

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan pada bab satu sampai dengan bab empat serta hasil penelitian yang telah dilakukan pada bagian *Teller* PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya. Maka dapat peneliti simpulkan beberapa hal, yaitu:

1. Tugas seorang teller pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya adalah seorang teller harus datang tepat waktu, bersikap ramah terhadap nasabah yaitu memberikan tiga S (senyum, sapa dan salam), menerima penyetoran transfer atau penarikan tabungan dan melakukan pemeriksaan kas.
2. Tanggung jawab teller antara lain adalah :
 - a. Menjaga kerahasiaan nasabah dan bank.
 - b. Melayani nasabah yang mau melakukan setoran dan transfer.
 - c. Menjaga kerapian dan kebersihan counter teller.
3. Fungsi seorang teller pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya adalah memberikan pelayanan yang baik, memberikan kepuasan kepada nasabah dan melayani nasabah pada saat melakukan transaksi tunai atau non tunai.
4. Syarat untuk menjadi seorang teller pada bank antara lain :
 - a. Minimal Pendidikan D3 dan S1 untuk semua jurusan.

- b. Berpenampilan menarik
 - c. Tinggi badan minimal perempuan 155cm dan laki-laki 160cm.
 - d. Maksimal usia 24 tahun.
 - e. Belum menikah
 - f. Jujur
 - g. Ramah dan Sopan
5. Untuk membantu kelancaran pekerjaannya teller pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya mempunyai peralatan penunjang pada saat bekerja yaitu; Komputer, mesin printer, mesin penghitung uang, lampu ultra violet, kalkulator, pulpen, stempel, tellstruk dan cash box.
6. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai variabel kualitas pelayanan menunjukkan hasil mean 4,57% dengan kategori “Sangat Baik. Sedangkan variabel kepuasan nasabah menunjukkan hasil mean 4,53% kategori “Sangat Puas”. Artinya teller telah memberikan pelayanan jasa yang baik sesuai dengan harapan nasabah sehingga nasabah juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan teller.

5.2 Saran dan Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya dan telah disesuaikan dengan teori yang ada, peneliti memberi saran dan implikasi untuk dijadikan pertimbangan.

5.2.1 Saran

Dari kesimpulan diatas, maka terdapat beberapa saran yang ditujukan untuk peneliti selanjutnya. yaitu:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan judul maupun pembahasan yang sama sebaiknya dilakukan dibank berbeda dikarenakan ketentuan dan syarat antar bank bisa saja berbeda.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian pada bank yang sama yaitu di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya. Sebaiknya, mencari pembahasan dan topik yang berbeda karena dalam bank memiliki banyak bagian operasional selain mengenal pelayanan teller, dengan begitu kita akan lebih banyak mengetahui dan memahami bagian-bagian dan tugas dalam operasional
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan topik serta pembahasan yang sama pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya. Sebaiknya, menggunakan aturan-aturan terbaru yang berlaku pada tahun tersebut.

5.2.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun beberapa implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Terkait dengan perlengkapan peralatan penunjang teller, Sebelum memulai kegiatan operasional dimulai harus memastikan bahwa peralatan kerja dalam kondisi baik. Agar tidak mengganggu kenyamanan nasabah.
2. Hendaknya teller tetap mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi kinerja kerja agar nasabah lebih puas dengan pelayanan yang diberikan oleh teller.
3. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya dapat melakukan mengoptimalkan kepada seluruh pekerja untuk membantu tercapainya *Service Excellence* bank yang baik untuk tercapainya visi dan misi bank BRI.

DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Pelayanan*. Jakarta: Pusat: Kompas Gramedia.
- Indrawan, R. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan Campuran*. Surabaya: Refika Aditama.
- Kasmir, D. (2014). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mudrajad, K. D. (2011). *Manajemen Perbankan Teori Dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Ndahu., V. (2018). *Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square. (Tugas Akhir, Stie Perbanas Surabaya, Indonesia)*.
- Sembiring, S. (2012). *Hukum Perbankan*. Bandung: Mandar Maju.
- Setyosari, punanji. (2008). *Metode penelitian dan pengembangan*. Jakarta: Kencana
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, S. (2010). *Statistika Deskriptif*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tentang Perbankan. (1998)*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama.

www.bri.ac.id diunduh tanggal 27 mei 2019