



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 70%**

Date: Kamis, Januari 31, 2019

Statistics: 2234 words Plagiarized / 3212 Total words

Remarks: High Plagiarism Detected - Your Document needs Critical Improvement.

---

ISSN 1412-5609 (Print) Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 1, Mei 2017: 1-78 ISSN 2443-1060 (Online) <http://ejournal.poliban.ac.id/index.php/intekna/issue/archive> 47 STRATEGI PELAYANAN TELLER UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT BRI KCP KAYUTANGI BANJARMASIN Sri Imelda(1) (1) Staf Pengajar Jurusan Adm. Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin [imelda@poliban.ac.id](mailto:imelda@poliban.ac.id) Ringkasan Tujuan penelitian ini adalah mengetahui strategi pelayanan teller dalam melayani nasabah, dan strategi teller yang baik dalam melayani nasabah guna tercapainya kepuasan nasabah. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Data yang digunakan data primer dan sekunder. Teknik menentukan sampel adalah non probability sampling.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik data descriptive kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan persentase terbesar sebesar 18% nasabah merasa tidak puas terhadap pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci dan paham (Assurance). Layanan teller yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin masih belum memuaskan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan atau kualitas pelayanan menggunakan TERRA. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Teller antara lain pelanggan/nasabah adalah raja, teller adalah cerminan citra perusahaan, menciptakan kesan positif kepada nasabah.

Menjaga penampilan seorang teller, menjaga keramahan dan kesopanan selama berinteraksi dan prinsip melayani dengan hati, dan meningkatkan lagi skill yang dimiliki

teller seperti kesigapan/kecakapan kerja agar nasabah merasa puas. Kata kunci: Strategi Pelayanan, Kepuasan Nasabah. PENDAHULUAN Dunia perbankan harus mampu mewujudkan kepuasan nasabahnya, sebab jika kepuasan tidak tercapai maka nasabah akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan berakibat pada menurunnya laba dan bahkan bisa menyebabkan kerugian.

Membangun kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang. Pelayanan dan profit ibarat dua sisi mata uang yang tidak dapat dipisahkan. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berkorelasi dengan hasil yang akan didapat sebuah bank. Artinya, pelayanan yang baik akan menciptakan suasana kesinambungan (sustainable).

Jika sebuah bank menginginkan profit yang besar, maka bank harus mendapatkan nasabah yang prospeknya bagus. Tentunya nasabah membutuhkan tingkat pelayanan yang lebih komplit, karena nasabah yang prospeknya baik akan menanamkan atau menyimpan dana di Bank, meminjam atau menginvestasikan uangnya dalam jumlah yang sangat besar dalam jangka waktu yang lama.

Dalam usaha mengatasi persaingan perbankan yang semakin ketat maka perbankan berupaya meningkatkan kepuasan nasabahnya terutama dalam penghimpun dana. Suatu bank harus melakukan kegiatan pelayanan yang dapat membuat nasabahnya merasa puas khususnya dari segi pelayanan teller yang cepat dan teliti sehingga memberikan kenyamanan bagi nasabah yang akan melakukan transaksi. Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka BRI perlu menjaga citra positif di mata nasabahnya.

Teller merupakan penunjang utama dalam meningkatkan citra perbankan. Menurut Kasmir (2008) teller berfungsi sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai maupun non tunai) dari semua pihak. Selain kegiatan teller dalam menangani keluar masuknya uang setoran, teller juga bertanggung jawab pada pemberian pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Teller dan Customer Service di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin bahwa ada Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 1, Mei 2017: 1-78 ISSN 1412-5609 (Print) <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/issue/archive> ISSN 2443-1060 (Online) 48 nasabah yang komplain kepada Customer Service seperti keterlambatan pengiriman (transfer) uang yang dilakukan nasabah melalui ATM.

Terdapat ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah PT Bank Rakyat Indonesia

(Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin. Hal tersebut perlu menjadi perhatian bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin dengan meningkatkan kualitas layanan, memberikan nilai tambahan kepada nasabah sehingga kepuasan nasabah akan kembali meningkat. Berikut dijelaskan beberapa penelitian yang terkait dengan pelayanan dan kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan dengan keramahan, cara berbicara dan kesiapan para Teller dan Customer Service melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di bank BRI Unit Karombasan dinilai sangat baik (Bolang, 2015). Kualitas pelayanan teller dilihat dari 6 dimensi standar layanan. Pelayanan yang tulus dengan persentase 88,5%. Kualitas pelayanan teller berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah (Maria, 2014).

Kualitas pelayanan teller yang diberikan kepada nasabah Bank BNI Cabang Asia Afrika adalah baik. Kualitas pelayanan teller berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BNI Cabang Asia Afrika Bandung (Nurprasetya, 2013). Kualitas pelayanan teller memberikan kontribusi sebesar 31% terhadap kepuasan nasabah, sedangkan sisanya 69% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh factor lain (Ayuni, Devika dkk, 2014).

Mengingat begitu pentingnya pelayanan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah maka penelitian ini mengangkat strategi pelayanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. KCP Kayutangi Banjarmasin. Rumusan Masalah Penelitian Rumusan Masalah Penelitian adalah: 1. Bagaimana strategi pelayanan teller dalam melayani nasabah saat ini ? 2.

Bagaimana strategi teller yang baik dalam melayani nasabah guna tercapainya kepuasan nasabah? Tujuan Penelitian Tujuan penelitian ini adalah: 1. Untuk mengetahui strategi pelayanan teller dalam melayani nasabah saat ini. 2. Untuk mengetahui strategi teller yang baik dalam melayani nasabah guna tercapainya kepuasan nasabah.

LANDASAN TEORI Pelayanan dan Dimensi Kualitas Pelayanan Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2005) di rumuskan sebagai berikut: 1. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai. 2. Mampu melayani secara cepat dan tepat. 3. Mampu berkomunikasi. 4. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. 5. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik. 6. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung. 7.

Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung. Dimensi Kualitas Pelayanan Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan.

Lima dimensi kualitas menurut Parasuraman et,Al (Tjiptono, 2012) yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis.

Dimensi-dimensi tersebut adalah: a. Tangible (Bukti fisik) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

b. Empaty adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara cepat dan tepat. c.

Reliability (Kehandalan) adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan ISSN 1412-5609 (Print) Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 1, Mei 2017: 1-78 ISSN 2443-1060 (Online) <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/issue/archive> 49 dengan segera dan memuaskan. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya.

Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. d. Responsiveness (daya tanggap) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya. e. Assurance (jaminan) adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberi rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya maka hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

Jaminan dalam perusahaan antara lain pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko. Teller Teller merupakan penunjang utama dalam meningkatkan citra perbankan. Definisi teller

menurut Kasmir (2008) Teller berfungsi sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai maupun non tunai) dari semua pihak.

Selain kegiatan teller dalam menangani keluar masuknya uang setoran, teller juga bertanggung jawab pada pemberian pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah. Etika Teller Sebagai petugas yang duduk di barisan front office, teller perlu memahami dan mendalami etika yang merupakan aturan tak tertulis yang berhubungan dengan moral, sikap, dan tingkah laku. Beberapa hal yang menyangkut etika teller antara lain sebagai berikut: a.

Penampilan sebaiknya teller menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan merupakan ciri khas dari bank yang bersangkutan. b. Kepribadian yang menarik, sikap atau pembawaan yang ramah, hormat, dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan bagi seorang teller, dengan tetap mengingat martabat pribadi maupun martabat bank. c. Pelayanan yang cepat dan tepat menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama. d.

Menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah. e. Teller juga dituntut untuk dapat menjelaskan kepada nasabah tentang jasa-jasa yang ditawarkan bank dengan sistematis dan logis. Sikap dan etika teller berikut sikap dan etika seorang petugas teller menurut Maulana (Ayuni , 2014) dalam menangani nasabah yaitu: a.

Sikap selama melayani nasabah antara lain kontak mata, tersenyum, nada bicara ramah, sopan, dan santun, active listening, customer focus, meminta ijin ketika interupsi dan mengucapkan terimakasih setelah interupsi, pengucapan nama nasabah selama proses transaksi berlangsung. b. Sikap selama mengakhiri nasabah antara lain menawarkan bantuan, tersenyum, berdiri, mengucapkan terimakasih dan salam. c.

Skill teller selama melayanai nasabah antara lain waktu antri nasabah maksimal 10 menit, ketelitian dan kesesuaian penulisan terbilang dengan nominal transaksi, waktu yang dibutuhkan teller untuk melayani transaksi setor tunai maksimal 1 menit 30 detik, waktu yang dibutuhkan teller untuk melayani transaksi transfer debit maksimal 1 menit, waktu yang dibutuhkan teller untuk melayani transaksi tarik tunai maksimal 2 menit. Teller berfungsi memberikan layanan terbaik kepada customer.

Sesuai fungsinya, teller dalam hal ini merupakan ujung tombak dari sebuah Jasa Keuangan, hal ini dikarenakan seorang nasabah atau customer selalu harus mendapatkan pelayanan terbaik dari seorang teller dalam melakukan transaksi keuangan mereka. Teller yang baik adalah teller yang selalu mengawali pelayanan dengan memberikan Greetings atau sapa dan memberikan senyum saat selesai

memberikan pelayanan kepada customer. Tugas Seorang Teller adalah sebagai berikut:  
Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 1, Mei 2017: 1-78 ISSN 1412-5609 (Print)  
<http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/issue/archive> ISSN 2443-1060 (Online) 50  
a.

Seorang Teller harus datang on time sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan dan peralatan kerja berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecekan uang palsu, bulpen, dan lainnya). b. Bersikap ramah, memberi greeting, memberi senyum dan akhir pertemuan dengan customer. c. Memberikan penampilan terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan (meja kerja, pakaian, rambut rapi, mengenakan ID card, dan lainnya). d.

Melakukan Transaksi Tunai dengan menghitung uang didepan nasabah dan mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah sebelum melakukan pengesahan. e. Melakukan Pencetakan Bukti Debit ataupun Kredit. f. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.

g. Melakukan Pengesahan Terhadap Kwitansi Nasabah dan meminta pengesahan dari nasabah. h. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya. METODE PENELITIAN Jenis Penelitian Penelitian mengenai strategi pelayanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin, ini menggunakan metode penelitian yang bersifat diskriptif kualitatif.

Lokasi Penelitian PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin yang beralamat di jalan Brijgen Hasan Basry No.46B Kayu Tangi Banjarmasin. Tlp. (0511) 3303025 Facsimile (0511) 3304468 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Metode Penelitian yang dilakukan peneliti didasarkan pada metode analisis deskriptif kualitatif dalam rangka menguraikan sifat-sifat dari suatu keadaan serta dipergunakan untuk pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat dan tujuannya adalah untuk mencari gambaran yang sistematis dan teratur serta fakta yang akurat.

HASIL DAN PEMBAHASAN Analisis Permasalahan Terdapat perbedaan antara kualitas yang diberikan dan pelayanan yang diinginkan oleh nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin. Pada keterangan dari nasabah tersebut, nasabah menunggu lama, berkomunikasi kurang, membuat ketidaknyamanan pada nasabah, bersikap kurang ramah pada nasabah, keterlambatan dalam hal melayani nasabah, seorang teller harus professional dalam bekerja, bersedia meluangkan waktu

pada nasabah, dan teller tidak boleh menyatakan sibuk pada nasabah, tidak memilih-milih nasabah dan teller melayani dengan cepat tepat dan akurat pada nasabah. Penyebab Masalah 1.

Menurut hasil wawancara dengan Teller dan Customer Service pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin. keinginan nasabah yang selalu ingin cepat dilayani dan pola pikir nasabah yang menganggap pegawai tidak memerlukan istirahat pada jam kerja. 2. Menurut hasil wawancara dengan beberapa nasabah saat mengisi kuesioner antara lain jika terjadi masalah ingin segera dapat diselesaikan tanpa harus menunggu lama, atau jika pada hari tertentu biasanya terdapat jumlah nasabah yang banyak, sehingga antrian sangat banyak dan transaksi menjadi lambat hal tersebut sudah sering terjadi namun tidak ada langkah yang diambil untuk menghadapi situasi yang demikian.

Bukti Masalah Berikut ini adalah bukti yang masih terdapatnya permasalahan ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin: Tabel 1. Persentase Ketidakpuasan Nasabah No Aspek Kualitas Frekuensi Persentase 1. Tangible (bukti fisik) Kebersihan kantor dan pelayanan secara umum 5 10 % Kemukakhiran peralatan dan perlengkapan pelayanan 3 6 % 2.

Empaty (perhatian) Kemampuan teller dalam berkomunikasi dengan nasabah 6 12 % Keluhan teller dalam menghadapi keluhan nasabah dan memberikan informasi yang jelas terhadap nasabah 5 10 % ISSN 1412-5609 (Print) Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 1, Mei 2017: 1-78 ISSN 2443-1060 (Online) <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/issue/archive> 51 3. Reability (kehandalan) Ketelitian teller dalam melakukan setiap transaksi 4 8 % 4.

Responsiveness (ketanggapan) Teller cepat tanggap terhadap masalah yang disampaikan nasabah. 8 16 % 5. Assurance (jaminan) Pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci sehingga nasabah paham. 9 18 % Jumlah 40 80 % Sumber: Data diolah tahun 2017. Beberapa bukti di atas telah membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin masih ada yang kurang, dan perlu untuk perbaikan yang lebih baik lagi agar dapat meningkatkan kepuasan pelayanan nasabah.

Akibat Masalah Terdapat ketidakpuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan hal tersebut antara lain: 1. Adanya keluhan (complain) seperti seperti keterlambatan pengiriman (transfer) uang yang dilakukan nasabah melalui ATM dan nasabah yang tidak dianggapi secara serius oleh pihak

manajemen bank. 2.

Transaksi berjalan dengan lambat yang menyebabkan nasabah menunggu terlalu lama, karena nasabah tidak menginginkan transaksi yang berbelit-belit dan menghabiskan waktu nasabah. Pemecahan Masalah Dari tabel di atas persentase terbesar sebesar 18% nasabah merasa tidak puas terhadap pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci dan paham (Assurance). Layanan teller yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin masih belum memuaskan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan atau kualitas pelayanan menggunakan TERRA (Tangible, Empathy, Reability, Responsiveness dan Assurance). Karena dengan meningkatkan kualitas jasa, pelayanan Teller akan menjadi lebih baik dari sebelumnya dan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah yang menggunakan pelayanan bank tersebut. Meningkatkan kepuasan pelayanan dengan menggunakan dimensi kualitas jasa layanan, yaitu: 1.

Tangible (Bukti Fisik) yaitu penampilan fisik, peralatan dan media komunikasi terhadap kepuasan nasabah. Tangible berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Bukti fisik kebersihan dan kerapian kantor dengan cara memperhatikan setiap sudut ruangan apakah masih kotor atau tidak, oleh sebab itu, Tangible (bentuk fisik) haruslah baik untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada nasabah. Dari hasil penelitian, bahwa bentuk fisik pelayanan masih belum baik.

Jadi, bentuk fisik dari dimensi kualitas pelayanan perlu ditingkatkan lagi agar dapat memberikan kepuasan nasabah atas layanan yang di dapatkannya, dengan cara memperhatikan kebersihan diruangan pelayanan. 2. Emphaty (Perhatian) yaitu syarat untuk peduli memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian penulis bahwa yang perlu ditingkatkan lagi adalah kemampuan mengenai kejelasan teller dalam menjelaskan informasi mengenai transaksi-transaksi dengan cara lebih sering mengikuti pelatihan yang diadakan oleh pihak bank atau ada pelatihan khusus. Karena empathy berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Karena empathy salah satu faktor untuk membuat nasabah merasa puas dengan layanan yang didapatkannya. 3. Reliability (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penelitian penulis bahwa yang perlu ditingkatkan lagi adalah ketelitian teller dalam setiap melakukan pelayanan dengan cara mengikuti pelatihan keterampilan pegawai yang biasanya diadakan oleh pihak bank. Karena ketelitian



termasuk salah satu bagian yang penting dalam menentukan kepuasan nasabah.

Karena dengan ketelitian pelayanan teller akan membuat nasabah merasa puas akan hal tersebut. 4. Responsiveness (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan terhadap kepuasan nasabah. Dengan cara lebih menjalin komunikasi lagi kepada nasabah, tidak pilih-pilih nasabah, dan menganggap nasabah itu adalah asset yang berharga bagi perusahaan.

Hasil dari penelitian tersebut aspek responsiveness sudah Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 1, Mei 2017: 1-78 ISSN 1412-5609 (Print) <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/issue/archive> ISSN 2443-1060 (Online) 52 dapat membuat nasabah merasa puas. Oleh sebab itu, penulis berharap aspek responsiveness ini perlu dipertahankan. 5. Assurance (Jaminan) terhadap kepuasan nasabah.

seorang teller harus mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh teller, membuat nasabah merasa senang. Karena assurance merupakan salah satu faktor penting dalam terciptanya kepuasan suatu nasabah. Oleh sebab itu, penulis berharap aspek assurance ini perlu dipertahankan.

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Teller antara lain pelanggan/nasabah adalah raja, teller adalah cerminan citra perusahaan, menciptakan kesan positif kepada nasabah. Menjaga penampilan seorang teller, menjaga keramahan dan kesopanan selama berinteraksi dan prinsip melayani dengan hati, dan meningkatkan lagi skill yang dimiliki teller seperti kesiapan/kecakapan kerja agar nasabah merasa puas.

PENUTUP Kesimpulan Berdasarkan pembahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Persentase terbesar sebesar 18% nasabah merasa tidak puas terhadap pemberian solusi atas suatu permasalahan secara terinci dan paham (Assurance). Layanan teller yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin masih belum memuaskan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KCP Kayu Tangi Banjarmasin yaitu dengan meningkatkan kinerja pelayanan atau kualitas pelayanan menggunakan TERRA. 2. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh Teller antara lain pelanggan/nasabah adalah raja, teller adalah cerminan citra perusahaan, menciptakan kesan positif kepada nasabah.

Menjaga penampilan seorang teller, menjaga keramahan dan kesopanan selama berinteraksi dan prinsip melayani dengan hati, dan meningkatkan lagi skill yang dimiliki teller seperti kesigapan/kecakapan kerja agar nasabah merasa puas. Saran-saran Saran-saran sebagai berikut: 1. Atribut-atribut lainnya yang telah menunjukkan kinerja yang baik, sebaiknya dipertahankan dan ditingkatkan melalui perbaikan fasilitas-fasilitas dan mutu pelayanan teller, sehingga nasabah merasa puas atas kinerja PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin, agar menjaga loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin. 2.

Pengukuran kepuasan nasabah sebaiknya dilakukan secara berkala dengan cara menyebar kuesioner atau angket mengenai mutu pelayanan yang diberikan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin kepada nasabah. Mengingat survey kepuasan terhadap mutu pelayanan sangat bermanfaat untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin. 3.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, KCP Kayu Tangi Banjarmasin perlu mengembangkan dan meningkatkan mutu teller sebagai sumber daya manusia secara berkesinambungan. Dalam hal ini teller perlu meningkatkan prioritas untuk mengikuti kursus seminar dan program training. REFERENSI Ayuni, Devika., Fanani, Baihaqi., dan Sulistyowati, Dewi. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah BPR BKK Kota Tegal. <http://ejournal.poltektegal.ac.id> Bolang, V.R., Massie, J.D.D, dan Soegoto, A.S.(2015).

Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. Jurnal EMBA Vol.3 No.3 Sept. 2015, ISSN 2303-11. Hal.1126- 1139. <http://www.e-jurnal.com>. Kasmir.(2008). Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. Jakarta:Rajawali Pers. ISSN 1412-5609 (Print) Jurnal INTEKNA, Volume 17, No. 1, Mei 2017: 1-78 ISSN 2443-1060 (Online) <http://ejournal.poliban.ac.id/index.php/intekna/issue/archive> 53 Maria S, C.E. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.,

Kantor Cabang Pembantu Dayeuhkolot, Bandung. <http://openlibrary.telkomuniversity.ac.id> Nurprasetya, Rizkia. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Cabang Asia Afrika Bandung. <http://repository.widyatama.ac.id> Tjiptono, Fandy. 2012. Edisi Kedua. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: Andi.

## INTERNET SOURCES:

---

56% - <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/492/442>

<1% - [http://eprints.undip.ac.id/40650/3/BAB\\_III.pdf](http://eprints.undip.ac.id/40650/3/BAB_III.pdf)

4% - <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/492>

<1% -

<https://arykapenginspirasiorang.blogspot.com/2015/05/makalah-investasi-jangka-panjang-dan.html>

<1% - <https://sulipan.wordpress.com/2018/05/01/manajemen-mutu-pendidikan/>

<1% - <http://masimamgun.blogspot.com/2011/05/>

1% -

<https://sebuahsejuk.wordpress.com/2011/09/10/kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen/>

<1% -

<http://al-bantany-112.blogspot.com/2012/06/membina-hubungan-sinergis-antara.html>

<1% -

<https://gamebrott.com/sebanyak-77-000-akun-steam-diretas-setiap-bulan-tahapan-keamanan-baru-diterapkan>

<1% - <http://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/272/242>

<1% - <http://ancok.staff.ugm.ac.id/main/kiat-menghadapi-krisis-dalam-perusahaan/>

<1% - <https://es.scribd.com/document/73159969/Pengaruh-Kualitas-Pelayanan-skripsi>

<1% - [http://www.academia.edu/5096017/KEPUASAN\\_NASABAH](http://www.academia.edu/5096017/KEPUASAN_NASABAH)

<1% -

<https://akutansi-akuntansimnj.blogspot.com/2012/05/manajemen-bank-analisis-kinerja-bank.html>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/8187/>

<1% -

<https://contoh-contohskripsi.blogspot.com/2010/04/037-peningkatan-kualitas-pelayanan-jasa.html>

<1% -

<https://distribusipemasaran.com/strategi-kepuasan-pelanggan-meningkatkan-loyalitas-pelanggan/>

<1% -

[http://www.academia.edu/27744601/Pengaruh\\_Pelayanan\\_JAsa\\_terhadap\\_Tingkat\\_Hubungan](http://www.academia.edu/27744601/Pengaruh_Pelayanan_JAsa_terhadap_Tingkat_Hubungan)

<1% - <http://downloadtesismanajemen.blogspot.com/2012/07/>

<1% - <http://chandrapradesa.blogspot.com/feeds/posts/default>

<1% - <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/gaussian/article/download/3808/3694>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/319457568\\_SISTEM\\_PENDUKUNG\\_KEPUTUSAN\\_PEMILIHAN\\_TELLER\\_TERBAIK\\_PADA\\_BANK\\_RAKYAT\\_INDONESIA\\_CABANG\\_KOTA\\_MEDAN\\_DENGAN\\_METODE\\_TOPSIS](https://www.researchgate.net/publication/319457568_SISTEM_PENDUKUNG_KEPUTUSAN_PEMILIHAN_TELLER_TERBAIK_PADA_BANK_RAKYAT_INDONESIA_CABANG_KOTA_MEDAN_DENGAN_METODE_TOPSIS)

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/307640638\\_Pengaruh\\_Persepsi\\_Siswa\\_Tentang\\_Kualitas\\_Layanan\\_Sekolah\\_Terhadap\\_Kepuasan\\_Siswa](https://www.researchgate.net/publication/307640638_Pengaruh_Persepsi_Siswa_Tentang_Kualitas_Layanan_Sekolah_Terhadap_Kepuasan_Siswa)

1% -

<https://docplayer.info/445857-Analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-dan-kualitas-produk-terhadap-tingkat-kepuasan-nasabah-studi-kasus-di-bmt-islamic-centre-kab.html>

<1% - <http://indeksprestasi.blogspot.com/search/label/kualitas%20pelayanan>

<1% -

[http://ekonomyslam.blogspot.com/2010/01/pengaruh-persepsi-nasabah-tentang\\_25.html](http://ekonomyslam.blogspot.com/2010/01/pengaruh-persepsi-nasabah-tentang_25.html)

<1% -

<https://anzdoc.com/analisis-prosedur-dan-sistem-pengendalian-internal-dana-kas-.html>

<1% - [http://eprints.walisongo.ac.id/121/3/Juwariyah\\_Tesis\\_Bab5.pdf](http://eprints.walisongo.ac.id/121/3/Juwariyah_Tesis_Bab5.pdf)

<1% -

<https://id.123dok.com/document/1y9mmmjq-strategy-of-distribution-development-of-the-business-people-s-credit-bpc-program-in-bank-bni-at-karawang-region.html>

<1% -

[https://mafiadoc.com/pengaruh-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-\\_59cd77021723dd76958a5068.html](https://mafiadoc.com/pengaruh-pelayanan-terhadap-kepuasan-pelanggan-_59cd77021723dd76958a5068.html)

<1% - <http://journals.ums.ac.id/index.php/jpis/article/view/5122>