

BAB V

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang dilakukan di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutos, adapun yang menjadi kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Bank menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai bentuk alternatif investasi. Bank juga sering disebut sebagai Lembaga kepercayaan. Karena kegiatan operasional bank secara keseluruhan dilakukan atas dasar kepercayaan antara nasabah dengan bank tersebut. Dalam menjalankan usahanya bank memiliki fungsi yaitu, *agen of trust*, *agen of Development*, *agen of Service*. Sedangkan berdasarkan jenisnya bank dikelompokkan kedalam beberapa jenis, yaitu berdasarkan fungsinya, berdasarkan segi operasionalnya, berdasarkan segi kepemilikan bank, berdasarkan dominasi pangsa pasar, serta berdasarkan badan hukum bank.
2. Dalam buku Ikatan Bankir Indonesia, mengatakan teller adalah seorang petugas bank yang berkerja di *front liner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai petugas bank yang langsung berhubungan nasabah Teller harus mampu memberikan pelayanan

yang terbaik dengan mengedepankan kecepatan, keramahan, ketepatan dan kenyamanan dalam melayani transaksi nasabah.

3. Persyaratan untuk menjadi Teller di Bank BNI, calon Teller harus memenuhi persyaratan yang diajukan bank BNI diantaranya adalah berpendidikan minimal Diploma dan Sarjana, tinggi badan minimal seratus enam puluh centi meter untuk wanita dan seratus enam puluh lima centi meter untuk laki-laki, belum menikah, sedangkan persyaratan lainnya adalah memiliki penampilan yang menarik, *easy going*, teliti dan cekatan, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, dan telah dinyatakan lolos seleksi dan pelatihan pada Bank BNI. Ketika calon teller memulai untuk mengikuti seleksi penerimaan Teller baru di Bank BNI harus melalui berbagai tahapan seleksi. Berbagai tahapan seleksi tersebut adalah interview awal, test Assesment, psikotest, wawancara, tes *user*, dan tes kesehatan.
4. Dalam melaksanakan tugasnya sebagai *frontliner* pada bank, teller memiliki fungsi, tugas dan wewenang. Hal yang menjadi tugas Teller sebagai berikut, membantu nasabah dalam bertransaksi, pelayanan uang tunai, penanggung jawab kas. Sedangkan yang menjadi wewenang Teller adalah menjaga rahasia nasabah, bertanggung jawab atas uang tunai, bertanggung jawab atas data nasabah, menjaga kerahasiaan saldo nasabah, serta tidak melakukan *sharing password* kepada rekan kerja yang lainnya.

Agar dapat menunjang pekerjaannya dalam melayani nasabah, teller memerlukan peralatan kerja. Adapun yang menjadi peralatan kerja Teller adalah, pulpen, perangkat komputer, stempel, mesin tellstruk, mesin

pendeteksi uang asing, *cash box*, printer, mesin penghitng uang, busa penghitung uang serta sinar Ultra Violet (UV).

5. Pelaksanaan pelayanan teller kepada nasabah pada bank BNI dimulai pada 08.00-16.00 WIB. Kegiatan pelayanan ini dilaksanakan standar operasional pelayanan. Dimana segala hal yang berkaitan dengan pelayanan telah di atur dalam SOP tersebut. Sebagai petugas bank yang berhubungan langsung dengan nasabah seorang teller mampu memberikan peran lebih bagi perusahaan. Selain sebagai karyawan yang melayani nasabah, teller juga menjadi pihak yang bisa memberikan pelayanan prima sehingga membuat nasabah menjadi puas yang berdampak pada tingkatnya loyalitas nasabah untuk jangka waktu yang Panjang. Teller mempunyai peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
6. Meskipun teller telah melakukan tugasnya sesuai dengan yang diatur dalam peraturan Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square, dalam pelaksanaannya menemui berbagai hambatan-hambatan. Hambatan tersebut diantaranya adalah menghadapi berbagai karakter nasabah, kendala sistem, ketelitian dalam transaksi, dan prosedur pelayanan.
7. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan teller memberikan keuntungan besar bagi perusahaan dalam hal ini Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tolak ukur yang dalam pelaksanaannya sangat cepat terlihat dibandingkan loyalitas nasabah. Semakin banyak hal yang membuat nasabah tersebut puas terhadap pelayanan di Bank

BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square membuat loyalitas nasabah kepada bank semakin meningkat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden akan dua variabel yang digunakan dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan nasabah akan pelayanan Teller di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square menunjukkan hasil yang "Puas". Dua variabel yang digunakan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Dari variabel kualitas pelayanan hasil tertinggi yang menunjukkan nasabah puas yaitu penampilan Teller pada saat melayani nasabah yang meliputi kebersihan dan kerapian Teller. Sedangkan pada variabel selanjutnya yang menilai kepuasan nasabah dengan hasil tertinggi yang menunjukkan hasil "Sangat Puas" untuk indikator nasabah telah mendapatkan jasa sesuai dengan yang diharapkan.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian atas pelayanan Teller terhadap kepuasan nasabah yang telah di bahas pada Bab empat, maka yang menjadi saran kepada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square sebagai bahan masukan adalah sebagai berikut. Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perbankan Teller harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Berkaitan dengan hal ini berdasarkan indikator dalam kuesioner yang disebarkan kepada tiga puluh responden Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square, menunjukkan hasil yang paling rendah untuk indikator kelengkapan

peralatan penunjang kegiatan Teller dan kecepatan serta ketepatan Teller dalam menghitung uang didepan nasabah.

Berkaitan dengan kelengkapan peralatan penunjang kegiatan Teller agar lebih diperhatikan dengan baik. Terutama peralatan kecil seperti bolpoint yang akan digunakan oleh nasabah serta peralatan penunjang kegiatan Teller lainnya. Sedangkan untuk indikator kecepatan dan ketepatan Teller dalam menghitung uang didepan nasabah agar lebih meningkatkan keterampilan Teller dalam menghitung uang.

1.3 Implikasi Penelitian

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun yang menjadi implikasi penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Terkait dengan kelengkapan peralatan penunjang Teller, sebelum kegiatan operasional dimulai harus diperiksa kelengkapan peralatan tersebut sehingga dapat menunjang kegiatan pelayanan Teller kepada nasabah Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square.
- b) Berkaitan dengan salah satu prosedur pengambilan uang tunai pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square yang hanya memperbolehkan pemilik rekening untuk mengambil uang tersebut dalam kondisi apapun, bank pada saat nasabah membuka rekening melalui *Customer Service* (CS) hendaknya menjelaskan terkait prosedur tersebut kepada nasabah secara detail agar mengetahuinya dan tidak menimbulkan masalah dikemudian hari.

DAFTAR RUJUKAN

- Bank BNI. Beranda, (Online), (<http://www.bni.co.id/id-id/>), diakses 06 Juni 2018)
- Fitriani, FN. 2014. Eprint Walisongo. (Online), (http://eprints.walisongo.ac.id/3580/3/092411060_Bab2.pdf), diakses 15 Maret 2018)
- Hapsri Riska. 2015. Analisis Pelayanan Bank dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran. (Online), (http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/430/1/TA%20RISKA_20112017.pdf), diakses 14 Maret 2017).
- Hasibuan Melayu SP. 2011. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Heri Setiawan. M. M. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel*. Journal Of Management UNPAND SEMARANG. (Online), Volume 2 No. 2 Maret 2016
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: Kompas Gramedia.
- Kasmir, Dr. 2014. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kotler, Philip dan Kevi Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Latumaerissa Julius R. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan. 2013. *General Banking, Modul Sertifikasi Tingkat 1*. Jakarta Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan dan Ikatan Bankir Indonesia.
- Moh. Nazir Ph. D. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Siregar Sofyan. 2010. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*. Jakarta: Raja Persindo Persada.