

**PERAN PELAYANAN *FRONTLINER*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.,
DI CABANG KANTOR KAS PEJOMPONGAN**

Disusun Oleh:

NAMA : FRANS SETIAWAN

NPM. : 1933090213



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**PROGRAM DIPLOMA EMPAT/SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
TAHUN 2020**

**PERAN PELAYANAN *FRONTLINER*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.,
DI CABANG KANTOR KAS PEJOMPONGAN**

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

Disusun Oleh:

**NAMA : FRANS SETIAWAN
NPM. : 1933090213
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR**



**PROGRAM DIPLOMA EMPAT/SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
TAHUN 2020**

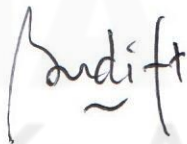
LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : FRANS SETIAWAN
NPM : 1933090213
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
APARATUR
JUDUL SKRIPSI : PERAN PELAYANAN FRONTLINER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK.,
DI CABANG KANTOR KAS PEJOMPONGAN

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, Desember 2020

Pembimbing,



Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA

LEMBAR PENGESAHAN

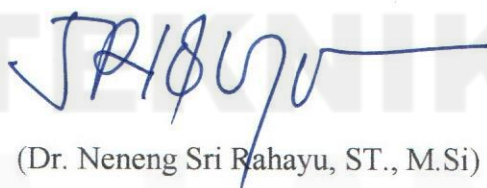
Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Diploma Empat/
Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN di Jakarta pada tanggal Desember 2020



Ketua merangkap anggota,


(Dr. Mala Sondang Silitonga, MA)

Sekretaris merangkap anggota,


(Dr. Neneng Sri Rahayu, ST., M.Si)

Anggota,


(Budi Fernando Tumanggor, S.S., MBA)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Frans Setiawan

NPM : 1933090213

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul “Peran Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Di Cabang Kantor Kas Pejompongan”. merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, Desember 2020

Penulis,



Frans Setiawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul Peran Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Di Cabang Kantor Kas Pejompongan.

Adapun skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir dengan mata kuliah wajib lulus bagi mahasiswa pada semua Program Studi Sarjana Terapan di Politeknik STIA LAN Jakarta.

Proses penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penyusun menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada penulis;
2. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S. Sos., M.A., Selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis selama menempuh dan menyelesaikan studi;
3. Bapak Budi Fernando Tumanggor, SS., MBA selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk membantu untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini;

4. Bapak/Ibu Dosen pengajar selama masa perkuliahan berlangsung yang telah memberikan mata kuliah dan berbagai bimbingan;
5. Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik STIA LAN Jakarta atas bantuannya dalam kelancaran administrasi akademik selama studi dan Unit Perpustakaan yang selalu dengan ramah membantu dalam hal peminjaman buku dan literature lainnya;
6. Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi beserta jajarannya yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi;
7. Ibu Diana Herawaty selaku Pemimpin PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., di Cabang Kantor Kas Pejompongan yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan penulisan skripsi;
8. Seluruh narasumber yang dapat penulis wawancara dalam penelitian skripsi ini;
9. Almarhum/Almarhumah kedua orang tua saya yang selalu memberikan semangat penyusun untuk menyelesaikan seluruh tugas dan tanggung jawab penulis sebagai seorang sarjana;
10. Saudara, kakak dan adik tercinta yang turut memberikan kontribusi doa dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
11. Teman-teman mahasiswa Prodi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur yang selalu membantu dan menemani penulis selama masa perkuliahan berlangsung;

12. Dan akhirnya, semua pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini namun tak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih. Semoga segala kebaikan yang tulus dari semua pihak dapat diterima oleh Allah SWT serta mendapatkan pahala yang berlipat dari-Nya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi dengan judul “Peran Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., di Cabang Kantor Kas Pejompongan”. Oleh karena itu penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun dari para pembaca yang budiman. Semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kemajuan dunia pendidikan di masa yang akan datang.

Jakarta, Desember 2020

Penulis,

Frans Setiawan

ABSTRAK

Frans Setiawan, 1933090213

PERAN PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk., DI CABANG KANTOR
KAS PEJOMPONGAN

Skripsi, 79 halaman, xii, 5 bab, 7 tabel, 4 gambar

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada sebuah asas kepercayaan sehingga masalah pelayanan menjadi faktor yang sangat menentukan dan penting dalam keberhasilan usaha. Melalui peran pelayanan *frontliner* yang baik kepuasan pelanggan akan membawa pengaruh positif bagi tercapainya tujuan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pelayanan *customer service* dan *teller (frontliner)* terhadap kepuasan nasabah dalam studi kasus di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Cabang Kantor Kas Pejompongan. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan sumber data yang di dapat dari 4 *key informant* yaitu 1) Informan pemimpin cabang, 2) Informan penyelia *frontliner* dan 3) informan nasabah tetap dan nasabah prioritas. Dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi data langsung dari tempat penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas peran pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabah berada pada kategori puas dan sangat puas yang di anggap cepat dan tepat melalui tindakan dan tanggung jawab para *frontliner* khususnya *customer service* dan *teller* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Cabang Kantor Kas Pejompongan dalam melayani nasabah dengan menggunakan aspek menurut Barata 2004, yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan *tanggung jawab (Accountability)*.

Saran dari hasil penelitian bahwa untuk memberikan pelayanan terhadap nasabah diperlukan upaya peningkatan peran pelayanan *frontliner* dari berbagai aspek yakni kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Selain itu diperlukan pelayanan secara cepat, tepat, dan memadai serta penyampaian komunikasi yang baik, dan juga perlu disediakannya peralatan yang mendukung kinerja perusahaan dan organisasi.

Kata kunci: Peran Pelayanan Prima, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Frans Setiawan, 1933090213

*THE ROLE OF FRONTLINER SERVICES ON CUSTOMER SATISFACTION
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) Tbk., IN THE BRANCH OF THE
PEJOMPONGAN CASH OFFICE*

Undergraduate Thesis, 79 pages, xii, 5 chapters, 7 tables, 4 pictures

The banking business is a service business based on a principle of trust, so the problem of services is a very determining and important factor in business success. Through the role of good frontliner service, customer satisfaction will have a positive influence on the achievement of company goals. This study aims to determine the role of customer service and teller (frontliner) on customer satisfaction in a case study at PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Branch Office Cash Office Pejompongan. This study used a qualitative descriptive analysis method with data sources obtained from 4 key informants, namely 1) branch leader informants, 2) frontliner supervisor informants and 3) regular and priority customers informants. With data collection techniques through interviews and observation of data directly from the research site.

The result showed that the quality of service role provided by frontliners to customers was in the satisfied and very satisfied categories which were considered fast and precise through the actions and responsibilities of frontliners, especially customer service and tellers of PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Pejompongan Cash Office Branch in serving customers by using aspects according to Barata 2004, namely the ability, attitude, appearance, action, and accountability.

Suggestions from the research results that to provide services to customers, it is necessary to increase the role of frontliner services from various aspects, namely ability, attitude, appearance, attention, action and accountability. In addition, fast, precise, and adequate service and delivery of good communication are needed, and it is also necessary to provide equipment that supports company and organizational performance.

Keyword: *Service Excellent, Customer Satisfaction*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Fokus Permasalahan	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
A. Tinjauan Teori	10
1. Peran Pelayanan Prima	10
2. <i>Frontliner</i>	17
3. Nasabah dan Kepuasan Nasabah.....	22
B. Konsep Kunci	28
C. Mode Berpikir.....	29
D. Pertanyaan Penelitian	32
E. Penelitian Terdahulu	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	37
A. Metode Penelitian	37
1. Jenis Penelitian.....	37
2. Sifat Penelitian	37
B. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	40
C. Prosedur Pengolahan Data.....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	51
A. Deskripsi Objek Penelitian	51
1. Sejarah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.,	51
2. Visi dan Misi BNI	53
3. Budaya Perusahaan BNI	54
4. Profil dan Struktur Organisasi.....	55
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
1. Kemampuan (<i>Ability</i>)	58
2. Sikap (<i>Attitude</i>)	60
3. Penampilan (<i>Appearance</i>).....	62
4. Perhatian (<i>Attention</i>).....	64
5. Tindakan (<i>Action</i>).....	66
6. Tanggung jawab (<i>Accountability</i>)	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Nasabah dan Jumlah Komplain September-November 2020.....	6
Tabel 2. Panduan Pelayanan Transaksi.....	6
Tabel 3. Hasil penelitian Terdahulu.....	35
Tabel 4. Tabel Karakteristik <i>Key Informant</i>	46
Tabel 5. Jumlah Nasabah BNI Cabang Kantor Kas Pejompongan	56
Tabel 6. Jumlah dan Status Pegawai BNI Cabang Kantor Kas Pejompongan.....	57
Tabel 7. Hasil Transaksi dengan <i>Frontliner</i>	71

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Manfaat Kepuasan Pelanggan	26
Gambar 2. <i>Measuring Customer Satisfaction</i>	28
Gambar 3. Kerangka Berpikir	31
Gambar 4. Struktur Organisasi BNI Cabang Kantor Kas Pejompongan	57

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaan sehingga masalah peran pelayanan menjadi faktor yang penting dan sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Peran pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) sehingga diharapkan antara yang diterima dan diharapkan mencapai satu titik yakni kepuasan nasabah.

Agar dapat bersaing dan terus berkembang serta orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, tentunya para pihak bank dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian *frontliner*, karena mereka merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan langsung dengan nasabah.

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas

yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/pengunjung.

Menurut Kotler (2002:275) juga menyebutkan ada 6 (enam) alasan mengapa suatu institusi perlu mendapatkan loyalitas pelanggannya, yaitu:

1. Pelanggan yang ada lebih prospektif, artinya pelanggan loyal akan memberi keuntungan yang lebih besar kepada institusi dengan memberikan bisnis lebih baik;
2. Biaya untuk mendapatkan pelanggan baru jauh lebih besar dibandingkan dengan menjaga dan mempertahankan pelanggan yang ada;
3. Pelanggan yang sudah percaya pada institusi dalam suatu hal biasanya akan lebih mudah percaya juga dalam hal lainnya karena sudah memiliki pengalaman bersama institusi;
4. Biaya operasional institusi menjadi efisien jika memiliki banyak pelanggan yang loyal karena hanya membutuhkan biaya *maintainance* saja;
5. Institusi dapat mengurangi biaya psikologis dan biaya sosial dikarenakan pelanggan lama telah mempunyai banyak pengalaman positif dengan institusi;
6. Pelanggan loyal akan selalu membela institusi bahkan berusaha pula untuk menarik dan memberi saran kepada orang lain untuk menjadi nasabah.

Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam upaya untuk menciptakan kepuasan layanan bagi nasabah, yaitu bahwa sebagian nasabah mengharapkan bank dapat memberi bunga yang tinggi dan keamanan (artinya saya harus yakin bahwa uang saya aman di bank tersebut), sedangkan bagi nasabah yang sering berpergian menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan kemudahan dalam mengakses pada suatu waktu dan tempat-tempat tertentu. Selain itu ada beberapa alasan lain dari para nasabah dalam memilih bank, yaitu: bank terkenal, bunga tinggi, produk bervariasi, teknologi canggih, layanan memuaskan, ada hadiah, keamanan terjamin, bergengsi, dan perhatian karyawan bank secara individu kepada nasabah.

Dalam hal pelayanan perbankan, masyarakat akhirnya mempunyai kriteria tersendiri untuk memilih bank yang dianggap memenuhi standar, selain dari sisi keamanan dan eksistensinya, pelayanan yang memuaskan juga akan menarik nasabah di tengah keragaman bank dengan penawaran fasilitas yang begitu banyak. Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah maka bank dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi secara terus-menerus. Terkait hal ini, bank perlu melakukan riset terhadap para nasabahnya dengan mengevaluasi secara intensif atas kualitas peran layanan yang diberikan.

Sebagai upaya untuk menghindari agar tidak terjadi perbedaan persepsi tentang apa yang diberikan oleh perusahaan dengan apa yang dibutuhkan oleh nasabah itu sendiri, maka manajemen perusahaan perlu untuk mengidentifikasi apa yang dibutuhkan oleh nasabah secara tepat. BNI adalah salah satu bank

komersial tertua dalam sejarah Indonesia. Bank ini didirikan pada 5 Juli 1946 sebagai bank sentral dan pada tahun 1968 ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan kemudian statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara (BUMN) pertama, yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996.

Dalam upaya menjamin kualitas peran pelayanan yang prima, manajemen BNI menerapkan kebijakan khusus kepada pegawai di jajaran *frontliner* yaitu jabatan *customer service* dan *teller*. Kedua jabatan atau posisi ini diwajibkan untuk senantiasa memberikan pelayanan terbaik melalui penawaran produk sesuai kebutuhan nasabah, berempati kepada nasabah pada saat memberikan pelayanan, senantiasa menyambut nasabah sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan *frontliner* yakni Senyum, Sapa dan Salam serta tidak lupa selalu menyebutkan nama nasabah pada saat mengakhiri pelayanan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* dapat memuaskan nasabah secara keseluruhan.

Tuntutan terhadap pelayanan yang optimal, mendorong para bankir untuk lebih kreatif dan inovatif dalam melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan pelanggan. Sementara itu di sisi lain, para nasabah semakin kritis untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang diharapkan dari jasa perbankan yang digunakannya. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan, maka nasabah akan melakukan komplain dengan kompensasi nasabah dapat memindahkan seluruh transaksi perbankannya ke

bank lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan komplain melalui media massa atau media digital yang dapat menghancurkan citra bank tersebut.

Manajemen BNI Cabang Kantor Kas Pejompongan memang telah berusaha untuk memberikan pelayanan dengan semaksimal mungkin kepada nasabahnya tetapi masih terdapat keluhan-keluhan dari nasabah mengenai *frontliner* sebagai berikut:

1. Kurang cepatnya tanggapan karyawan terhadap keluhan yang datang dari nasabah atas pelayanan;
2. Kurang jelasnya *frontliner* dalam menyampaikan informasi;
3. Sikap pelayanan yang suka membedakan terhadap nasabah satu dengan nasabah lainnya;
4. Terlalu bertele-tele dalam menangani keluhan nasabah;
5. Penampilan yang kurang seperti *make up* terlalu berlebihan atau tidak ber *make up* dan sikap yang tidak profesional;
6. Sering ditemukan *frontliner* sedang bermain *handphone* dan saling berbicara antara *frontliner* satu dengan yang lain;
7. Kurang teliti dalam hal mengerjakan transaksi khususnya *teller*;
8. Antrian yang kurang teratur dan tempat yang sempit untuk menunggu.

Berikut adalah tabel jumlah penurunan nasabah dan peningkatan komplain selama 3 (tiga) bulan terakhir September sampai November 2020 BNI Cabang Kantor Kas Pejompongan:

Tabel 1. Jumlah Nasabah dan Jumlah Komplain September-November 2020

Bulan (Tahun 2020)	Jumlah Nasabah	Jumlah Komplain
September	8.123	2
Oktober	7.922	4
November	7.647	5

Sumber: *inquiry* data BNI Cabang Kantor Kas Pejompongan

Tabel 2. Panduan Pelayanan Transaksi

Jenis transaksi	Waktu sesuai SOP
Setoran Tunai	60 detik
Penarikan Tunai	60 detik
Kiriman Uang	90 detik
Pembukaan Rekening (manual)	25 menit
<i>Handling Komplain</i> (uang tertelan di mesin, gagal <i>top up</i> , ganti kartu dengan nama)	Maksimal 14 hari kerja
<i>Handling Komplain</i> (ganti buku, ganti kartu, <i>reset</i> pin, <i>blokir</i> kartu)	7 menit

Sumber: Panduan pelayanan transaksi *frontliner* PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.,

Dengan kondisi tersebut di atas dan seiring dengan ketatnya persaingan di dunia perbankan, maka diperlukan perbaikan kualitas peran pelayanan yang

maksimal sesuai dengan motto layanan BNI adalah “Melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa”. Upaya yang dilakukan dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima diharapkan dapat meminimalisir komplain nasabah terhadap BNI Cabang kantor Kas Pejompongan, pertumbuhan simpanan meningkat, ekspansi kredit meningkat sehingga pencapaian laba yang ditargetkan BNI Cabang Kantor Kas Pejompongan dan secara nasional dapat tercapai.

Mengingat hal tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dan menuangkan hasilnya dalam bentuk skripsi dengan judul “Peran Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Studi Kasus pada Cabang Kantor Kas Pejompongan”.

B. Fokus Permasalahan

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis menetapkan fokus masalah penelitian ini dengan tujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti serta untuk lebih mengarahkan penelitian yang akan dilakukan. Sesuai dengan tujuan tersebut, maka penelitian yang penulis lakukan dirumuskan dalam pertanyaan dibawah ini dan *frontliner* dibatasi pada *customer service* dan *teller* sebagai berikut: Bagaimana peran pelayanan *customer service* dan *teller (frontliner)* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Cabang Kantor Kas Pejompongan?

C. Tujuan Penelitian

Atas dasar latar belakang dan fokus permasalahan yang ada, maka penulis dapat menyampaikan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan mendapatkan informasi mengenai peran pelayanan *customer service* dan *teller* (*frontliner*) dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Kantor Kas Pejompongan;

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi instansi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., di Cabang Kantor Kas Pejompongan dalam hal sebagai bahan masukan untuk pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan nasabah.

1. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan kualitas peran pelayanan dan bahan pertimbangan dalam mengadakan perbaikan seandainya terdapat masalah yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah;

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai peran *frontliner* dalam meningkatkan kualitas peran layanan untuk nasabah dan apa saja hak-hak layanan yang dapat diperoleh selama menjadi nasabah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk;

3. Bagi Akademis

Penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat berupa tambahan wawasan mengenai kualitas peran pelayanan kepada nasabah dan dapat pula dijadikan sebagai rujukan bagi penelitian selanjutnya atau bahan referensi untuk penelitian di bidang pelayanan;

4. Bagi Penulis

Penelitian ini untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis dalam menempuh pendidikan dalam program Diploma Empat/Sarjana Terapan di Politeknik STIA LAN Jakarta serta menambah wawasan dan informasi tentang pelayanan mengenai dunia perbankan, khususnya mengenai peranan pelayanan terhadap nasabah sebagai faktor penting terhadap kepuasan nasabah.

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* pada BNI Cabang Kantor Kas Pejompongan sudah dianggap sesuai dengan kepuasan nasabah yaitu nasabah hanya merasa sangat puas dengan aspek tindakan dan tanggung jawab sedangkan empat aspek lainnya yaitu kemampuan, sikap, penampilan dan perhatian dinilai masih sebatas puas. Untuk mendapatkan nilai yang sangat memuaskan semua, maka perlu ditingkatkan kembali untuk semua aspek peran pelayanan prima demi menunjang kepuasan nasabah yang lebih maksimal dan lebih memajukan perusahaan. Hal ini dijelaskan dalam 6 aspek yang sudah disimpulkan sebagai berikut:

1. Dalam aspek kemampuan yang dapat mempengaruhi peran pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah adalah kemampuan dalam berkomunikasi dan memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan pengetahuan dan ketrampilan yang dimiliki.
2. Dalam aspek sikap yang dapat mempengaruhi peran pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah adalah sikap ramah, sopan dan

santun karena sikap *frontliner* dapat memberikan penilaian berbeda dengan *frontliner* yang lain.

3. Dalam aspek penampilan yang dapat mempengaruhi peran pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah adalah *frontliner* yang terlihat profesional, enak di pandang dan tidak berlebihan dalam membawakan penampilannya.
4. Dalam aspek perhatian yang dapat mempengaruhi peran pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah adalah perhatian-perhatian kecil yang diberikan *frontliner* seperti menelpon nasabah saat ulang tahun dan melibatkan langsung nasabah dalam setiap acara.
5. Dalam aspek tindakan yang dapat mempengaruhi peran pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah adalah tindakan *frontliner* dengan kecepatan, ketepatan serta alat alat canggih yang dimiliki oleh perusahaan dalam mendukung transaksi keuangannya. Dengan tindakan ini nasabah menilai sangat puas dan aspek ini dinilai penting dibuktikan dengan nasabah yang akan merekomendasikan ke nasabah lain.
6. Dalam aspek tanggung jawab yang dapat mempengaruhi peran pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah adalah tanggung jawab dalam menyelesaikan komplain yang cepat dan dalam menanggapi kritik dan saran dari nasabah. aspek ini dinilai sangat

penting dan nasabah puas dengan tanggung jawab yang diberikan oleh *frontliner*.

B. Saran

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

1. Dari aspek kemampuan diharapkan *frontliner* dapat mengembangkan komunikasi dan terus menggali informasi-informasi untuk lebih memperluas wawasan sesuai dengan kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan.
2. Dari aspek sikap diharapkan *frontliner* dapat ditingkatkan kembali melalui *training service quality* yang sudah diberikan oleh perusahaan demi meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Dari aspek penampilan diharapkan *frontliner* dapat mengikuti pelatihan *grooming* secara berkala yang diadakan oleh perusahaan demi meningkatkan kepuasan nasabah dalam aspek penampilan.
4. Dari aspek perhatian diharapkan *frontliner* dapat ditingkatkan kembali dengan memperhatikan hubungan yang baik dan hubungan yang tidak akan putus antara perusahaan dan nasabah.
5. Dari aspek tindakan diharapkan *frontliner* dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kembali kecepatan, ketepatan dan

menambahkan alat-alat canggih lainnya dalam mendukung aktifitas transaksi keuangan nasabah.

6. Dari aspek tanggung jawab diharapkan *frontliner* 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.
7. Untuk penelitian selanjutnya disarankan agar jumlah nasabah yang diteliti lebih banyak dan penelitian tidak hanya disatu 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 mempengaruhi kepuasan nasabah BNI.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Afiff, Faisal. Prof. Dr. (1996). *Strategi dan Operasional Bank*, Cetakan Pertama. Penerbit. : PT Eresco.
- Arni, Muhammad. (2005). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Barata, Adya Atep. (2004). *Dasar - dasar pelayanan prima*, Cetakan 2. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Effendy, Onong Uchjana. (1996). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju.
- Fatimah, Endah Nur, dkk. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standar Operating Prosedur)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Howard, J.A. and Sheth J.N. (1969). *The Theory of Buyer Behavior*. (Edisi cetak ulang) New York: John Wiley and Sons.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2003). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Pers.
- Kasmir. (2007). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya*. EdisiRevisi 2008. Jakarta: Rajawali Pers.

- Kasmir. (2012). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jilid Dua. Edisi Milenium, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Moenir. (2000). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Priansa, Donni Juni. (2017). *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Rangkuti, Freddy. (2003). *Bisnis Plan Teknik Membuat Perencanaan Bisnis dan Analisis Kasus*. PT. Gramedia Pustaka Utama Jakarta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Tarmoezi, Trisno. (2000). *Profesional Hotel Frontliner*, Oriental. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2003). *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Kepuasan Pelanggan*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2008). *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Penerbit CV. Andi Offset, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Umar, Husein. (2005). *Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat, Jakarta.
- Yuniarti, Vinna Sri. (2015). *Perilaku Nasabah*. Pustaka Setia, Bandung.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. (2013). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm 6th ed.* Mc.Graw-Hill. Boston.

A. Jurnal:

Ngoc, M.K. and Uyen, T.T. (2015), *Factor Affecting Guest Perceived Service Quality, Product Quality, and Satisfaction-A Study Luxury Restaurant in Ho Chi Minh City, Vietnam*. Journal of Advanced Management Science, 3 (4), hal : 284.291.

Pratminingsih, S.A., Lipuringtyas, C., Rimienta, T. (2013), Factors Influencing Customer Loyalty Toward Online Shopping. International Journal of Trade, Economics and Finance, 4 (3).

Sivadas Eugene, Prewitt L-Baker Jarnie. 2000. *An Examination of the Relationship Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty*, International Journal of Retail and Distribution Management, Vol. 28, No. 3 2000. <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09590550010315223>

Wang Yonggui, Lo Hing-Po, and Yang Yongheng. (2004). *An Integrated Frame Work for Service Quality, Customer Value, Satisfaction: Evidence from China's Telecommunication Industry*, Information Systems Frontiers, Vol. 6, No. 1 . <https://link.springer.com/article/10.1023/B:ISFI.0000046375.72726.67>

Zeithaml, V.A. (2002). Consumer Perception of Price, Quality, and Value: “A Means-End Model And Synthesis of Evidence”, Journal of Marketing, Vol. 52, Hal : 2-22.

B. Artikel Lainnya:

Kamus Besar Bahasa Indonesia. (online) <http://kbbi.web.id/pelayanan>. Diakses pada tanggal 12 Oktober 2020.

Nirwa. (2018). *Strategi Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.*, Studi Kasus unit Batua Raya. Skripsi. Makassar: Program Studi Manajemen Dakwah, UIN Allaudin.

Undang-undang Republik Indonesia No.10. 1998. Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Jakarta (online) [file:///C:/Users/Hendra/Downloads/Undang-Undang-tahun-1998-10-98%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hendra/Downloads/Undang-Undang-tahun-1998-10-98%20(1).pdf). Diakses pada tanggal 20 Oktober 2020.

Peraturan Kapolri No.Pol. 24 tahun 2007 tentang “*Sistem Pengamanan Manajemen Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah*”.

www.bni.co.id

www.infobanknews.com

www.ojk.go.id



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A