oleh pekerja level front liner (Customer Service, Teller dan Satpam) dengan pelaporan kepada level BRI Regional Office, tujuan kegiatan ini adalah agar perilaku yang diterapkan pada roleplay dapat diterapkan pada pekerjaan sehari – hari, role sendiri berisi kegiatan percakapan antara pekerja dengan nasabah dimana pekerja menyampaikan layanan sesuai standar prosedur yang telah diatur sedemikian rupa oleh perusahaan.

Sekiranya perusahaan – perusahaan yang bergerak dibidang layanan tidaklah salah apabila ikut menerapkan system role play. Diharapkan system role play yang diterapkan dapat menjadi kebiasaan sehingga tata aturan yang ditetapkan dapat menjadi budaya kerja yang baik.

#### E. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Z. (2012). Pelaksanaan Pembelajaran Matematika di Sekolah Dasar. *Jurnal Penelitian Ilmu Pendidikan*, 5(2), 24–32.
- Basri, H. (2017). Penerapan Model Pembelajaran Role Playing untuk Meningkatkan Hasil Belajar Bahasa Indonesia Siswa Kelas V SDN 032 Kualu Kecamatan Tambang. *JURNAL PAJAR (Pendidikan Dan Pengajaran)*, 1(1), 38–53.
- Haira Zulfia, A. F. (2023). *Urgensi Penerapan Budaya Inovasi Bagi Asn Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Publik Dalam Mewujudkan Reformasi Birokrasi The Urgence Of Implementing A Culture Of Innovation For Asn In Improving The Performance Of Public Organizations In Realizing Burea*. 7, 1–11.

Hidayah, K. dkk. (2018). *Jurnal Borneo Administrator*. 14(3), 249–266.

Robbins, stepen P. (2006). *Perilaku Organisasi*.

Sugiyono. (2012). *memahami penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Wan Ismail, Wan Khairuzzaman dan Majid, A. (2007). Framework of the culture of innovation :AREvisit. *Jurnal Kemanusiaan, bil.9, Jun*, 38–49.