

SKRIPSI

KINERJA *TELLER* DALAM MELAKUKAN STANDAR

LAYANAN TERKAIT KEPUASAN NASABAH

di

PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.,

KANTOR KAS *WORLD TRADE CENTER* JAKARTA

Disusun oleh:

NAMA : FRANSISCA VERONIKA

NPM : 1833010225



LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA

PROGRAM DIPLOMA EMPAT/SARJANA TERAPAN

JAKARTA

2022

**KINERJA *TELLER* DALAM MELAKUKAN STANDAR
LAYANAN TERKAIT KEPUASAN NASABAH**

di

**PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.,
KANTOR KAS *WORLD TRADE CENTER* JAKARTA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar
Sarjana Terapan dalam Ilmu Administrasi Negara**

Disusun oleh :

**NAMA : FRANSISCA VERONIKA
NPM : 1833010225
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA
MANUSIA APARATUR**



**LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
PROGRAM DIPLOMA EMPAT/SARJANA TERAPAN
JAKARTA**

2022

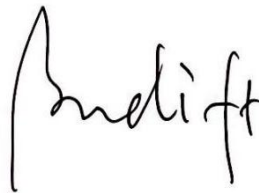
**POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : FRANSISCA VERONIKA
NPM : 1833010225
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR
JUDUL SKRIPSI : KINERJA *TELLER* DALAM MELAKUKAN
STANDAR LAYANAN TERKAIT
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK
NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.,
KANTOR KAS *WORLD TRADE CENTER*
JAKARTA

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 21 Desember 2022



BUDI FERNANDO TUMANGGOR, S. S., MBA.

LEMBAR PENGESAHAN


Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan
Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara
di Jakarta pada 2022

Ketua merangkap anggota,



(Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si)

Sekretaris merangkap anggota,



(Dr. Hamka, MA)

Anggota,



(Budi Fernando Tumanggor, S,S, M.B.A)

SURAT PERNYATAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI (PAKTA INTEGRITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fransisca Veronika

NPM : 1833010225

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan Judul **KINERJA TELLER DALAM MELAKUKAN STANDAR LAYANAN TERKAIT KEPUASAN NASABAH di PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO)TBK., KANTOR KAS WORLD TRADE CENTER JAKARTA** Merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dengan pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 21 Desember 2022

Penulis,

Fransisca Veronika

1833010225

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala Puji bagi Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Teller Dalam Melakukan Standar Layanan Terkait Kepuasan Nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Kas world Trade Center Jakarta”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan di Politeknik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.

Dalam penelitian ini, peneliti menyadari bahwa tanpa bantuan, dukungan, bimbingan dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini, peneliti secara khusus menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah *Subhanahu Wata'ala* yang telah memberikan nikmat sehat dan cerdas serta berbagai anugerah lainnya.
2. Orang tua tercinta yang tulus memberikan doa dan motivasi sehingga Skripsi ini dapat disusun dengan baik , penulis bersyukur masih terus mendapatkan ajaran dan bimbingannya. Semoga Skripsi ini mampu membuatnya bangga.
3. Suami dan Mertua yang senantiasa memberikan dukungan dan doa. Sungguh bukan hal yang mudah bagi penulis mengatur fokus, tenaga dan waktu di tengah kesibukan bekerja sejak pagi hingga petang

kemudian kuliah dari petang hingga malam. Rumah, kantor, kampus tak ada satu pun yang dikalahkan, semua dijalani beriringan

4. Prof. Dr. Nurliah Nurdin., S. Sos., MA. Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama menempuh studi.
5. Bapak Budi Fernando Tumanggor, S.S., M.B.A. selaku pembimbing KKP dan dosen pembimbing Akademik yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran dengan sabar untuk memberikan perhatian, arahan dalam membimbing penulis dengan kesungguhan hati
6. Para Dosen di Politeknik STIA LAN, Jakarta yang telah berdedikasi dalam mencerdaskan para mahasiswanya melalui kurikulum terapan. Para Dosen membuat ruang kelas bukan sekedar media *transfer knowledge* tetapi terjadi *sharing knowledge, experience and best practices* karena kelas dibuat sangat interaktif sehingga belajar jadi menyenangkan.
7. Ibu Peni Handayani selaku dosen pembimbing instansi KKP dan atasan langsung penulis yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh ijin belajar.
8. Seluruh pegawai Bank BNI Kantor Cabang Mega Kuningan Khususnya KK WTC atas dukungan, bimbingan, doa dan ilmu yang telah diberikan dengan sepenuh hati
9. Para sahabat di Politeknik STIA LAN Jakarta yang senantiasa memberikan semangat, *sharing knowledge, sharing experience* dan *sharing best practices* selama menempuh perkuliahan.

Penulis memahami bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, kritik dan saran yang membangun tentunya akan sangat berguna untuk perbaikan skripsi ini agar dapat bermanfaat bagi semua pihak terutama BNI Kantor Kas WTC umumnya untuk seluruh *frontliner*.

Jakarta, 21 Desember 2022

Peneliti

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fransisca Veronika', written in a cursive style.

Fransisca Veronika

ABSTRAK

Fransisca Veronika, 1833010225

“Kinerja *Teller* Dalam Melakukan Standar Layanan Terkait Kepuasan Nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Kas *World Trade Center* Jakarta”

Skripsi, 73 halaman

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai kinerja *teller* dalam melakukan standar layanan terkait kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk., Kantor Kas *World Trade Center*. Selain itu agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan bila diperlukan untuk mengurangi atau mencegah terjadinya komplain terkait layanan Perbankan yang nantinya akan merusak citra baik PT. BNI (Persero) Tbk., Kantor Kas *World Trade Center* Jakarta. Variabel yang terikat nya adalah kinerja teller dan kepuasan nasabah. Narasumber dalam penelitian ini adalah nasabah dari BNI Kantor Kas *World Trade Center*, dan juga pihak internal dari pegawai PT Bank BNI. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara terhadap 3 (tiga) orang nasabah dan 3 (tiga) orang pihak *internal*. Hasil penelitian menunjukkan perlunya tingkat kepedulian *teller* dalam melakukan standar layanan transaksi dalam proses penilain kinerja karena standar layanan *teller* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kinerja Teller , Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Fransisca Veronika, 1833010225

"Teller performance in service standards to customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk., World Trade Center Jakarta Sub Branch "

Thesis, 73 pages

the purpose of the research is to find out and get information about the performance of tellers performance in service standards related to customer satisfaction at PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk., World Trade Center Sub Branch. In addition, in order to be able to provide recommendations for improvement if necessary to reduce or prevent complaints related to banking services which will later damage the good image of PT. BNI (Persero) Tbk., World Trade Center Jakarta Sub Branch. The dependent variable is teller performance and customer satisfaction. The informants in this study were customers from the BNI World Trade Center Sub Branch, as well as internal parties from employees of PT Bank BNI. In this study using qualitative methods with interview techniques to 3 (three) customers and 3 (three) internal parties. The results of this study indicate the need for a level of concern for tellers in carrying out transaction service standards in the performance appraisal process because teller service standards greatly influence customer satisfaction. Teller Performance, Customer Satisfaction

Keywords: Teller Performance, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABLE	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB 1 PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Tinjauan Teori	13
B. Konsep Kunci	31
C. Kerangka Berpikir	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian	38
B. Data Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	38
C. Prosedur Pengolahan Data	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	52
B. Visi dan Misi Bank BNI	53
C. Budaya Perusahaan BNI	53
D. Profil dan Struktur Organisasi	54
E. Hasil Penelitian dan Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	75
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	88

DAFTAR TABEL

Table 1.1	Panduan Transaksi <i>Teller</i> Bank BNI	7
Table 2.1	Aspek Penilaian pada Unit Teller	17
Table 2.2	Tarif Pengali Berdasarkan Yudisium Kinerja Individu	17
Table 2.3	Penelitian Terdahulu	29
Table 3.1	Pedoman Wawancara	41
Table 3.2	Tabel Karakteristik <i>Key Informan</i>	46
Table 4.1	Jumlah Karyawan di BNI KK WTC	53
Table 4.2	Penilaian <i>Service Experience Index</i> (SEI) Semester I	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	<i>Check List Teller</i> dalam melakukan standar layanan	6
Gambar 1.2	Jumlah komplain BNI W10	8
Gambar 1.3	<i>Screenshoot</i> Komplain <i>Customer</i> Bank BNI di Media Sosial	9
Gambar 2.1	Panduan Seragam <i>Teller</i>	20
Gambar 2.2	Indikator Kinerja	32
Gambar 2.3	Kerangka Berpikir	36

BAB 1

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Industri Perbankan merupakan industri jasa yang cukup dominan dalam program-program pembangunan ekonomi. Seiring semakin bertambahnya Bank di Indonesia yang sangat berpotensi menyebabkan persaingan dalam pelayanan penggunaan jasa keuangan terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga pihak Bank harus menentukan suatu kebijakan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam menarik calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang sudah ada.

Sektor Perbankan memegang peranan strategis dalam perekonomian Indonesia karena kegiatan perekonomian suatu Negara tidak terlepas dari aktivitas Perbankan. Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 Tentang Perbankan, Bank didefinisikan “sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat”. Sebagai salah satu perusahaan jasa, Bank dituntut untuk dapat semakin profesional, dipercaya dan unggul dalam pelayanan serta dapat mengimbangi perubahan keinginan nasabah secara cepat. Perbankan harus mampu beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang terus berubah dan mampu mengikuti kebutuhan pasar agar dapat bertahan dan berhasil menjalankan usahanya.

Faktor pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam sektor Perbankan, karena sektor ini sendiri merupakan bisnis layanan jasa/*service*. Dalam jurnal yang diterbitkan oleh (Rosita 2010: 52) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas. Nasabah yang mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa puas cenderung akan melakukan pembelian jenis produk dan jasa kembali di tempat yang sama. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima nasabah, maka akan semakin tinggi kemungkinan nasabah akan melakukan pembelian ulang atau loyal terhadap bank.

Dalam upaya menciptakan dan memberikan layanan Perbankan yang baik, tentunya suatu Bank juga harus didukung oleh adanya Sumber Daya Manusia (SDM) yang memiliki kinerja baik dan bertanggung jawab. Sebagaimana halnya ditegaskan oleh Sedarmayanti (2009:22) bahwa kompetensi SDM merupakan karakteristik sikap dan perilaku yang efektif yang akan menentukan kinerja unggul dalam pekerjaan. Peranan karyawan terutama karyawan *frontliner* pada suatu Bank sangat penting menunjang keberhasilan perusahaan. Alasannya karena karyawan di sektor Perbankan dituntut juga memiliki kemampuan untuk memengaruhi persepsi nasabah. Karyawan di Perbankan merupakan bagian dari jasa yang diberikan oleh Bank itu sendiri. Karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan kepada pelanggan. Kegagalan karyawan di sektor Perbankan dalam menyampaikan citra yang baik kepada pelanggan, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi nasabah kepada Bank tersebut.

Menurut Mathis dan Jackson (2012:32) untuk meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan harus memberikan motivasi agar karyawan tersebut memiliki semangat yang tinggi untuk bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan. Penilaian kinerja karyawan juga dibutuhkan perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pemahaman karyawan dalam bekerja. Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut. Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sehingga perusahaan berdasarkan persepsi pelanggannya dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan.

Kualitas layanan sendiri seharusnya sudah melekat dalam setiap kegiatan atau layanan Perbankan karena petugas bank dalam menjalankan tugasnya dituntut untuk memberikan jasa sekaligus pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah. Hal ini yang mendasari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau Bank BNI senantiasa perlu memperbaiki setiap proses pemberian layanan yang ada demi menciptakan kepuasan nasabah. Hal tersebut juga sejalan dengan Budaya Kerja BNI yang menekankan pada "PRINSIP 46" (Profesionalisme, Integritas, Orientasi Pelanggan, Perbaikan Tiada Henti). Keempat nilai organisasi ini yang membentuk budaya kerja seluruh insan BNI dalam menjalankan tugasnya. Selain budaya organisasi/perusahaan, BNI juga memegang teguh atas 6 (enam) perilaku utama yaitu:

1. meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik;

2. jujur, tulus dan ikhlas;
3. disiplin, konsisten dan bertanggungjawab;
4. memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis;
5. senantiasa melakukan penyempurnaan;
6. kreatif dan inovatif;

Dengan adanya budaya kerja tersebut maka pegawai khususnya *frontliner* di Bank BNI Kantor Kas WTC pada unit *teller* harus dapat memahami betul apa tugas utamanya untuk meminimalisir komplain. Hal ini menjadi penting diperhatikan oleh *teller* karena menjadi gerbang utama perusahaan untuk melakukan transaksi keuangan yang sangat memungkinkan akan terjadi komplain dan kerugian baik secara moril dan materil. Adanya tuntutan kerja dengan durasi waktu dan standar pelayan yang telah ditentukan membuat petugas pada unit *teller* kadang melakukan beberapa kesalahan yang seharusnya tidak perlu. Hal tersebut tidak hanya membuat penilaian terhadap *Key Performance Indicator* atau Indikator Kinerja Utama *teller* tersebut menjadi kurang baik dan tentunya akan berpengaruh negatif juga pada citra baik perusahaan.

Manajemen dan pimpinan Bank BNI Kantor Kas WTC sangat memberi perhatian pada standar layanan kepada setiap nasabah yang datang, namun masih saja ada beberapa komplain dari nasabah baik secara lisan maupun tertulis disampaikan baik melalui kotak saran maupun media sosial *online* seperti *Twitter*, *Facebook* dan *Instagram*. Beberapa keluhan ataupun komplain yang sering diterima untuk unit *teller*, antara lain:

1. *teller* tidak teliti dalam melakukan transaksi pengiriman uang yang menyebabkan terjadinya selisih dalam mata uang asing (mata uang Poundsterling misalnya);
2. *teller* tidak fokus dalam melayani nasabah yang berada di hadapannya dengan mengobrol dengan rekan sebelahnya;
3. *teller* dengan sengaja mengecek saldo atau dana nasabah;
4. *teller* melakukan tindakan untuk *follow* atau mengajukan permintaan pertemanan di akun sosial media milik nasabah yang membuat nasabah merasa tidak nyaman;
5. *teller* salah dalam melakukan penginputan kode pembayaran yang menyebabkan terjadinya selisih kurang;
6. *teller* tidak berepenampilan prima saat mulai bekerja;
7. *teller* yang bermain *handphone* saat nasabah di hadapannya;
8. *teller* tidak berdiri saat memanggil nasabah.

Kolom "Ya" diisi dengan (v), Kolom "Tidak" diisi dengan (x)			
No.	Aspek	sudah sesuai standar	belum sesuai standar
A. SIKAP			
- Sikap Mengawali Layanan			
1	Berdiri, melakukan kontak mata dan tersenyum		
2	Mengucapkan Selamat Pagi/Siang/Sore	V	
- Sikap Selama Melayani			
3	Melakukan kontak mata dan tersenyum	V	
4	Antusias dan ramah	X	
5	Menggunakan nama nasabah selama melayani	V	
6	Fokus pada nasabah dan tidak mengerjakan pekerjaan lain selain terkait dengan transaksi nasabah	X	
- Sikap Mengakhiri Layanan			
7	Berdiri, kontak mata dan tersenyum		
8	Menawarkan bantuan lainnya		
9	Mengucapkan terima kasih		
10	Mengucapkan Selamat Pagi/Siang/Sore		
11	Menggunakan sebutan Bapak/Ibu		
12	Menggunakan nama nasabah		
- Small talk			
13	Menyampaikan <i>small talk</i> (di awal layanan/selama melayani/di akhir layanan), <i>contoh : selamat beraktivitas, hati-hati di jalan</i>		
B. SKILL			
Proses penanganan uang			
14	- Proses penanganan uang		
15	- Tidak menutupi nasabah pada saat penghitungan uang	X	
Kecepatan transaksi			
16	- Time Delivery 1.5 menit (90 detik)	X	
Kenyamanan proses administrasi			
17	- Kenyamanan nasabah didalam melakukan transaksi → <i>Contoh : Tidak perlu menggunakan slip setoran/nota setoran (nasabah bisa langsung setor menuju Teller) setor ke rekening BNI</i>		
Keseragaman proses transaksi			
18	- Keseragaman didalam meminta syarat transaksi nasabah		
19	- Buku Tabungan : tidak perlu diminta (SETOR)		
20	- KTP : Setor ke rek sendiri (tidak perlu diminta), setor untuk nasabah WIC (diminta dan di fotocopy)		
Konfirmasi hasil validasi			
21	- Konfirmasi validasi transaksi setor tunai nasabah		
Edukasi transaksi/Info Promo			
22	- Edukasi Setoran Tunai melalui mesin Setor-Tarik (jelaskan jumlah, limit per hari, denominasi)		
21	- Info Promo BNI POIN Plus		
C. PENAMPILAN			
Penampilan fisik petugas (tatanan rambut (twist bagi yang tidak berjilbab) penggunaan jilbab rapi, pakaian tidak kotor dan lusuh, penggunaan ID Card dan terbaca jelas oleh nasabah, meja kerja yang rapi dan bersih			
Pakaian			
23	- Sesuai dengan hari kerja		
24	- Rapi dan tidak kusu		
Name tag			
25	- Tanda pengenal terlihat dan terbaca jelas		
26	- Nama di counter CS sesuai dengan tanda pengenal		
Situasi meja kerja			
27	- Meja kerja terlihat bersih dan rapi		

Gambar 1.1.
Check List Teller dalam melakukan standar layanan
Sumber: *Check List Teller V.2 WJS (2015)*

Data komplain dari pelanggan di BNI Kantor Kas WTC sampai saat ini selalu mengundang perhatian manajemen dan mendesak untuk dibenahi atau ditindaklanjuti. Hal tersebut diperparah lagi dengan masuknya

komplain yang diterima dari unit *Costumer Care* BNI yang memberikan teguran kepada salah satu oknum *teller* melalui unit *Service Management Region* (SMR). Dengan adanya teguran atau keluhan nasabah mengenai layanan *teller* ini tentu saja menjadi beban reputasi bagi cabang karena akan memengaruhi penilaian secara individual maupun penilaian cabang secara keseluruhan. Hal tersebut tentunya dapat memberikan citra yang buruk bagi perusahaan karena pada saat nasabah mengantri untuk melakukan segala transaksi Perbankan akan duduk menghadap ke satu arah yaitu ke arah *teller* yang membuat semua nasabah yang menunggu dapat mendengar dan mengetahui bahwa telah terjadi suatu komplain yang terjadi pada *teller* tersebut. Komplain kepada *teller* tersebut sebenarnya dapat dicegah bila *teller* selalu bekerja dengan tetap mengacu pada standar layanan yang sudah

ditetapkan di semua kantor Bank BNI di seluruh Indonesia yang diuraikan dalam tabel di bawah ini:

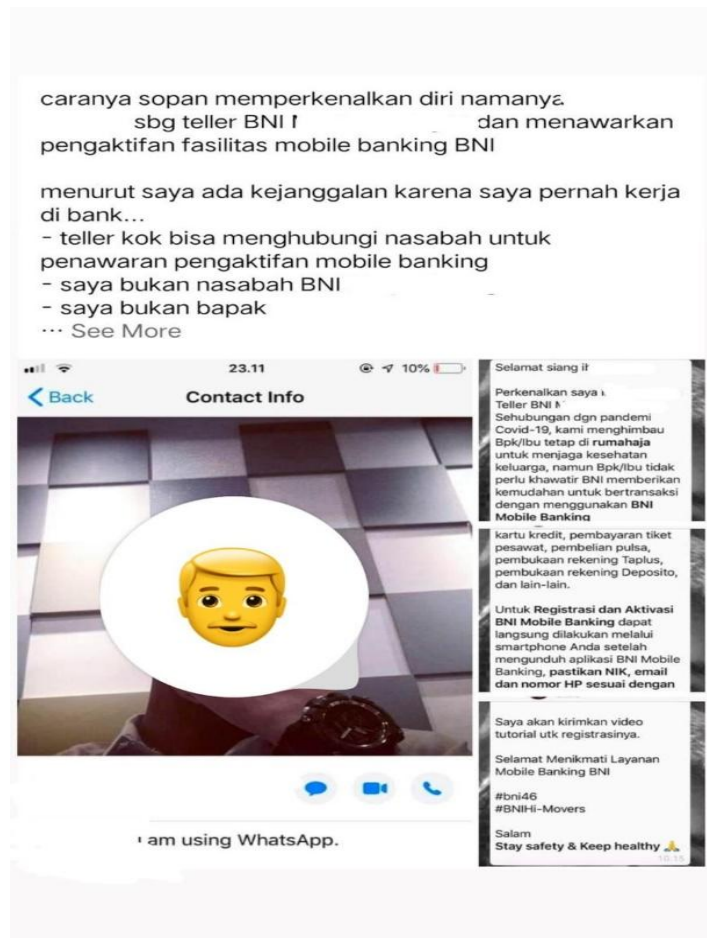
Jenis Transaksi	Durasi Waktu
Setoran Tunai	60 Detik
Penarikan Tunai	60 Detik
Pemindah bukuan	90 Detik
Kiriman Uang	120 Detik
<i>Out Going Transfer</i> (OTR)	>10 menit

Tabel 1.1. Panduan Transaksi *Teller* Bank BNI
Sumber: Panduan Pelayanan Transaksi *Teller* Bank BNI (2015)

Wil	Jumlah Komplain	Rata-Rata SLA (HK)
W05	5	12,6
W17	3	11,3
W11	1	9,0
W14	5	6,0
W04	1	6,0
W01	2	6,0
W16	1	4,0
W10	3	4,0
W15	6	3,7
W12	2	3,5
W02	2	3,5
W18	1	3,0
W07	1	3,0
W06	1	2,0
W03	1	2,0
W09	-	-
W08	-	-
Total	35	5,3

Gambar 1.2.
Jumlah komplain BNI W10
Sumber: Surat SQU/3/253 (2022)

Kinerja *teller* saat ini dapat dengan mudah mendapat komplain dari berbagai macam media sosial, oleh karena itu baik dari segi melayani dan berkomunikasi *teller* diwajibkan menggunakan menggunakan foto profil dengan identitas perusahaan jika pada saat tersebut *teller* harus berkomunikasi dengan nasabah secara online dalam rangka konfirmasi dan edukasi mengenai digitalisasi. Komplain pada *teller* tersebut akan sangat cepat tersebar dan mendapat penilaian yang kurang baik dan tentunya membuat reputasi perusahaan kurang baik. Berikut salah satu contoh komplain melalui media sosial yang menyebabkan resiko reputasi baik kepada perusahaan maupun petugas *teller*.



Gambar 1.3.
Screenshoot Komplain Customer Bank BNI di Media Sosial
Sumber: BNI (2021)

Mengingat begitu pentingnya kualitas layanan kepada nasabah di dunia Perbankan yang sering kali ditentukan oleh kemampuan atau kompetensi pemberi layanan dalam hal ini *teller*, peneliti ingin mengkaji lebih dalam bagaimana kinerja *teller* dalam menjalankan standar layanan terkait kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas *World Trade Center* Jakarta.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, peneliti mencoba menetapkan fokus masalah dari penelitian ini dengan tujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan tujuan tersebut. Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana kinerja *teller* dalam melakukan standar layanan terkait kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Kas *World Trade Center*?

C. Tujuan Penelitian

Atas dasar latar belakang dan fokus permasalahan yang ada, maka peneliti dapat menyampaikan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai kinerja *teller* dalam melakukan standar layanan terkait kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk., Kantor Kas *World Trade Center* agar dapat memberikan rekomendasi perbaikan bila diperlukan untuk mengurangi atau mencegah terjadinya komplain terkait layanan Perbankan yang nantinya akan merusak citra baik PT. BNI (Persero) Tbk., Kantor Kas *World Trade Center* Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pemangku kepentingan di bawah ini yang tentunya menjadi relevan dengan penelitian ini:

1. Bagi Instansi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) khususnya Kantor Kas *World Trade Center* Jakarta

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kualitas *teller* di Bank BNI khususnya Kantor Kas *World Trade Center* Jakarta untuk meningkatkan pelayanan dan kinerja yang diharapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu sarana dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan nasabah mengenai peran *teller* dalam meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan layanan untuk nasabah dan apa saja hak layanan yang dapat diperoleh selama menjadi nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk;

3. Bagi Akademisi

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan wawasan mengenai kinerja, standar layanan yang berlaku dan kualitas layanan *teller* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) selain itu dapat pula dijadikan sebagai rujukkan bagi penelitian selanjutnya atau bahan referensi untuk penelitian terkait dengan kinerja SDM dalam bidang pelayanan jasa khususnya di sektor Perbankan;

4. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur, perbandingan dan perbaikan dalam proses penyusunan tugas akhir atau karya tulis ilmiah mengenai pengertian *teller*, bagaimana standar layanan pekerjaan yang dilakukan, dan memberikan gambaran singkat keterkaitan standar layanan dengan penilaian kinerja teller di suatu perusahaan jasa keuangan. Selain itu diharapkan terciptanya inovasi-inovasi baru untuk serta menambah wawasan dan informasi tentang

kinerja, standar pelayanan dan respon dari layanan yang telah diberikan oleh *teller* kepada nasabah yang menjadi salah satu landasan penilaian kinerja yaitu kepuasan nasabah di sektor Perbankan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti melalui wawancara dengan *key informant* maka dapat diambil kesimpulan bahwa peran pelayanan *frontliner* khususnya *teller* di BNI Kantor Kas WTC sudah dianggap cukup dengan kepuasan nasabah namun masih ada beberapa yang harus diperbaiki dari segi standar layanan yang diberikan kepada setiap nasabah. Mengingat nilai kepuasan nasabah merupakan salah satu point penting dalam KPI (*Key Performance Indicator*) pegawai hal tersebut sangat berpengaruh terhadap penilaian *teller*.

Berdasarkan uraian pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek kualitas pelayanan, sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, karena nilai dari kualitas pelayanan mencakup banyak penialain dari segi kebersihan *teller*, penataan peralatan operasional, kelengkapan dan kesiapan *teller* serta kecepatan *teller* dalam menyelesaikan transaksi, agar tidak terjadi penumpukan nasabah yang menyebabkan komplain;
2. Aspek Kuantitas, sebagai seorang *teller* banyak atau tidaknya transaksi yang dijalankan terukur dari banyak atau tidaknya jumlah *voucher*. Selain itu ada jumlah transaksi salah atau reversal transaksi yang juga menjadi indikator dalam KPI *teller* dan dapat mengurangi penilaian *teller*;

3. Aspek Ketepatan Waktu, setiap *teller* mempunyai batasan standar untuk melakukan transaksi dari setoran, penarikan, pemindah bukuan dan kiriman uang. *Teller* harus mampu memproses transaksi dengan standar waktu yang ditentukan dan dibawah *cut off time*, karena jika melebihi *cut off time* maka transaksi nasabah tidak akan terproses di hari tersebut;
4. Aspek efektivitas, terlihat dari *teller* memberikan informasi yang jelas, *teller* harus cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah yang timbul serta kesopanan dan keramahan *teller* dalam memberikan penjelasan secara efektif dan efisien selain itu *teller* diharapkan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah sehingga nasabah merasa aman dan nyaman;
5. Aspek Kemandirian, *teller* dapat bertanggung jawab penuh atas semua transaksi yang telah dijalankan oleh sebab itu *teller* harus memiliki konsentrasi yang tinggi agar tidak terjadi kesalahan yang menyebabkan komplain. Jika *teller* mendapatkan komplain maka *teller* wajib meminta maaf terhadap nasabah dan bertanggung jawab untuk memperbaiki kepercayaan nasabah itu kembali.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan maka dapat peneliti sampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Dari aspek kualitas pelayanan diharapkan *frontliner* khususnya *teller* dapat mengembangkan keahliannya dalam segi komunikasi dan terus menggali informasi-informasi untuk lebih memperluas

wawasan sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan agar kualitas layanan semakin baik;

2. Dari aspek kuantitas diharapkan *frontliner* khususnya *teller* dapat meningkatkan jumlah transaksi harian *teller* dan minim angka salah atau reversal karena berpengaruh terhadap penilaian;
3. Dari aspek Ketepatan waktu diharapkan *teller* dapat memberikan gambaran atau informasi yang jelas mengenai cut off time pada masing-masing transaksi agar nasabah merasa aman untuk bertransaksi dalam jumlah banyak;
4. Dari aspek efektivitas, diharapkan *teller* dalam melakukan setiap transaksi sesuai dengan waktu yang ditentukan dan sesuai ceklis. Karena sebagai seorang *teller* harus mampu melakukan transaksi se-efektif mungkin untuk menghindari perbedaan kurs dan *cut off time*;
5. Dari segi kemandirian, diharapkan *teller* dapat mempertahankan dan selalu meningkatkan tanggung jawab terhadap komplain, kritik dan saran yang diberikan dengan mencatat dan menyelesaikan secara lebih cepat guna terciptanya kepuasan nasabah yang diinginkan;
6. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar jumlah nasabah yang diteliti lebih banyak dan penelitian tidak hanya di satu tempat agar hasil penelitian mendapatkan hasil yang lebih baik dengan memperluas metode penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif sehingga dapat diperoleh informasi yang lengkap dan

terukur tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah BNI.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2004). *Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Aryani, D. &. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*.
- Creswell, J. (2008). *Educational Research: Planning, Conducting and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Singapore: Pearson Merrill Prentice Hall.
- Edy, S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Fandy, T. (2011). *Service Management AN Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Info Bank News. (n.d.). Retrieved from Info Bank News:
www.infobanknews.com
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (n.d.). Retrieved from Kamus Besar Bahasa Indonesia: <http://kbbi.web.id/pelayanan>
- Kasmir. (2010). *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2011). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran, Edisi Millenium*. Jakarta: PT Prenhallindo.

- Luthans, F. (2005). *Perilaku Organisasi Edisi Sepuluh*. Yogyakarta: Andi .
- Mangkunegara, A. A. (2006). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama .
- Mangkunegara, A. A. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Mangkunegara, A. P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L. (2012). Human Resource Management. In J. S. Hie, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, A. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Otoritas Jasa Keuangan. (n.d.). Retrieved from Otoritas Jasa Keuangan: www.ojk.go.id
- PT Bank Negara Indonesia. (n.d.). Retrieved from Bank Negara Indonesia: www.bni.co.id
- Robbins, s. P. (2003). Organizational behavior. In s. P. Robbins, *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Prenhallindo.

- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Susanto, A. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Linggar Jaya.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran I. Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.