

**PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
NEGARA INDONESIA, TBK KANTOR CABANG PEMBANTU SURABAYA
TOWN SQUARE**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh:

VELRIA SASPENTA JUFILIA NDAHU
NIM : 2015110929

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2018

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Velria Saspenta Jufilia Ndahu
Tempat, Tanggal Lahir : Ruteng, 05 Juni 1997
NIM : 2015110929
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : **Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT.
Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu
Surabaya Town Square**

Disetujui dan diterima baik oleh:

Dosen Pembimbing

Tanggal : ^{25 September 2018}

(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M)

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : ^{25 September 2018}

(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

**TELLERS SERVICE ABOUT CUSTOMER SATISFACTION AT PT. BANK NEGARA
INDONESIA, TBK BRANCH OFFICE SURABAYA TOWN SQUARE**

Velria Saspenta Jufilia Ndahu

STIE Perbanas Surabaya

E-mail: 2015110929@students.perbanas.ac.id

STIE Perbanas Surabaya

Drs. SUDJARNO EKO SUPRIYONO, M.M

STIE Perbanas Surabaya

Email: supriyono@perbanas.ac.id

Wonorejo Timur 16 Surabaya

ABSTRACT

Superior in service to customers has become an important thing that is considered by banking institution in running their business. Excellent service provided to customers and prospective customers will have a satisfaction impact. Excellent service to customer is a major challenge in the banking industry today because the company will not be able to survive without customer satisfaction. Teller is one of the bank employees who are the frontline of the bank in providing the best service to customers. As a frontliner, Tellers are bank employees who always meet directly with customers in the form of acceptance/withdrawal in the form of cash or non-cash transaction and bookkeeping into the bank system. The quality of the teller service to customers is one of the factors forming the satisfaction of customer satisfaction with the bank. This study aims to determine the Teller Service About Satisfaction At PT. Bank Negara Indonesia, TBK Branch Office Surabaya Town Square. Research data can be obtained by distributing questionnaires to 30 respondents of BNI bank branch office Surabaya Town Square customers by using the variables of each questions are service quality and customer satisfaction. The result of this research is satisfied customer of teller service.

Key Words : Service, Tellers, Customers Satisfaction

PENDAHULUAN

Perbankan telah menjadi bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kehidupan manusia sekarang ini. Layanan perbankan yang semakin memudahkan aktifitas keuangan nasabah menjadi salah satu pemicunya. Bank dikenal sebagai sebuah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. Menurut Undang-Undang republik Indonesia nomor 10

tahun 1998 tentang perbankan, bank merupakan badan usaha yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Kasmir, 2014).

Unggul dalam pelayanan terhadap nasabah telah menjadi salah satu hal penting yang diperhatikan lembaga perbankan dalam menjalankan usahanya. Pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah akan memberikan dampak kepuasan. Nasabah akan menjadi loyal sehingga memberikan keuntungan bagi perusahaan perbankan dalam waktu jangka panjang. Pelayanan prima kepada nasabah menjadi sebuah tantangan besar di industri perbankan saat ini karena perusahaan tidak akan mampu bertahan tanpa adanya kepuasan nasabah yang berujung pada munculnya loyalitas nasabah.

Dalam (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75) Menurut Daviddow dan Uttal, pelayanan nasabah adalah sebuah usaha yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan pelayanan prima atau yang dikenal juga dengan istilah *Service Excellent* secara harafiah berarti pelayanan yang terbaik. Dikatakan sebagai pelayanan terbaik karena disesuaikan dengan standar yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan, dan dalam hal ini adalah bank. Pelayanan prima atau pelayanan nasabah diperluas menjadi bagaimana pihak bank memberikan layanan yang maksimal, dan juga mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional.

Teller menjadi salah satu karyawan bank yang menjadi garda terdepan bank dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Sebagai *frontliner*, Teller merupakan karyawan bank yang selalu bertemu langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai maupun nontunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank. Kualitas pelayanan Teller terhadap nasabah menjadi salah satu faktor pembentuk adanya kepuasan nasabah terhadap bank.

Agar pembahasan dalam penelitian ini terarah maka akan dibatasi masalah-masalah yaitu apa persyaratan menjadi Teller di Bank BNI KCP Sutos, seperti apa

fungsi, tugas dan tanggung jawab Teller, apa peralatan kerja Teller serta bagaimana pelayanan Teller serta kepuasan nasabah pada bank tersebut.

Adapun yang menjadi tujuan yang hendak dicapai adalah mengetahui pelayanan Teller terhadap kepuasan nasabah di bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutos.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Bank

Bank dalam menjalankan usahanya dalam menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternatif investasi. Berkaitan dengan fungsi penghimpunan dana ini, maka bank sering pula disebut sebagai Lembaga kepercayaan. Sejalan dengan karakteristik usaha tersebut, maka bank merupakan kelompok usaha yang kegiatannya diatur oleh pemerintah.

Menurut UU no. 10 Tahun 1998 tentang perbankan, bank merupakan sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan disalurkan kembali dalam bentuk kredit dan atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak. Menurut UU tersebut, Bank Umum adalah bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) merupakan bank yang melakukan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Menurut Melayu S.P Hasibuan (2009;2), bank merupakan Lembaga keuangan. Yang memiliki arti bank adalah sebuah badan usaha yang tidak hanya memfokuskan diri untuk mencari keuntungan saja melainkan juga

merupakan badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (*financial asset*) serta bermotifkan profit dan juga sosial.

Fungsi dan Jenis Bank

Menurut Julius R. Latumaerissa (2014, 4-5), mengatakan sebagai Lembaga intermediasi keuangan yang memberikan jasa-jasa keuangan baik kepada unit surplus maupun kepada unit defisit bank melaksanakan fungsi-fungsi yaitu fungsi sebagai *Agent of Trust*, *agent of development*, *agent of service*.

Sebagai *Agent of Trust*, melalui fungsi ini menunjukkan bahwa perbankan sebagai sebuah Lembaga intermediasi melaksanakan kegiatannya berdasarkan asas kepercayaan. Kredibilitas dan eksistensi dari sebuah bank akan berdampak pada semakin banyak nasabah yang mempercayai bank untuk menitipkan dananya. Sedangkan sebagai *Agent of Development*, fungsi ini sangat berkaitan dengan tanggung jawab perbankan sebagai lembaga yang menunjang kelancaran segala jenis transaksi ekonomi pelaku ekonomi. Kegiatan ekonomi menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan adalah kegiatan produksi, distribusi dan konsumsi. Fungsi terakhir yaitu *Agent of Service*, yang merupakan lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan jasa-non keuangan.

Perkembangan bank saat ini membuat bank-bank semakin banyak dan dibedakan kedalam beberapa kelompok. Adapun jenis-jenis bank di Indonesia adalah sebagai berikut. Berdasarkan fungsinya, bank dibedakan menjadi Bank Sentral, Bank Umum, BPR, Bank Pembangunan, Bank Tabungan. Berdasarkan segi operasionalnya terdiri dari bank devisa dan non devisa. Sedangkan menurut kepemilikan dibedakan menjadi Bank Pemerintah dan Bank Pemerintah Daerah, Bank Swasta Nasional, Bank Milik Asing, dan Bank Swasta Campuran. Berdasarkan dominasi

pangsa pasar terdiri dari *retail banking* dan *wholeale banking*. Sedangkan berdasarkan badan hukum bank dibedakan menjadi Perseroan Terbatas (PT), Koperasi, dan Perusahaan Daerah.

Teller

Pengertian Teller

Salah satu petugas bank yang menjadi organ penting bagi bank adalah Teller. Teller dikatakan organ penting bank karena Teller yang memberikan kesan langsung kepada masyarakat. Teller menjadi salah satu petugas bank yang berinteraksi langsung dengan nasabah. Sekarang ini, pelayanan perbankan kepada nasabah tidak hanya sekedar memuaskan nasabah namun harus mampu memberikan pelayanan yang berkesan, hal ini penting untuk kebutuhan jangka panjang bank.

Menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014), Teller adalah seorang petugas bank yang bekerja di *front line 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. Seorang teller harus mampu menciptakan sikap profesional, ramah, dan selalu melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik dengan baik. Teller mendukung perkembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang cepat, baik, dan tepat dan tentunya sesuai dengan standar pelayanan teller pada bank. Pekerjaan teller dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, karena melalui pekerjaan tersebut terjadi interaksi antara bank dengan nasabah sebagai konsumen perbankan. Dengan demikian apabila tidak ada Teller didalam suatu bank akan menimbulkan terganggunya kegiatan bank.

Fungsi dan Tanggung Jawab Teller

Dalam perbankan Teller mempunyai fungsi yaitu memberikan pelayanan kepada nasabah dalam bentuk kegiatan penyetoran dan penarikan tunai

maupun non tunai dan melakukan pemindahbukuan. Teller juga mempunyai tugas-tugas yaitu, memproses transaksi tunai maupun non tunai sesuai batas wewenangnya, menyesuaikan jumlah fisik uang dengan warkat pada transaksi, menjaga kebersihan dan kerapian *counter* Teller, melakukan pembukuan dan validasi dengan benar, menjamin kerahasiaan password dan tidak melakukan *sharing password*, melakukan pemeriksaan identitas dengan benar, menjaga kerahasiaan nasabah, menjaga keamanan boks Teller dengan baik. Dalam melaksanakan berbagai tugas-tugasnya, Teller juga mempunyai tanggung jawab, sebagai berikut: mematuhi peraturan perusahaan, harus mampu menjaga kerahasiaan nasabah, menjaga ketertiban dan kerapian ruang kerja, melayani nasabah dengan baik, teliti dan cepat, serta menjaga keamanan dan kebersihan perlengkapan Teller.

Berkaitan dengan tugas dan fungsi teller dalam menjalankan perannya, Teller juga mempunyai beberapa tanggung jawab yaitu, menerima setoran tarik baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses, melakukan pembayaran atas transaksi nasabah berdasarkan prosedur bank, memproses penukaran uang kecil nasabah, melakukan verifikasi terhadap dokumen atas formulir sesuai dengan ketentuan bank tersebut, apabila terdapat data yang mencurigakan melakukan tindakan *contingency* seperti adanya pelaporan PPATK dan penolakan transaksi dilakukan jika terindikasi *Anti Money Laundering* (AML).

Pengertian Pelayanan

Industri perbankan adalah institusi kepercayaan. Selain melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana dari masyarakat, bank juga memberikan pelayanan jasa perbankan lainnya. Hal ini didasari oleh adanya kebutuhan masyarakat atau nasabah dan bank sebagai

pihak yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah tersebut.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata “Pelayanan” mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Berikut adalah karakteristik pelayanan berdasarkan pengertian tersebut, bersifat tidak dapat diraba dan sangat berbeda dengan barang, pelayanan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan sebuah pengaruh atas sebuah tindakan sosial, kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan.

Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang bermutu tinggi atau layanan yang luar biasa. Pelayanan prima menggambarkan etos kerja suatu perusahaan dan karyawannya. Pelayanan prima sebagai tuntutan pelayanan yang mampu memuaskan nasabah. Untuk mampu memberikan pelayanan prima tentunya harus memberikan pelayanan yang baik, cepat, tepat dan teliti. Pemberian pelayanan prima kepada nasabah akan menciptakan kesan yang baik akan perusahaan tersebut dalam hal ini bank. Pelayanan prima menjadi sebuah investasi jangka panjang yang menguntungkan bagi bank.

Pelayanan prima tentunya harus dilakukan sesuai dengan tuntutan nasabah sebagai konsumen atas produk dan jasa bank. Maka dari itu pelayanan yang prima menjadi sebuah tolak ukur kepuasan nasabah yang dapat dilakukan melalui beberapa hal yaitu diantaranya kecepatan, dimana sebuah kemampuan untuk melayani dengan cepat dan tidak memerlukan waktu yang lama; keramahan, dimana keramahan mampu menciptakan kondisi yang baik dengan nasabah; ketepatan, dimana disamping memerlukan

elayanan cepat, nasabah juga menginginkan ketepatan pada setiap pelayanan yang didapatnya dan kenyamanan, kenyamanan nasabah membawa pengaruh positif bagi bank dimana nasabah akan menjadi loyal. Budaya pemberian pelayanan prima kepada nasabah didukung oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut: kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab.

Manfaat yang akan diperoleh perusahaan perbankan dengan melakukan pelayanan prima adalah meningkatkan citra perusahaan, sebagai media promosi bagi bank, mampu menciptakan kesan pertama yang baik. Selain itu manfaatnya yang lain adalah meningkatkan daya saing dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank.

GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN

Sejarah Berdiri

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk yang selanjutnya disebut sebagai Bank BNI. Pada awal berdirinya di Indonesia sebagai bank sentral dengan nama Bank Negara Indonesia (BNI) berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 pada tanggal 5 Juli 1946. Pada tahun 1968, berdasarkan UU No. 17 tahun 1968, Bank BNI ditetapkan menjadi Bank Negara Indonesia 1946. Dimana status bank yang juga berubah menjadi Bank Umum Milik Negara (BUMN). Tahapan selanjutnya adalah Bank BNI dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946 sebagai sebuah bank yang diberikan mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional.

Bentuk hukum Bank BNI mengalami penyesuaian yang diputuskan dalam PP No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992. Adapun penyesuaian tersebut adalah bentuk hukum Bank BNI menjadi

Peseroan Terbatas (Persero). Bank BNI menjadi bank BUMN pertama yang menjadi perusahaan publik yang mencatatkan sahamnya di bursa efek Jakarta dan bursa efek Surabaya.

Bank BNI juga telah tumbuh dan berkembang menjadi bank nasional yang solid dengan pertumbuhan keuangan yang berkelanjutan. Sebagai sebuah bank yang melayani Negeri, Kebanggaan Bangsa, salah satu tantangannya adalah untuk terus melanjutkan dan meningkatkan kontribusi nyata Bank BNI terhadap kemajuan bangsa dan negara, saat ini dan di masa mendatang.

Visi dan Misi Bank BNI

Visi bank BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang Unggul dalam Layanan dan Kinerja. Berikut ini adalah penjabaran lengkap tentang visi bank BNI, yaitu sebagai berikut:

- a. Unggul dalam Layanan
BNI menjadi sebuah Lembaga keuangan yang unggul dalam melayani kebutuhan keuangan nasabah sebagai *lifetime financial partner*, dilakukan dengan menyediakan total *financial solution*.
- b. Unggul dalam Kinerja
Sebagai Lembaga keuangan yang unggul dalam kinerja keuangan BNI, mampu memberikan *values* kepada nasabah, investor, karyawan, komunitas dan industri.

Misi bank BNI

- a. Memberikan pelayanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah dan selaku mitra pilihan utama
- b. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
- c. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.

- d. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.
- e. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

Penjabaran tentang misi BNI adalah sebagai berikut.

1. Memberikan pelayanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah dan selaku mitra pilihan utama.

- a. Menyediakan produk dan jasa-jasa perbankan yang lengkap, terpadu, terpercaya, serta dapat diandalkan.
- b. Mampu menyediakan informasi pelayanan perbankan yang lengkap.
- c. Memberikan kualitas pelayanan unggul yang meliputi, keramahan, kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan keamanan.
- d. Keluwesan dan kecepatan yang maksimal dalam mengambil keputusan saat negosiasi.
- e. Bersifat tanggap dan akomodatif dalam menerima saran dan kritik dari nasabah.
- f. Secara proaktif melakukan penyesuaian dan perbaikan sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan nasabah akan produk dan jasa-jasa yang ditawarkan BNI.

2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.

- a. Pencapaian laba
- b. Pertumbuhan yang berkesinambungan serta dapat dipertanggung jawabkan.
- c. Bank yang sehat.
- d. Pengendalian biaya.

3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.

- a. Memberikan kesempatan yang sama dan luas bagi peningkatan keterampilan, pengetahuan, dan kepastian jenjang karir.

- b. Pemberian imbalan serta fasilitas kesejahteraan yang bersaing dengan standar pasar.

- c. Menyediakan fasilitas dan lingkungan kerja yang aman, nyaman dan harmonis sehingga mampu meningkatkan produktivitas.

4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas.

- a. Aktif melayani kebutuhan perbankan semua lapisan masyarakat.
- b. Aktif mencari dan memasuki bisnis-bisnis baru sesuai dengan undang-undang.
- c. Aktif memberikan kesempatan program mencerdaskan kehidupan bangsa.
- d. Aktif bersosialisasi dengan masyarakat di sekitar lingkungan BNI.

5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

- a. Pelaksanan manajemen resiko yang terpadu dengan mengacu kepada Basel III.
- b. Mengakomodasi *whistleblower* untuk kepentingan perusahaan.
- c. *Senior leadership* aktif berkomunikasi dengan *workforce* dan menjadi *role model*.
- d. Aktif memperbaharui ketentuan, peraturan, serta melaksanakannya secara disiplin dan tersistem.

Profil Usaha

Bank BNI pada tahun 2017 menjalankan usaha dan kegiatannya berdasarkan anggaran dasar yang tertuang di dalam akta no. 45, tanggal 25 April 2017. Kegiatan usaha utama yang dijalankan Bank BNI adalah sebagai berikut, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, tabungan dan atau dalam bentuk lainnya yang

dipersamakan dengan itu. Kegiatan usaha utama lainnya adalah menyediakan tempat untuk penyimpanan barang dan surat berharga; melakukan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan kontrak yang disepakati; melakukan penambahan dari nasabah kepada nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek; menyediakan dan melakukan kegiatan pembiayaan berdasarkan prinsip Syariah; melakukan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat; bertindak sebagai pemberi dana pensiun; melakukan kegiatan usaha jasa keuangan, *commercial banking*, *investment banking* lainnya.

Bank BNI telah mengalami berbagai perkembangan sampai sekarang. Hal ini ditunjukkan dengan semakin berkembang dan variatifnya produk dan jasa yang ditawarkan oleh Bank BNI kepada nasabah maupun calon nasabahnya. Dari segi produk simpanan yang telah ditawarkan oleh bank BNI adalah, BNI Taplus, BNI Taplus Muda, BNI Tappa, BNI Tapma, BNI Haji, BNI Tapanas, BNI Simpanan Pelajar, Tabunganku, BNI Giro, BNI Dollar, BNI Deposito, dan BNI Duo. Sedangkan produk pinjaman BNI adalah BNI Griya, BNI Griya Multiguna, BNI Fleksi, BNI Oto, BNI Instan, BNI Wirausaha, BNI Kartu Tunai. Berbagai jenis kartu kredit yang ditawarkan oleh bank BNI dalam rangka memenuhi kebutuhan nasabahnya. Jenis kartu kredit tersebut diantaranya kartu kredit Reguler, kartu kredit premium, kartu kredit *corporate*, kartu kredit Affinity, kartu kredit *Co-Branding*, serta kartu kredit *Private Label*. Sedangkan untuk jenis kartu debit, ada diantaranya yaitu, kartu debit reguler, kartu debit premium, dan kartu debit *co-branding*. Jasa yang ditawarkan oleh Bank BNI diantaranya adalah fasilitas *e-banking* serta jasa-jasa lainnya seperti jasa kiriman uang dalam negeri, jasa kiriman uang internasional, *Safe Deposit Box*, BNI *Voucher* Multiguna, Inkaso, *Traveller's*

Cheque, uang kertas asing serta *electronic data capture*. Jasa lain yang ditawarkan adalah *bancassurance* atau jasa asuransi dengan berbagai bentuk yang beragam.

Bank BNI dalam menjalankan usahanya telah sukses melebarkan sayap bisnis dan tidak hanya berfokus pada dunia perbankan. Anak perusahaan BNI yang semakin solid mendukung dan bekerja sama demi kemajuan dan perkembangan BNI mampu membuktikan keberhasilannya. Adapun anak perusahaan BNI adalah Bank BNI Syariah, BNI Multifinance, BNI Securities, BNI Life, serta BNI Remittance. Bank BNI sudah tersebar jaringannya di seluruh Indonesia dan juga diluar Indonesia. Hal ini ditunjukkan dengan peta wilayah jaringan kantor Bank BNI selama 5 (lima) tahun terakhir. Di Indonesia berdasarkan laporan tahunan BNI tahun 2017 tercatat memiliki 200 kantor cabang, 1085 kantor cabang pembantu, 595 kantor kas serta memiliki 1 kantor Pusat dan 17 kantor wilayah. Sedangkan untuk jaringan kantor lainnya yang terdiri dari ATM yang tercatat berjumlah 17.966 dan layanan gerak BNI yang berjumlah 122. BNI juga menyebarkan jaringan kantornya ke kancan internasional dengan jumlah penyebaran kantor sebanyak 17. Penyebaran kantor cabang BNI di luar negeri yaitu di Singapura, Hong Kong, Tokyo, Osaka, London, New York, Seoul dan Yangon. Pada Bank BNI ada sebuah layanan yang dinamakan Layanan Gerak. Layanan gerak ini ditujukan untuk melayani nasabah yang berdomisili jauh dari kantor Cabang Pembantu agar memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi nasabah yang diinginkan. Jumlah jaringan kantor BNI ini selalu mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Persyaratan Menjadi Teller

Beberapa persyaratan menjadi Teller di bank BNI KCP Sutos adalah: Pendidikan minimal diploma semua jurusan, tinggi badan 160 cm untuk wanita dan 165 cm untuk laki-laki. Selain itu, calon Teller harus memiliki penampilan yang menarik, *easy going*, teliti dan cekatan, memiliki kemampuan berbicara yang baik, dan telah dinyatakan lulus dalam seleksi dan pelatihan.

Tahapan seleksi yang harus dilalui calon Teller adalah *interview* awal dengan penyeleksi dari Bank BNI, *test assestment* dimana dengan mengerjakan soal-soal berjumlah tiga ratus butir dalam waktu empat jam, kemudian melakukan psikotest, wawancara dengan psikolog, *test user* dimana diwawancarai oleh pemimpin cabang utama bank BNI, dan terakhir adalah melakukan tes kesehatan. Setelah dinyatakan lolos dalam seleksi maka akan mengikuti pelatihan yang dilakukan selama kurang lebih tiga bulan.

Fungsi, Tugas dan Tanggung Jawab Teller

Berdasarkan hasil wawancara, yang menjadi fungsi Teller di bank BNI KCP Sutos adalah memberikan jasa pelayanan kepada nasabah Bank BNI. Teller juga merupakan petugas bank yang melayani nasabah untuk transaksi penarikan tunai, penyetoran tunai baik ke rekening sendiri maupun orang lain, penyetoran untuk transaksi non tunai dan juga melayani pemindahbukuan. Teller memiliki fungsi lain juga yaitu sebagai penanggung jawab kas. Limit kas antar Teller berbeda sesuai dengan yang diberikan oleh *Head Teller*.

Sebagai Teller di Bank BNI, tugas-tugas Teller adalah membantu nasabah dalam bertransaksi, pelayanan uang tunai, serta sebagai penanggung jawab kas. Adapun hal-hal yang menjadi tanggung jawab Teller di bank BNI KCP Sutos adalah bertanggung jawab atas transaksi

uang tunai, melakukan transaksi operasional, menjaga rahasia nasabah, tidak melakukan *sharing icon* kepada sesama petugas Teller, bertanggung jawab atas data nasabah, serta menjaga kerahasiaan saldo nasabah.

Peralatan Kerja Teller

Agar dapat membantu kelancaran kerja Teller dalam melayani nasabah, maka Teller membutuhkan berbagai peralatan pendukung kerja Teller. Peralatan tersebut adalah sebagai berikut. (a) Pulpen, digunakan untuk tanda tangan Teller pada *voucher* transaksi nasabah. (b) perangkat komputer, digunakan untuk menginput transaksi yang dilakukan Teller yang terhubung dengan jaringan internet. (c) stempel, alat ini digunakan untuk memvalidasi *voucher* yang sudah diproses. (d) tellstruk, digunakan sebagai alat bantu hitung yang dilengkapi dengan kertas sebagai bukti hitung. (e) mesin pendeteksi uang asing, digunakan untuk mendeteksi keaslian uang asing. Jika uang dapat masuk kedalam itu berarti uang tersebut asli, sedangkan apabila ditolak maka dapat diragukan keasliannya. (f) *cash box*, alat ini digunakan untuk menyimpan uang tunai dan surat berharga yang menjadi tanggung jawab Teller pada transaksi hari tersebut. *Cash box* tersebut dilengkapi dengan kunci sehingga tetap aman apabila ditinggalkan. (g) printer, digunakan Teller untuk mencetak buku tabungan nasabah dan juga untuk validasi transaksi Teller. (h) mesin penghitung uang, digunakan untuk menghitung uang dalam jumlah yang besar. (i) busa penghitung uang, digunakan untuk membantu Teller dalam menghitung uang dalam jumlah kecil. Busa membantu Teller untuk menghitung uang dengan cepat. (j) serta sinar UV, digunakan untuk mengecek keaslian uang rupiah.

Pelayanan Teller

Pada Bank BNI pelayanan kepada nasabah dimulai pada jam 08.00 WIB –

16.00 WIB, pada hari Senin-Jumat. Sebelum kegiatan operasional dibuka, dilakukan *briefing* dengan durasi waktu 10-15 menit. Pada saat jam operasional pelayanan kepada nasabah *front liner* menjadi tanggung jawab Teller, *Customer Service*, Satpam dan *Office Boy* (OB). Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber, mengatakan terkait SOP pelayanan pada Bank BNI, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi nasabah adalah Sembilan puluh detik. Akan tetapi, Teller bisa menggunakan waktu yang lebih banyak apabila menghadapi situasi tertentu.

Terkait dengan SOP layanan pada Bank BNI, para Teller harus benar-benar mengikuti apa yang ditetapkan dalam SOP tersebut. Adapun hal-hal yang diatur dalam SOP pelayanan Bank BNI adalah berkaitan dengan cara Teller dalam berkomunikasi dengan nasabah, pilihan kata yang digunakan telah diatur dalam SOP. Akan tetapi dalam pelaksanaannya Teller bisa mengubah menggunakan kata-kata sendiri asalkan makna yang disampaikan sesuai dengan yang tercantum dalam SOP. Kata-kata tersebut adalah mengucapkan “selamat pagi/siang/sore”, “terimakasih”, “uangnya saya hitung mohon disaksikan” (ketika Teller akan menghitung uang di depan nasabah), dan juga kalimat “ada lagi yang bisa saya bantu”.

Pada tahun 2018 ini, berdasarkan survei yang dilakukan oleh Lembaga survei *Marketing Research* Indonesia (MRI) yang bekerja sama dengan Majalah Infobank tentang *Bank Service Excellence Monitor*, memberikan apresiasi bank-bank yang telah berhasil memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya. Penghargaan diberikan kepada tiga puluh satu bank yang meraih penghargaan *Banking Service Excellent*, salah satu diantaranya adalah bank BNI. Sedangkan pada kesempatan yang sama bank BNI Bersama lima bank lainnya mendapat *Special Award Service Excellent*. Bank BNI mendapat *special*

awards “The Best Government Bank Trophy” karena menjadi bank BUMN dengan kualitas layanan terbaik. Dalam hal ini Bank BNI berhasil mengungguli tiga bank BUMN yang lain. Peningkatan jumlah nasabah dari tahun ke tahun menunjukkan kepuasan nasabah akan pelayanan yang dilakukan Teller beserta petugas Bank lainnya.

Peranan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Sebagai petugas bank yang langsung bertemu dengan nasabah, Teller menjadi gambaran atau citra perusahaan. Semakin bagus cara Teller dalam melayani nasabah, maka semakin bagus pula citra bank tersebut. Begitupun yang terjadi sebaliknya. Persaingan semua industri perbankan dalam memberikan pelayanan terbaik semakin ketat. Hal ini pula yang menjadi perhatian bank BNI, dimana seluruh Insan BNI harus memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah. Setiap insan BNI harus menajalankan budaya empat enam yang menjadi panduan dalam mencapai visi dan misi BNI.

Bank BNI melalui program *training* yang dilakukan pada awal sebelum calon Teller turun langsung menjadi Teller, telah memperkenalkan standar pelayanan pada bank BNI yang harus diperhatikan oleh setiap Teller. Standar pelayanan ini dimaterikan secara langsung oleh SMR. SMR adalah sebuah unit khusus yang bertanggung jawab terhadap layanan dan yang membuat Standar Operasional (SOP) pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Risky yang merupakan seorang Teller di Bank BNI Cabang Sutos mengatakan, SMR telah membekali para teller untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

Peran Teller dalam melayani nasabah sangat penting, maka dari itu Bank BNI, setiap sebulan sekali melakukan *Upgrade* ilmu Teller. Kegiatan ini dinamakan Bulan Mutu. Kegiatan ini dilakukan agar Teller memahami

perkembangan terbaru serta, menginformasikan peraturan perbankan yang terbaru dari Bank Indonesia.

Hambatan dan Solusi

Dalam menjalankan tugasnya tentu seorang Teller menghadapi berbagai hambatan-hambatan dalam melayani nasabah. Adapun hambatan tersebut beserta solusinya adalah sebagai berikut. (a) Kurangnya kemampuan Teller dalam menghadapi nasabah dengan berbagai karakter, maka solusinya adalah dilakukan pengembangan kepribadian dari Teller. (b) kendala sistem dimana Komputer digunakan untuk melakukan penginputan transaksi. Kelemotan sistem atau error yang terjadi dapat menyebabkan penyelesaian transaksi menjadi lebih lama. Sedangkan solusinya adalah dengan menjelaskan dengan baik kepada nasabah tentang persoalannya dan menyetujui transaksi sesuai prosedur yang berlaku. (c) ketelitian dalam transaksi, Teller bertanggung jawab atas segala transaksi tunai maupun non tunai yang terjadi. Karena itu ketelitian sangat penting dan jangan sampai terjadi selisih. Ketika terjadi selisih karena ketidaktelitian tersebut maka Teller akan mengganti kerugian pada hari itu sambil menunggu penyelesaian keesokan harinya. (d) serta prosedur pelayanan nasabah. Salah satu prosedur pengambilan uang tunai di Bank BNI adalah yang diperbolehkan untuk mengambil uang tunai adalah pemilik rekening sendiri. Banyak nasabah yang tidak memahami prosedur tersebut, maka solusinya Teller menjelaskan kepada nasabah terkait prosedur tersebut. Dan apabila nasabah tetap tidak mau menerima penjelasan Teller maka dapat meminta Head Teller atau bahkan meminta bantuan kepala Cabang untuk menjelaskan kepada nasabah.

Kepuasan Nasabah Gambaran Umum Responden

Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square, dengan sampel sebanyak tiga puluh orang. Sampel yang diambil terdiri dari jenis kelamin yang berbeda. Berikut ini adalah distribusi responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 4.1
DISTRIBUSI RESPONDEN
BERDASARKAN JENIS
KELAMIN

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (100%)
Laki-laki	19	63%
Perempuan	11	37%
Jumlah	30	100%

Berdasarkan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin diatas dapat dijelaskan bahwa, respondennya terdiri dari 30 orang dengan jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang dan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 11 orang. Adapun yang menjadi besarnya persentase responden adalah sebagai berikut. Responden laki-laki dengan jumlah 63% dan responden perempuan dengan jumlah 37%.

Tanggapan Responden

Yang dilakukan pada tahap ini adalah analisa dan pengujian sehingga akan menemukan jawaban akan permasalahan yang disampaikan pada bab sebelumnya. Dalam melakukan analisa dan pengujian terhadap jawaban atas indikator yang dipakai dengan menggunakan skala pengukuran. Skala pengukuran ini menggunakan skala likert dengan interval lima skala.

Adapun penentuan intervalnya adalah dengan menggunakan rumus sebagai berikut ini:

$$IK = \frac{ST_{tv} - ST_r}{JK}$$

Keterangan:

IK= Interval Kelas;
 ST_t = skor tertinggi adalah 5;
 ST_r = skor terendah adalah 1;
 JK= Jumlah Kelas.

Berikut penjelasan dalam tabel.

Tabel 4.2
KELAS INTERVAL

Nilai	Kategori	Interval
1	Tidak Puas	$1 < X \leq 1,8$
2	Kurang Puas	$1,8 < X \leq 2,6$
3	Cukup Puas	$2,6 < X \leq 3,4$
4	Puas	$3,4 < X \leq 4,2$
5	Sangat Puas	$4,2 < X \leq 5$

Sumber: Sofyan Siregar

Penentuan *mean* dari responden terhadap indikator atau pertanyaan, maka harus dilakukan dengan menjumlah setiap indikator. Keseluruhan jawaban dari responden dapat diketahui berdasarkan *mean* dari setiap indikator yang diukur. Pengukuran tersebut menggunakan tabel interval pada table 4.2 diatas.

Berdasarkan hasil tanggapan dari kuesioner yang dibagikan, maka berikut ini adalah hasil olahan atau analisis terhadap tanggapan responden terhadap delapan indikator yang menjadi pertanyaan dalam kuesioner tersebut. Pada tabel berikut ini akan disajikan tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan.

Tabel 4.3
TABEL TANGGAPAN
RESPONDEN TERHADAP
VARIABEL KUALITAS
PELAYANAN

Pernyataan	SKOR					Mean	Hasil
	SP	P	CP	KP	TP		
P1	9	17	4	0	0	4,17	P
P2	5	19	6	0	0	3,97	P
P3	7	13	10	0	0	3,90	P
P4	7	13	9	1	0	3,87	P
P5	8	12	7	2	1	3,80	P
P6	5	18	7	0	0	3,93	P
P7	9	17	2	2	0	4,10	P
P8	6	18	6	0	0	4,00	P
<i>Means</i> Variabel Kualitas Pelayanan						3,97	P

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dijelaskan bahwa, tanggapan responden untuk variabel kualitas pelayanan di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square, *means* variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil “Puas”, dengan rata-rata keseluruhan sebesar 3,97.

Dari hasil tanggapan terhadap variabel kualitas pelayanan dengan total responden sebanyak tiga puluh orang menunjukkan nilai tertinggi dengan rata-rata 4,17. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan untuk indikator P1 “Penampilan Teller pada saat melayanai nasabah yang meliputi kebersihan dan kerapian Teller”. Sedangkan untuk nilai terendah yaitu 3,80 yang menyatakan “Puas” untuk indikator P5.

Indikator tersebut adalah kelengkapan peralatan penunjang kegiatan Teller. Adapun tanggapan responden terhadap variable kepuasan nasabah dapat disajikan sebagai berikut.

Tabel 4.4
TABEL TANGGAPAN
RESPONDEN TERHADAP
VARIABEL KEPUASAN
NASABAH

Prny taan	SKOR					Mea n	Hasi l
	S P	P	C P	KP	TP		
Q1	9	14	6	1	0	4,03	SP
Q2	5	18	6	1	0	3,90	P
Q3	8	12	6	4	0	3,80	P
Q4	1 0	13	6	1	0	4,07	SP
Q5	9	17	3	1	0	4,13	SP
<i>Mean Variabel Kepuasan Nasabah</i>						3,99	P

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tabel 4.4 diatas yang berisi tanggapan terhadap variabel kepuasan nasabah menunjukan "Puas". Hal ini dapat dilihat dari *mean* variebel ini secara keseluruhan tanggapan responden atas kuesioner yang dibagikan menunjukan angka 3,99 dengan total resonden sebanyak tiga puluh orang.

Dari tabel diatas dapat dilihat nilai tertinggi terdapat pada Q5 yang menunjukan hasil "sangat puas" dengan nilai rata-rata 4,13. Adapun yang menjadi bunyi dari indikator Q5 adalah nasabah telah mendapatkan jasa sesuai dengan yang diharapkan. Sedangkan untuk nilai terendah dengan rata-rata 3,80 yang menunjukan hasil "puas" merupakan indikator Q3. Isi indikator ini adalah kecepatan dan ketepatan Teller pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square dalam menghitung uang di depan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

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:

- a. 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.
- b. 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 yang langsung berhubungan dengan nasabah, Teller harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengedepankan kecepatan, keramahan, ketepatan, dan kenyamanan dalam melayani transaksi nasabah.
- c. Persyaratan untuk menjadi Teller di Bank BNI, calon Teller harus memnuhi persyaratan yang diajukan bank BNI diantaranya adalah berpendidikan minimal Diploma dan Sarjana, tinggi badan minimal serratus enam puluh centi meter untuk wanita dan serratus 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.

d. 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).

e. 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.

f. 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, adanya kendala sistem, ketelitian dalam transaksi penginputan transaksi, dan juga terkait prosedur pelayanan.

g. 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 nasabab 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 yangng “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 kerapihan 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.

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 disebarakan 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.

Implikasi Penelitian

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

- 1) 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.
- 2) 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 PUSTAKA

Bank BNI Beranda, (Online), (<http://www.bni.co.id/id-id/>, diskres 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

