

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan *service excellent* oleh *teller* diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Persyaratan untuk menjadi *teller* pada PT Bank Tabungan Negara Kantor (Persero) Kas Klampis Jaya Surabaya adalah WNI yang belum menikah dengan usia maksimal 24 tahun yang memiliki tinggi badan minimal 160 cm untuk laki – laki dan minimal 155 cm untuk perempuan. Memiliki penampilan menarik dengan berat badan proporsional dengan pendidikan minimal D3 semua IPK minimal 2.75 dalam skala 4.00, dapat mengoperasikan komputer sesuai yang dibutuhkan bank dan dapat menguasai Microsoft Office. Bersedia menjalani ikatan dinas selama 3 tahun dan tidak memiliki hubungan keluarga dengan pegawai Bank BTN serta tidak memiliki catatan merah dalam hukum.
2. Tugas seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya adalah melayani transaksi keuangan nasabah seperti tarik tunai, setor tunai, transfer dana nasabah. Selain itu *teller* bertugas untuk melakukan pemeriksaan kas, menghitung transaksi harian, memberikan validasi pada transaksi nasabah, memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang benar, serta memesan pasokan uang tunai.

Teller juga mempunyai tanggung jawab atas tugas yang diembannya yaitu menjaga identitas nasabah yang bertransaksi agar data – data penting nasabah tidak diketahui oleh pihak lain untuk meminimalisir terjadinya hal – hal yang tidak diinginkan. Selain itu *teller* juga bertanggung jawab atas semua transaksi yang dilakukan pada hari tersebut, mencetak laporan harian dan memastikan bahwa dana yang ada pada *cash box* sesuai dengan nominal yang ada pada laporan. *Teller* juga bertanggung jawab atas kepuasan nasabah yang dilayaninya serta bertanggung jawab menjalin hubungan baik dengan semua nasabah agar menciptakan loyalitas nasabah kepada bank.

3. Setiap perusahaan pasti memiliki *standart operasional procedure* atau yang sering disebut SOP, begitu juga dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya. *Standart operasional procedure* tersebut menjelaskan mengenai apa saja yang harus dilakukan dan dimiliki oleh seorang *teller* antara lain mengenai sikap *teller* dalam melayani nasabah yang mencakup sikap dan posisi saat menerima nasabah, sikap saat menginterupsi pelayanan kepada nasabah. *Skill* atau kemampuan juga menjadi salah satu aspek yang diatur dalam prosedur standar pelayanan antara lain ketelitian *teller* dalam melayani transaksi, ketepatan saat penghitungan uang serta waktu dalam melakukan pelayanan. Aspek lainnya yang tidak kalah penting yaitu penampilan, karena *teller* berada di depan sebagai *frontliner* maka penampilan merupakan hal yang penting, kerapihan dan kebersihan meja kerja juga

diatur di dalam *standart operasional procedure*. Pelaksanaan SOP di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya sudah terlaksana dengan baik karena semua aspek yang ada pada SOP telah dilakukan oleh *teller*.

4. Setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki dampak, baik dampak positif maupun negatif. Dalam *service excellent* yang dilakukan oleh *teller* akan memberikan dampak positif terutama untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk mengukur pengaruh *service excellent* terhadap tingkat kepuasan nasabah, penulis menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang berisi penilaian terhadap kinerja *teller* dalam memberikan pelayanan yang memuat lima aspek penting diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, sikap, serta kebersihan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan nasabah diklasifikasikan menjadi lima yaitu ‘Sangat Puas’, ‘Puas’, ‘Cukup Puas’, ‘Kurang Puas’ dan ‘Tidak Puas’ yang mendapatkan hasil 18 persen untuk ‘Sangat Puas’, 81 persen untuk ‘Puas’, 1 persen untuk ‘Cukup Puas’ dan 0 persen untuk ‘Kurang Puas’ dan ‘Tidak Puas’. Hal ini membuktikan bahwa pemberian *service excellent* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.
5. Bank memberikan beberapa usaha untuk meningkatkan *service excellent* yang dilakukan oleh *teller* yaitu training mengenai *product knowledge* yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan *teller* mengenai produk – produk bank yang ada yang nantinya akan meningkatkan performa pelayanan. Upaya yang kedua yaitu seminar dan training mengenai

pelayanan yang mencakup perilaku saat pelayanan, keramahan, ketrampilan, cara menghadapi komplain dan penampilan. Ada juga *roleplay* yang dilakukan setiap hari untuk mengevaluasi standar layanan yang telah diberikan. Memberikan perhatian kepada nasabah dan penggunaan bahasa yang baik juga salah satu upaya yang dilakukan untuk menunjang *service excellent*.

6. Pelaksanaan *service excellent* juga memiliki hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan yang dihadapi oleh *teller* dalam pelaksanaan *service excellent* adalah sistem error yang membuat terhambatnya proses transaksi nasabah. Kedua, antrian panjang yang membuat *teller* bekerja dengan cepat dan terkadang tidak menetapkan standar layanan. Yang terakhir adalah keinginan nasabah yang ingin didahulukan karena merasa kenal secara pribadi dengan *teller*.
7. Setiap ada hambatan pasti ada solusi untuk menyelesaikan hambatan tersebut. Penyelesaian dari hambatan yang pertama adalah sistem error adalah, *teller* harus bisa memberikan penjelasan yang tepat kepada nasabah dan memberikan opsi lain dalam melakukan transaksi. Dan juga pengecekan secara rutin terhadap sistem akan mengurangi error yang terjadi. Untuk hambatan yang kedua yaitu antrian yang panjang, *teller* harus mempunyai manajemen waktu yang baik dan tetap harus mengikuti SOP sehingga pelayanan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hambatan yang terakhir adalah nasabah yang ingin didahulukan, *teller* harus tetap

profesional dalam menghadapi nasabah karena tidak boleh membeda – bedakan nasabah.

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan *service excellent* sangat penting bagi suatu bank. Melihat ketatnya persaingan di dalam dunia perbankan maupun perusahaan jasa yang menyediakan layanan, pelayanan adalah salah satu aspek penting untuk mempertahankan nasabah maupun mendapatkan nasabah baru. Pelayanan prima bukan hanya dilihat berdasarkan sumber daya yang dimiliki bank saja tapi aspek – aspek lain seperti benda mati yang ada disekitar tempat pelayanan yang akan memberi fasilitas penunjang dalam pemberian pelayanan. Seperti meja counter disekitar *teller* yang harus bersih dan rapi, tanaman hias yang ada di sekitar counter pastikan tidak ada yang layu, tempat permen jangan sampai dibiarkan kosong atau berisi bungkus permen yang kosong, tempat brosur yang tidak berdebu dengan brosur tertata rapi. Tempat tunggu untuk nasabah yang rapi dan bersih, kursi tunggu yang tidak berdebu, tempat slip yang tertata rapi dengan penyediaan bulpoin yang masih dapat digunakan, tempat sampah yang tidak penuh dan bau, tabel kurs dan suku bunga yang diperbarui setiap hari untuk memudahkan nasabah mengetahui. Mesin ATM yang selalu siap untuk digunakan dan persediaan uang yang selalu ada agar nasabah dapat mengambil dananya sewaktu – waktu. Tempat parkir yang nyaman dan aman. Toilet yang bersih dan tidak bau pesing dengan persediaan tisu didalamnya.

Mengingat pentingnya *service excellent* terutama bagi bank, maka pemberian *service excellent* pada bank tidak hanya dilakukan oleh *frontliner* saja

yang menjadi jembatan antara nasabah dan bank, namun semua sumber daya manusia yang ada pada bank juga harus memberikan *service excellent*. Seperti halnya satpam bahkan pramuniaga.

Jika kedua aspek penting tersebut sudah dijalankan dengan baik maka pemberian *service excellent* dapat dikatakan sudah diterapkan dengan baik. Karena jika salah satu aspek tersebut ada salah satu yang tidak dijalankan maka akan menjadi tidakimbang. Memiliki sumber daya manusia yang bagus dalam pemberian layanan tetapi fasilitas nasabah yang tidak baik akan terlihat tidak sempurna pelayanannya, begitu pula sebaliknya. Dengan penerapan *service excellent* yang baik, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya dapat mengikuti arus persaingan antar bank yang semakin ketat. *Service excellent* bukan hanya sekedar memberi kepuasan pada nasabah namun juga memberikan kesan pada nasabah yang akan membuat nasabah senang dan kembali lagi ke bank untuk melakukan transaksi.

5.2 Saran

Setelah melakukan penelitian mengenai “Pelaksanaan *Service Excellent* oleh *Teller* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya, penulis bermaksud memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pihak bank. Adapun saran untuk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya :

1. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya diharapkan terus melakukan pengecekan dan pemeliharaan terhadap sistem

yang dipakai untuk pelayanan *teller* sebagai upaya pencegahan agar tidak terjadi sistem yang eror pada saat melakukan transaksi.

2. Sebaiknya bank memberikan tambahan petugas *teller* disaat – saat tertentu terutama pada saat bank ramai seperti saat pembayaran SPP uang kuliah atau pembayaran kredit nasabah untuk menghindari antrian panjang nasabah dan agar tidak membuat nasabah menunggu terlalu lama.
3. Sebaiknya bank memberikan tambahan fasilitas pada ruang tunggu nasabah agar nasabah merasa tidak bosan saat menunggu sehingga ingin didahulukan.

5.3 Implikasi Penelitian

1. Dalam upaya perbaikan dan pemeliharaan terhadap sistem yang dipakai untuk pelayanan *teller* agar tidak mengganggu proses transaksi *teller*, PT Bank Tabungan Negara Kantor Kas Klampis Jaya menghubungi tim IT untuk mencegah masalah tersebut.
2. Jika terdapat waktu – waktu tertentu yang membuat kondisi bank ramai, bank menambah petugas untuk membantu pekerjaan *teller* atau dapat dibantu oleh *Cash Office Head* yang akan mengurangi antrian dan membuat nasabah tidak menunggu terlalu lama.
3. Penyediaan koran dan majalah diruang tunggu nasabah agar nasabah yang menunggu giliran antrian tidak bosan menunggu.

Daftar Rujukan

- Danu Indiarjo Bakri. 2016. "Pelaksanaan Pelayanan *Teller* Di Bank BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya". TA Diploma tidak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta;Gava Medika.
- Evi Kurniawati Dewi. 2016. "Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya". TA Diploma tidak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*.Jakarta; Gramedia.
- Kasmir. 2014. *Etika Customer Service*. Jakarta; Rajawali Pers.
- _____. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta; Rajawali Pers.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2006. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta;Graha Ilmu.
- Rozy Pratiwi Agustin. 2016. "Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya". TA Diploma tidak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Undang - Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan.