

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Bedasarkan dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum penerapan standar kompetensi *teller* belum berjalan dengan optimal. Adapun kesimpulan dilihat 3 aspek penelitian sebagai berikut:

##### 1. Aspek Penampilan (*Appearance*)

Secara keseluruhan hasil wawancara peneliti dengan seluruh *key informant* memberikan gambaran bahwa nasabah ingin dilayani oleh *frontliner* yang berpakaian rapi, bersih dan tidak berlebihan, yang menyebutkan bahwa aspek penampilan yang diberikan oleh *frontliner* BNI sudah sesuai dengan harapan nasabah.

##### 2. Aspek Sikap (*Attitude*)

Berdasarkan aspek sikap, dapat disimpulkan bahwa petugas *teller* menguasai dengan peran pelayanan *frontliner* yang diberikan melalui aspek sikap yaitu proses mengawali sampai mengakhiri proses transaksi. Cara tersebut sudah diterapkan

oleh *frontliner* PT. Bank Negara Indonesia (Persero Tbk) Kantor Cabang Jakarta Pusat.

### 3. Aspek Kemampuan (*Skill*)

Secara keseluruhan hasil wawancara peneliti dengan seluruh *key informant* menyatakan bahwa standar kompetensi petugas *teller* diberikan melalui aspek kemampuan, secara berkala juga BNI selalu menyiapkan *tools* komunikasi yang baik, *training* secara berkala tentang *service quality* dan *role play* yang sesuai dengan kebutuhan layanan. BNI sudah menerapkan SOP untuk menyelesaikan setiap transaksi keuangan nasabah terutama dalam kebutuhan transaksi keuangan lainnya.

## B. Saran

Terhadap kesimpulan atas strategi peningkatan standar kompetensi *teller*, saran penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Aspek Penampilan (*Appearance*)

Jika ditinjau dari aspek ini juga sudah bagus, namun seharusnya diberikan pelatihan *grooming* minimal 6 (enam) bulan sekali agar *frontliner* bisa lebih meng-*upgrade* diri dari segi penampilan. Hal ini sangat dibutuhkan karena masih ditemukannya kedisiplinan penampilan yang belum merata dan menyeluruh.

### b. Aspek Sikap (*Attitude*)

Peran sikap pelayanan yang diberikan oleh *teller* PT BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat, yang sudah baik dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan di masa yang akan datang, namun diperlukan evaluasi secara berkala dan peningkatan jika ingin terus berkembang lebih baik.

### c. Aspek Kemampuan (*Skill*)

Sebaiknya dilakukan survei khusus yang handal dan terpercaya untuk mengukur kemampuan *frontliner* khususnya *teller*. Kemudian bisa dilakukan pembentukan suatu kelompok tertentu oleh pihak internal yang terdiri dari *senior frontliner*, yang

bertugas khusus dalam melakukan uji kemampuan secara berkala kepada rekan kerjanya sendiri tanpa harus mengandalkan atasan. Diperlukan juga perubahan dengan menciptakan rasa kepercayaan, pelayanan baik, cepat dan akurat agar bisa konsisten bekerja sama dilakukan antar rekan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah dan Budiyono, Haris. (2014). *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- De Beuckelaer, A., Lievens, F., & Bücker, J. (2012). The role of faculty members' cross-cultural competencies in their perceived teaching quality: evidence from culturally-diverse classes in four European countries. *The Journal of Higher Education*, 83(2), 217-248.
- Emron, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Faruq, M. A., & Usman, I. (2014). Penyusunan strategi bisnis dan strategi operasi usaha kecil dan menengah pada perusahaan konveksi scissors di surabaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 7(3).
- Heizer, J., & Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones*. Pearson Educación.
- Indonesia, P. P. R. (2000). Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000 *Tentang Standardisasi Nasional*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Infobank (2022). Diperoleh dari <https://infobanknews.com/ini-dia-bank-bank-berkinerja-terbaik-tahun-2020/>.

Infobank (2022). Diperoleh dari <https://infobanknews.com/ini-dia-bank-pemenang-infobank-awards-2021/>.

Irawan, S. (2004). Metodologi Penelitian Sosial. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.

Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Kepala, B. K. N. (2003). Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A tahun 2003. Jakarta: BKN.

Lestari, Nita. 2017. *Penilaian Kinerja Teller dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hertasning Kota Makassar*. Skripsi. Makassar : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Luthans, F. (1991), "Improving the Delivery of Quality Service: Behavioural Management Techniques", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 12 No. 2, pp. 3-6.

Makinen, M., & Annala, J. (2010). *Meanings behind curriculum development in higher education*.

Martha, E., & Kresno, S. (2016). Metode penelitian kualitatif untuk bidang kesehatan. *Jakarta: Penerbit Rajawali Pers*.

Mercer, D.P. (1996). *Future directions of banking--the changing nature of financial services*. *Businessdate*, 4(3), 1-3.

Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Neolaka, A. (2006). Apakah Standar Kompetensi Itu?. *Menara: Jurnal Teknik Sipil*, 1(1), 5-5.

Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Kanisius.

Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).

Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at Work models for superior appearance*. John Wiley & Sons.

Sugiyono, M. P. P. K. (2007). *Kualitaitaif dan r&d*, Bandung: Alfabeta, 2010. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* Bandung: Alfabeta.

Sunarya, P. A., & Lutfiani, N. (2020). Analisis Sistem Sertifikasi Profesi Untuk Pengembangan Kompetensi Mahasiswa. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(1 Juni), 70-77.

Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. *Kencana Prenada Media Group*.

Tambunan, S. T. B. (2004). Penyesuaian Skala Penilaian Behavioral Observation Berdasarkan Prosedur Operasional Standar (SOP) Pada Karyawan Teller Bank Swasta di Surabaya. *Jurnal Teknik Industri*, 5(2), pp-129.

Undang-Undang, R. I., UNDANG-UNDANG, M. E., & INDONESIA, P. R. (2003). Nomor 13 Tahun 2003. *Tentang Ketenagakerjaan*.

Wardhani, N. K. (2017). Influence of competence, transformational leadership, social capital and appearance on employee careers. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 1(02), 81-94.

Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi..* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.