

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA KCP SULTAN ALAUDDIN**

Kartika

105720460513



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

MAKASSAR

2018

SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN
NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA KCP SULTAN ALAUDDIN**

Kartika

105720460513

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mendapatkan gelar Sarjana
Ekonomi pada jurusan manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar*

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK
KCP SULTAN ALAUDDIN

Nama Mahasiswa : KARTIKA

No. Stambuk : 105720 4605 13

Jurusan : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS

Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

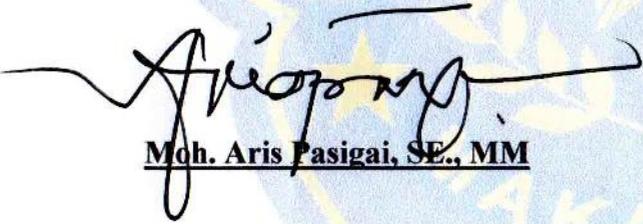
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diajukan didepan tim
penguji skripsi strata satu (S1) pada hari Jumat 02 Februari 2018 Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

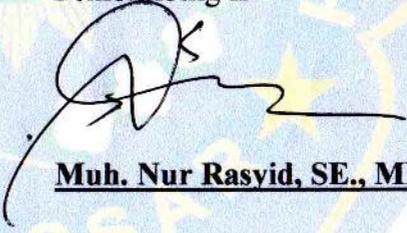
Makassar, Februari 2018

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Mdh. Aris Pasigai, SE., MM

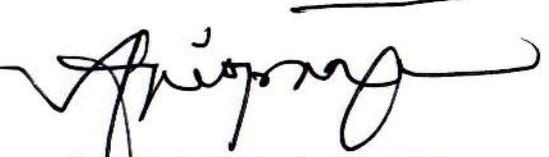

Muh. Nur Raszyd, SE., MM

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Jurusan Manajemen


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM : 903078


Mdh. Aris Pasigai, SE., MM
NBM : 1093485

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi ini telah di sahkan oleh panitia ujian skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar dengan Surat Keputusan Universitas Muhammadiyah Makassar dengan No. 0002 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Ahad 4 Februari 2018 M/18 Jumadil Awal 1439 H sebagai persyaratan guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 19 Jumadil Awal 1439 H.
05 Februari 2018 M

Panitia Ujian :

Pengawasan Umum : Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE, MM
(Rektor Unismuh Makassar)

Ketua : Ismail Rasulong, SE, MM.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)

Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, SE, MM
2. Ismail Rasulong, SE., MM.
3. Dr. Edi Jusriadi, SE, MM.
4. Muh. Nur R, SE, MM.

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar

Ismail Rasulong, SE, MM.
NBM : 903 078

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Lihatlah mereka yang tidak beruntung daripada dirimu sehingga kamu tidak mungkin tidak berpuas diri atas keberuntungan yang diberikan Allah

SWT kepadamu

(Rasulullah Muhammad SAW)

*Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk
merubah dunia*

(Nelson Mandela)

*Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai, dan
jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang sendiri. Karena
jika melakukan yang terbaik hari ini, maka hari esok akan jauh lebih baik*

PERSEMBAHAN

*Setiap goresan tinta adalah wujud dari keagungan kasih sayang yang
diberikan Allah SWT kepada ummatnya.*

*Setiap detik waktu menyelesaikan karya tulis ini merupakan hasil getaran
doa kedua orang tua, saudara, dan orang-orang tersayang yang mengasir tiada
henti.*

*Setiap makna pokok bahasan pada bab-bab karya ilmiah ini merupakan
hempasan kritik dan saran dari para pembimbing khususnya, dan umumnya
untuk para dosen tercinta*

*Setiap pancaran semangat dalam penulisan ini merupakan dorongan dan
dukungan dari sahabat-sahabat-sahabatku.*

ABSTRAK

KARTIKA, 2017 *Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin*, Dibimbing oleh Moh.Aris Pasigai dan Muh.Nur Rasyid.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank rakyat Indonesia Sultan Alauddin.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan survey. Metode pengumpulan data menggunakan angket dengan skala model likert. Data yang diperoleh diolah dengan analisis statistik deskriptif. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin dengan persamaan regresi $Y' = 12,911 + 0,648X$. Dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan teller maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Kata Kunci: pelayanan teller dan kepuasan nasabah

ABSTRACT

KARTIKA, 2017 Quality Analysis of Teller Service to Customer Satisfaction of Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin, Guided by Moh.Aris Pasigai and Muh.Nur Rashid.

This study aims to determine the effect of service quality teller on customer satisfaction at Bank people of Indonesia Sultan Alauddin.

This research is a quantitative research using survey approach. Data collection method using questionnaire with Likert scale model. The data obtained were processed by descriptive statistical analysis. Data processing is done by using SPSS version 20.

The result of research shows that there is influence between teller service to customer satisfaction of Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin with regression equation $Y' = 12,911 + 0,648X$. From the regression equation shows that the higher the teller service the higher the customer satisfaction.

Keywords: teller service and customer satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah swt. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin” dapat terselesaikan.

Salawat dan salam kepada junjungan Nabi besar Muhammad saw., teladan terbaik sepanjang zaman, sosok pemimpin yang paling berpengaruh sepanjang sejarah kepemimpinan, sosok yang mampu mengangkat derajat manusia dari lembah kemaksiatan menu jualan yang mulia, yang dengannya manusia mampu berhijrah dari satu masa yang tidak mengenal peradaban menuju kepada satu masa yang berperadaban.

Disadari sepenuhnya, bahwa penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak dan selayaknya menyampaikan terimah kasih sebesar-besarnya atas bantuan dan andil dari mereka semua, baik materil maupun moril. Untuk itu, terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. H. Rahman Rahim. SE., MM selaku rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM selaku dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE.,MM selaku ketua jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar sekaligus sebagai pembimbing I.

4. Bapak Muh.Nur Rasyid, SE.,MM selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya dalam memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyelesaian penulisan ini.
5. Bapak/Ibu dosen Universitas Muhammadiyah Makassar telah banyak memberi ilmu kepada penulis.
6. Teman-teman seperjuangan yang tidak sempat penulis sebut satu persatu atas segala waktu dan kebersamaannya baik dalam suka dan duka selama perkuliahan.
7. Staf Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberi pelayanan yang baik kepada penulis.
8. Kepada Pimpinan Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin Makassar yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian.

Ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada Ibunda dan Ayahanda tercinta dan keluarga besar penulis atas segala curahan kasih sayang dan dukungannya kepada penulis selama ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, walaupun demikian penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala jasa yang diberikan oleh pihak-pihak terkait kepada penulis dengan balasan yang setimpal. *Amin ya Rabbal Alamin.*

Makassar, Juni 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Kualitas Teller	5
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	5
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	8
3. Pengertian Teller	11
B. Kepuasan Nasabah	12
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	12
2. Sifat-sifat Pelanggan/Nasabah	16

3. Hal-hal yang Perlu untuk Kepuasan Nasabah	18
4. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	20
C. Penelitian Terdahulu	23
D. Kerangka Pikir	23
E. Hipotesis Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
B. Jenis dan Sumber Data	26
C. Populasi dan Sampel	26
D. Defenisi Operasional Variabel	27
E. Metode Pengumpulan data	28
F. Metode Analisis Data	28
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	32
A. Sejarah Bank Rakyat Indonesia	32
B. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia	33
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Hasil Penelitian	36
B. Pembahasan	45
BAB VI PENUTUP	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

2.1. Penelitian terdahulu	23
3.1. Defenisi Operasional	27
3.2. Pedoman interpretasi koefisien korelasi	30
5.1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Teller	39
5.2 Gambaran Umum Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Teller	40
5.3 Hasil Analisis Per butir Variabel Pelayanan Teller	41
5.4 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah	42
5.5 Gambaran Umum Jawaban Kepuasan Nasabah	43
5.6 Hasil Analisis Per item Variabel Kepuasan Nasabah	43
5.7 Analisis Regresi Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah	44

DAFTAR GAMBAR

2.1. Kerangka pikir penelitian	24
5.1 Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
5.2 Diagram Responden lama menjadi nasabah	37
5.3 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38

BAB I

LATAR BELAKANG

A. Pendahuluan

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga menimbulkan persaingan yang ketat. Persaingan ini tidak dapat dihindari oleh karena itu pihak bank harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank tersebut. Bank sebagai lembaga keuangan dimana salah satu pokoknya memberikan kredit dan jasa, Pada dasarnya bank merupakan tempat penyimpanan uang.

Permasalahan yang dihadapi Bank Rakyat Indonesiaa dalam menjalankan bisnisnya adalah sebagaimana memiliki tata cara pelayanan teller lebih diutamakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan serta pemupuk dana masyarakat. Kepuasan nasabah akan terwujud jika perusahaan dapat memenuhi harapan, karena hal ini mempengaruhi tingkat loyalitas nasabah dimasa yang akan datang. Dalam upaya mempertahankan nasabah Bank Rakyat Indonesiaa. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu dengan meningkatkan pelayanan melalui peranan teller karena bagian tersebut yang paling sering didatangi oleh nasabah untuk melakukan transaksi.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam dunia perbankan. Nasabah dalam hal ini akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan dengan baik atau sesuai dengan di tunjukan oleh banyaknya nasabah yang makin naik setiap tahunnya.

Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini maka bank harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan, juga tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan.

Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi bank bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di counter teller. Sedangkan transaksi yang dapat dilakukan di counter teller antara lain :penyetoran dan penarikan tabungan, pencairan dan penempatan deposito, penarikan cek dan bilyet giro, transfer, pembayaran–pembayaran tagihan, dan lain–lain.

Oleh karena itulah peranan Teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi counter teller untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari tellernya agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati–hatian.

Berdasarkan hal tersebut di atas, peneliti mengangkat masalah penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesiaa KCP Sultan Alauddin”

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, apakah kualitas pelayanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesiaa Sultan Alauddin?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesiaa Sultan Alauddin.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretik

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuan yang berhubungan dengan kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah khususnya pada Bank Rakyat Indonesiaa, dan umumnya pada Bank-Bank lainnya yang ada di Indonesia.
- b. Selain itu juga sebagai bahan masukan untuk kepentingan pengembangan ilmu bagi pihak-pihak tertentu guna menjadikan penelitian ini sebagai acuan untuk penelitian lanjutan terhadap obyek sejenis atau aspek lainnya yang belum tercakup dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan bagi pihak terkait untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai bahan evaluasi bagi pihak terkait khususnya teller untuk senan tiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan Teller

1. Pengertian kualitas pelayanan

Menurut Feigenbaum dalam (Nasution, 2005), adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance*, di mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dalam ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia), Pengertian Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu. (Ariani, 2004)

Sementara menurut Scherkenbach mengatakan bahwa kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan menginginkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapannya pada suatu tingkat harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. (Ariani, 2004)

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dimana hal ini fisik produk biasanya

ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri.

Feigenbaun dalam Nasution menyatakan, bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada nasabah, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah atas suatu produk (Nasution, 2005:3)

Sedangkan menurut Suparlan dalam (Moenir, 2002) pelayanan adalah usaha pemberian bantuan atau pertolongan kepada orang lain, baik berupa materi maupun non materi agar orang itu dapat mengatasi masalahnya sendiri. Lanjut Moenir menjelaskan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. (Moenir, 2002)

Adapun (Kotler, 2002:464) menyebutkan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. *High contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara nasabah dan penyedia jasa yang sangat tinggi, nasabah selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. *Low contact service*, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara nasabah dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan

nasabah hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Pelayanan adalah semua kegiatan untuk mempermudah nasabah menghubungi pihak-pihak yang tepat di perusahaan dan mendapatkan pelayanan, jawaban dan penyelesaian masalah yang cepat dan memuaskan. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang lebih sering. (Kotler, 2002)

Menurut Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktifitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan pelanggan.

Secara umum, tingkat layanan yang tinggi yang akan menghasilkan kepuasan yang tinggi dan ulangi membeli lebih sering. Kualitas mengatakan mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan menafsirkannya berbeda, tetapi dari beberapa definisi dapat ditemukan untuk memiliki beberapa kesamaan, meskipun hanya cara pengiriman biasanya ditemukan pada unsur-unsur berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha atau superioritas memenuhi harapan pelanggan.

- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- c. Kualitas adalah kondisi yang selalu berubah. (Ariani, 2004)

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan.

Ada lima dimensi kualitas menurut Parasuraman *et,Al* dalam (Tjiptono, 2005) 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. *Reliability* (Kehandadalan)

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 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.

c. *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.

d. *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.

e. Empati

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. (Tjiptono, 2005)

Jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayan yang terbaik. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Berikut ini ciri – ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan yaitu :

- a. Tersedia karyawan yang baik : karyawan yang melayani pelanggan, dalam hal ini *frontliner*, merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan.
- b. Tersedia Sarana Prasarana : dalam melayani pelanggan hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandang. Sarana dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik, dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.
- c. Bertanggung jawab : karyawan bank yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Artinya, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan bank harus mampu melayani dari awal sampai akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat : dalam melayani pelanggan karyawan bank diharapkan melakukannya secara prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan : kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan merupakan ukuran kepercayaan pelanggan kepada perusahaan.

- g. Memiliki Kemampuan dan Pengetahuan
- h. Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah
- i. Mampu meberikan Kepercayaan : kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan perusahaan yang bersangkutan. Demikian juga, pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. (Kasmir, 2006:285-287)

3. Pengertian Teller

Teller merupakan petugas Bank yang pekerjaan sehari-harinya yang berhubungan langsung dengan nasabah dan masyarakat umum. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai Teller karena cara kerja, sikap dan sifat serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat umum, secara tidak langsung akan mencerminkan keadaan dan reputasi Bank. Sikap dan sifat serta pelayanan Teller dimaksud, harus diawasi secara rutin oleh manajemen terutama Head Teller dan/atau Cash Officer. Tugas teller secara umum yaitu sebagai berikut: (Proudly, 2012)

1. Seorang Teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pncecek uang palsu bulpen, dsb).
2. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi / siang / sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
3. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb).

4. Jika ada nasabah ingin setor / tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah.
5. Melakukan pembayaran non tunai / tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai / tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
6. Setelah selesai proses setor / tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan
7. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya(Proudly, 2012)

Syarat menjadi teller yang baik yaitu:

1. sabar dan sopan
2. teliti
3. *good looking*
4. komunikasi (Proudly, 2012)

B. Kepuasan Nasabah

1. Penegrtian Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan suatu konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam berbagai bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelanggan dapat menilai kinerja pelayanan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi).

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam (Ariani, 2004) mengemukakan bahwa definisi kepuasan adalah : Respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009)

Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh yang mudah saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Kepuasan dibagi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologika. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari fungsi suatu produk yang dimanfaatkan sedangkan kepuasan psikologikal merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk. (Ariani, 2004)

Kepuasan konsumen/nasabah adalah tingkat perasaan konsumen/nasabah setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa,

sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. (Husein, 2005)

Sedangkan pengertian nasabah berdasarkan Undang – undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang – undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Sedangkan nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank sebagaimana dimaksud dalam undang – undang yang berlaku.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan nasabah yang diperoleh setelah konsumen melakukan atau menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen. Adapun konsumen merupakan *stakeholder* yang hakiki dalam bisnis modern. Bisnis tidak akan berjalan tanpa adanya konsumen yang menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan oleh produsen. Dalam dunia perbankan atau lembaga keuangan non bank yang dimaksud dengan konsumen adalah para nasabah yang menggunakan jasa perbankan atau lembaga keuangan non bank. (Muhammad, 2004)

Pelayanan terhadap nasabah yang *notabene* adalah pelanggan bank atau lembaga keuangan non bank yang merupakan satu dari sekian banyak faktor yang harus diperhatikan demi kemajuan bank atau lembaga keuangan non bank. Persaingan usaha yang semakin ketat, dimana semakin banyak nasabah yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah menyebabkan setiap

perusahaan jasa harus menempatkan orientasi pada kepuasan konsumen sebagai tujuan utama. (Muhammad, 2004)

Pada dasarnya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi pelanggan apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur, pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang & jasa). (Nasution, 2005)

Untuk dapat mencapai kesuksesan di dalam mengelola suatu kegiatan bisnis dibutuhkan adanya mekanisme, sistem, dan aturan yang lebih *transparan*. Sebab keterbukaan akan menjadi prasyarat demi terwujudnya hubungan baik dengan penggunaan jasa, artinya jika memang produk dan jasa yang ditawarkan tidak sesuai dengan kondisi yang dirasakan dan harga yang tertera, maka lembaga harus siap menerima ketidakpuasan dari konsumen atau nasabah. Hal tersebut sangat wajar, karena konsumen atau nasabah mempunyai hak untuk memperoleh layanan atau jasa sesuai dengan uang yang dibayarkan, dan ini sesuai dengan asas keadilan. (Darmadi, 1999:95).

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan: (1) Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan. (2) Mengulang kembali

pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang – ulang. (3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis saja yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank. (4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal inilah yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan (Kasmir, Manajemen Perbankan, 2011)

Dari berbagai pendapat yang dilontarkan para ahli bisa disimpulkan definisi kepuasan nasabah adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh nasabah dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa, kurang puas bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas dan bila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

2. Sifat – sifat Pelanggan / Nasabah

Seperti dijelaskan sebelumnya, latar belakang pelanggan dalam hal ini adalah nasabah atau calon pelanggan/nasabah beragam. Oleh karena itu, dalam melayani nasabah sebaiknya seorang teller bank mampu memahami dan mengerti sifat masing – masing pelanggannya.

- a. Pelanggan/nasabah dianggap sebagai raja yaitu *frontliner* harus menganggap pelanggan/nasabah sebagai raja yang harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti pelayanan yang diberikan kepada seorang raja, namun masih dalam batas – batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat perusahaan atau derajat *frontliner* itu sendiri
- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kedatangan pelanggan/nasabah dan calon pelanggan ke perusahaan adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan – keluhan. Jadi, tugas *frontliner* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan/nasabah.
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung. Ada kecenderungan bahwa pelanggan/nasabah tidak suka dibantah ada didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Petugas *frontliner* harus pandai mengemukakan pendapat sehingga pelanggan
- d. tidak mudah tersinggung. Pelanggan/nasabah mau diperhatikan. Setiap pelanggan dan calon pelanggan/nasabah yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Oleh karena itu, petugas teller hendaknya memberikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar – benar merasa diperhatikan.
- e. Pelanggan/nasabah merupakan sumber pendapatan. Tujuan utama setiap perusahaan adalah untuk memperoleh pendapatan dan laba yang maksimal. Perlu diketahui bahwa pendapatan utama perusahaan adalah dari transaksi yang dilakukan oleh pelanggannya. Oleh karena itu, jika membirkan

pelanggan/nasabah berarti menghilangkan pendapatan. (Kasmir, Pengantar Manajemen Keuangan, 2010)

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *frontliner* bank adalah sebagai berikut :

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- b. Dengarkan baik – baik. Selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengarkan dan simak baik – baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- c. Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.
- d. Jangan marah dan mudah tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali – kali menyinggung nasabah. Kemudian *frontliner* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertempramentinggi. Usahakan tetap sabar dalam melayaninya.
- e. Jangan mendebat nasabah. Jika ada hal – hal yang tidak disetujui usahakan beri penjelasan dengan sopan dan jangan sekali – kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- f. Jaga sikap sopan, ramah dan selalu bersikap tenang. Dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

- g. Jangan menangani hal – hal yang bukan merupakan pekerjaannya. Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu. Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena diberikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang memang kita ingin membantu nasabah. (Kasmir, 2011)

3. Hal – hal Yang Perlu Dilakukan Untuk Kepuasan Nasabah

Hal – hal yang perlu dilakukan bank agar kepuasan nasabah terusmeningkat yaitu sebagai berikut :

- a. Memerhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan santun, serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank disini mulai staf paling bawah sampai pimpinan tertinggi bank tersebut.
- b. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan sebagai teman lama sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.
- c. Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk bank, yaitu baik bunga simpanan, maupun bunga pinjaman, atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
- d. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat bertransaksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik di luar bank maupun di dalam bank. Nasabah juga tidak merasa was - was bila berhubungan dengan bank.

- e. Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit- belit atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.
- f. penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani secara cepat dan tepat.
- g. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk kelengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedia fasilitas atm, diberbagai lokasi – lokasi strategis (Kasmir, 2010:239)
- a. Pertemuan jasa (*service encounter*). pertemuan jasa merupakan segala interaksi langsung antara pelanggan dengan karyawan dan fasilitas fisik penyedia jasa.
- b. Desain jasa (*service design*). Desain jasa adalah proses yang dilalui pelanggan dalam rangka memperoleh suatu jasa.
- c. Produktivitas jasa (*service productivity*). Produktivitas jasa adalah hubungan antara kualitas dan kuantitas barang atau jasa yang diproduksi dengan kualitas sumberdaya yang dipergunakan untuk menghasilkan barang / jasa tersebut.
- d. Budaya dan organisasi jasa. Kualitas jasa dapat pula dipengaruhi oleh budaya organisasi dan cara pengorganisasiannya.(Sujianto, 2014)

Adapun strategi dalam meningkatkan kualitas jasa terdiri dari: (1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa. (2) Mengelola harapan pelanggan. (3)Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa. (4) Mendidik konsumen tentang jasa. (5) Mengembangkan budaya kualitas. (6) Menciptakan *automating quality*. (7) Menindaklanjuti jasa. (8)Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa. (Sujianto, 2014)

4. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Selain Dimensi Kualitas Pelayanan, adapun metode pengukuran kepuasan nasabah yang digunakan oleh Kotler (Kotler, 2002:41) diantaranya :

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan penuh bagi nasabahnya untuk menyampaikan pendapat atau bahkan keluhan merupakan perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*).

2. Survei kepuasan nasabah

Sesekali perusahaan perlu melakukan survei kepuasan nasabah terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para nasabah. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh nasabah.

3. *Ghost Shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai konsumen di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

4. Analisa nasabah yang hilang

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali nasabahnya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan transaksi lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing.

Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya nasabah ke perusahaan pesaing. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan nasabah jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pemakaian ulang dan terciptanya kepuasan nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata nasabah, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat. Dari beragam pengertiankepuasan nasabah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan tanggapan perilaku, berupa evaluasi atau penilaianpurnabeli nasabah terhadap penampilan, kinerja suatu barang atau jasa yang dirasakan nasabhdibandingkan dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan terhadap barang atau jasa tersebut. Keseluruhan pendapat di atas rata-rata mengacu pada pendapat Kotler dkk dengan indikator-indikator didalamnya adalah: Sistem Keluhan dan saran, Survei Kepuasan nasabah, Pembeli Bayangan, Analisa nasabah yang lari. Dan selanjutnya penelitian ini akan mengacu pada teori tersebut. (Philip Kotler & Kevin Lane Keller, 2009)

C. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1. Penelitian terdahulu

Judul Penelitian	Nama Peneliti	Model Peneliti	Hasil Penelitian	Hubungan Penelitian
Hubungan Kinerja teller dan Kepuasan Nasabah Bank Negara Indonesia Bone	Nurmala (2014)	Analisis Korelasi	Kualitas pelayanan teller berhubungan secara signifikan dengan kepuasan nasabah Bank BINI Bone	Peneliti sama-sama mengkaji mengenai kepuasan nasabah
Analisis Tingkat Pelayanan Teller Dalam Melayani Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesiaa Lapri Bone		Analisis deskriptif	Tingkat pelayanan teller dalam melayani nasabah berada pada kategori baik	Peneliti sama-sama mengkaji mengenai pelayanan teller
Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Teller Dalam Melayani Nasabah Pada Bank BNI Makassar	Muh. Amin (2012)	Analisis Deskriptif	Tingkat Kualitas pelayanan teller berada pada kategori sangat baik	Peneliti ini sama-sama mengkaji mengenai kualitas pelayanan teller

D. Kerangka Pikir

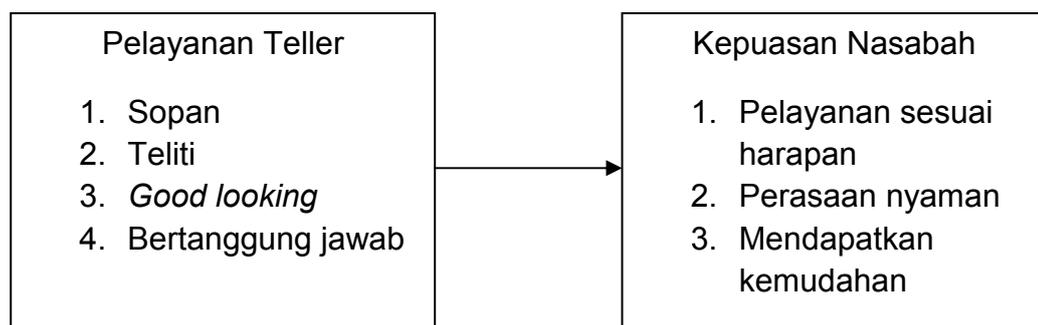
Setiap lembaga atau organisasi mempunyai karakteristik yang berbeda-beda dalam upaya untuk memuaskan pelanggan, begitu juga dengan PT Bank Indonesia KCP Sultan Alauddin. Pelayanan teller adalah semua kegiatan dan pelayanan teller untuk mempermudah nasabah. Pada umumnya pelayanan yang

tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi, serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pada dasarnya kepuasan pelanggan atau nasabah dapat didefinisikan secara sederhana, yaitu suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk atau jasa yang dikonsumsi dan digunakan. Tingkat kepuasan nasabah sangat tergantung pada kualitas pelayanan. Pelayanan teller dikatakan berkualitas bagi nasabah apabila pelayanan tersebut mampu memberi rasa puas bagi nasabah. Kepuasan nasabah dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu, pelayanan sesuai dengan harapan, menimbulkan rasa aman dan dengan pelayanan tersebut nasabah memperoleh kemudahan.

Sementara pelayanan teller yang berkualitas apabila, dalam memberikan pelayanan teller senantiasa bersikap sopan, teliti, *good looking*, dan bertanggung jawab.

Adapun bagan kerangka pikir penelitian disajikan pada gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1. Kerangka pikir penelitian

E. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu, diduga bahwa kualitas pelayanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sulatan Alauddin.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin Makassar. Sementara waktu penelitian diperkirakan akan dilaksanakan pada bulan Maret-April 2017.

B. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif. Sedangkan berdasarkan sumbernya, penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri melalui pembagian kuesioner kepada responden dalam hal nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin Makassar

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan subyek penelitian. Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Jumlah populasi

dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin yang terhitung sejak 6 bulan yaitu Januari 2017-Februari 2017 yaitu sebanyak 1.296 orang.

2. Sampel

Pemilihan dan penetapan sampel dilakukan oleh peneliti berdasarkan waktu penelitian peneliti. Hal ini berarti teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik sampling secara nonprobabilitas, yaitu teknik yang digunakan peneliti jika peneliti memiliki pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampel atau penentuan sampel dengan kriteria tertentu. Kriteria yang dimaksud yaitu peneliti hanya meneliti nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin Makassar yang berkunjung pada saat peneliti melakukan penelitian dengan jumlah sampel minimal 28 orang. (Sugiyono, 2009).

D. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3.1. Definisi Operasional

No	Variabel	Defenisi Opersaional	Indikator
1	Kualitas pelayanan Teller	Sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain (Philip Kotler)	1. Sopan 2. Teliti 3. <i>Good Looking</i> 4. Bertanggung Jawab

2	Kepuasan pelanggan	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan hasil terhadap kinerja yang diharapkan (Philip Kotler dan Kevin Lane Keller).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Sesuai Harapan 2. Perasaan nyaman 3. Mendapatkan kemudahan
---	--------------------	---	---

E. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk pengumpulan data mengenai jumlah populasi dan data lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari butir-butir pernyataan yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan variabel yang akan diteliti. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner model tertutup yang terdiri dari pernyataan-pernyataan tertulis dan responden tinggal memilih alternatif yang telah disediakan. Pernyataan tersebut menggunakan skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap seseorang atau sekelompok orang. Dengan menggunakan skala likert, maka setiap item instrumen dilengkapi dengan 4 pilihan, dengan skor yang digunakan dalam skala model *Likert* adalah 1 – 4. Yaitu:

Tidak Setuju (TS) = 1

Kurang Setuju (KS) = 2

Ragu (R) = 3

Setuju (S) = 4

Dan skor sebaliknya untuk pernyataan negatif.

F. Metode Analisis Data

Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum. (Sugiyono, 2009). Teknik analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum data yang diperoleh dan untuk mendeskripsikan karakteristik responden. Analisis statistik deskriptif yang digunakan meliputi rata-rata dan standar deviasi, median dan modus.

Analisis selanjutnya dilanjutkan dengan menggunakan analisis regresi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dengan menggunakan rumus regresi linier.

Secara umum persamaan regresi sederhana (Tiro, 2008) dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y' = a + bX \quad (1)$$

Y' : nilai yang diprediksikan untuk variabel kepuasan nasabah

a : konstanta atau bila harga $X = 0$

b : koefisien regresi

X : nilai variabel kualitas pelayanan teller

Sedangkan untuk menghitung nilai a dan b digunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2} \quad (2)$$

Jika terlebih dahulu dihitung koefisien b, maka koefisien a dapat pula ditentukan dengan rumus:

$$a = \bar{Y} - b \cdot \bar{X} \quad (3)$$

Keterangan:

\bar{Y} = rata – rata variabel Y

\bar{X} = rata – rata variabel X

a = Konstanta

b = Koefisien arah regresi linier

Adapun untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan tersebut digunakan pedoman interpretasi koefisien antar variabel sebagaimana terlihat pada tabel 3.2 dibawah ini.

Tabel 3.2.pedoman interpretasi koefisien korelasi

Interval koefisien	Tingkat
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 100	Sangat kuat

(Sugiono, 2009:257)

Selanjutnya besarnya konstibusi dapat dilihat dari harga koefisien determinan (KD) atau R nya yaitu kuadrat dari koefisien parsial tersebut dikalikan dengan 100%

$$KD = R = r^2 \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan :

R : nilai koefisien determinan (kontribusi antar variabel). (Riduwan, 2009:76)

untuk membantu proses pengolahan data secara cepat dan tepat , maka pengolahan data dilakukan melalui program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 20.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya BRI didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *Hulp- en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren* atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan *Nederlandsche Maatschappij* (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Kemudian PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk pada 10 Nopember 2003 lalu, mencatat sejarah dengan melakukan pencatatan perdana sahamnya di

Bursa Efek Jakarta (BEJ) dan Bursa Efek Surabaya (BES). Bank BRI secara resmi tercatat sebagai emiten di BEJ dan BES dengan nama saham BBRI. Selain melakukan pencatatan saham perdana di BEJ dan BES, Bank BRI juga melakukan refund, distribusi surat konfirmasi penjatahan kepada investor, distribusi saham secara elektronik serta melakukan pembayaran kepada pemerintah.

Pemerintah selaku pemilik saham tunggal BRI melepas sampai 30 persen sahamnya di BRI kepada publik melalui pasar modal.

B. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Visi BRI adalah menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Dalam mewujudkan visinya, BRI telah menetapkan tiga misi, yaitu:

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat;
2. Memberikan pelayanan prima kepada semua nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan *Good Corporate Governance*;
3. Memberikan keuntungan dan manfaat optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan. NOKEP: S-16/DIR/SSS/SDM/04/99 Tanggal 26 April 1999.

Berikut ini adalah prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* yang diterapkan oleh BRI:

1. Transparansi (*Transparency*)

Keterbukaan dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan :

2. Akuntabilitas (*Accountability*)

Kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organ sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif;

3. Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

Kesesuaian di dalam pengelolaan perusahaan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;

4. Kemandirian (*Independence*)

Suatu keadaan di mana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip korporasi yang sehat;

5. Kewajaran (*Fairness*)

Keadilan dan kesetaraan di dalam memenuhi hak-hak stakeholders yang timbul berdasarkan perjanjian dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Adapun kebijakan pokok BRI terhadap insan bank yaitu :

1. Akan memperlakukan setiap insan bank dengan hormat, menghargai privasi dan harga diri setiap insannya;
2. Hanya akan mengumpulkan dan menyimpan informasi personal dari insan bank yang dibutuhkan untuk efektivitas operasional BRI atau yang dibutuhkan untuk kepentingan hukum;
3. Menjaga informasi tersebut dengan baik dan hanya akan memberikannya kepada pihak yang memang memiliki kewenangan untuk mengetahuinya;
4. Berusaha untuk menyediakan lingkungan kerja yang aman, sehat dan kondusif

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

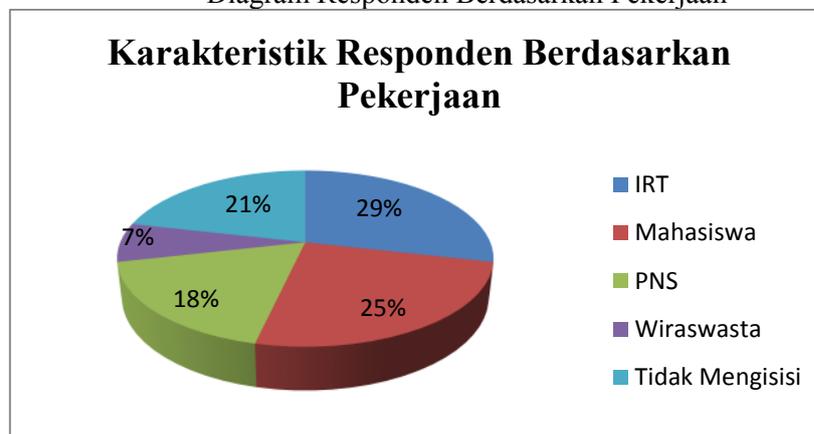
A. Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan beberapa hal yang berhubungan dengan variabel yang diteliti yaitu karakteristik responden dan penilaian responden mengenai pelayanan teller dan kepuasan nasabah. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sulatan alauddin. Sedangkan Karakteristik yang dimaksud dalam penelitian ini berdasarkan pekerjaan nasabah, dan jenis kelamin.

a. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan lampiran 3 mengenai pekerjaan nasabah menunjukkan bahwa untuk nasabah yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga (IRT) sebanyak 8 orang, mahasiswa sebanyak 7 orang, PNS sebanyak 5 orang wiraswasta sebanyak 2 orang dan responden yang tidak mengisi kolom jenis pekerjaan sebanyak 6 orang. Sehingga hasil tersebut dapat dijabarkan pada diagram di bawah ini:

Gambar 5.1
Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan

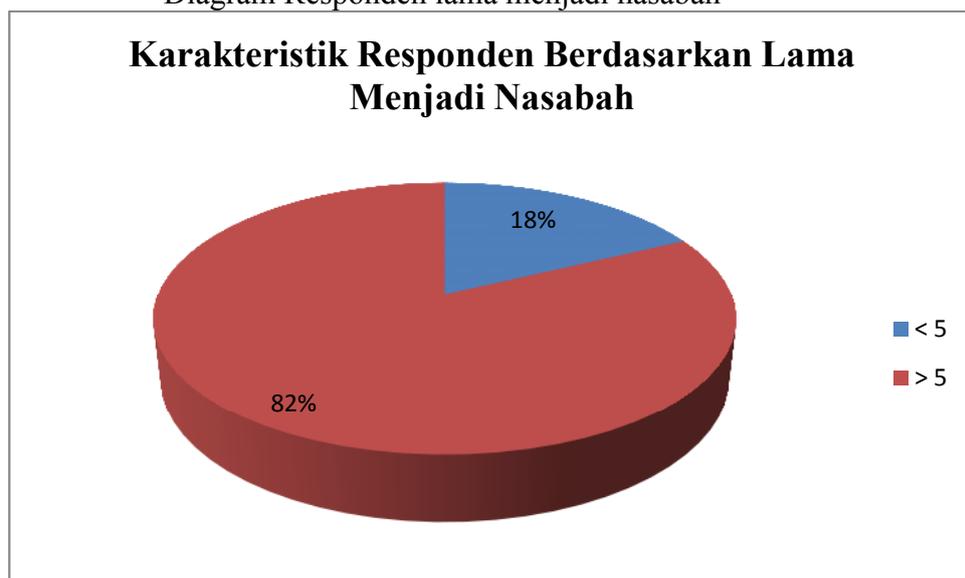


Berdasarkan gambar 5.1 di atas menunjukkan bahwa nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sulatan Alauddin ditinjau dari segi pekerjaan nasabah sangat bervariasi.

b. Deskripsi Berdasarkan Lama Responden Menjadi Nasabah

Berdasarkan lampiran 3 yang menggambarkan mengenai seberapa lama responden tersebut telah menjadi nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) ditunjukkan pada gambar diagram 5.2 di bawah ini:

Gambar 5.2
Diagram Responden lama menjadi nasabah

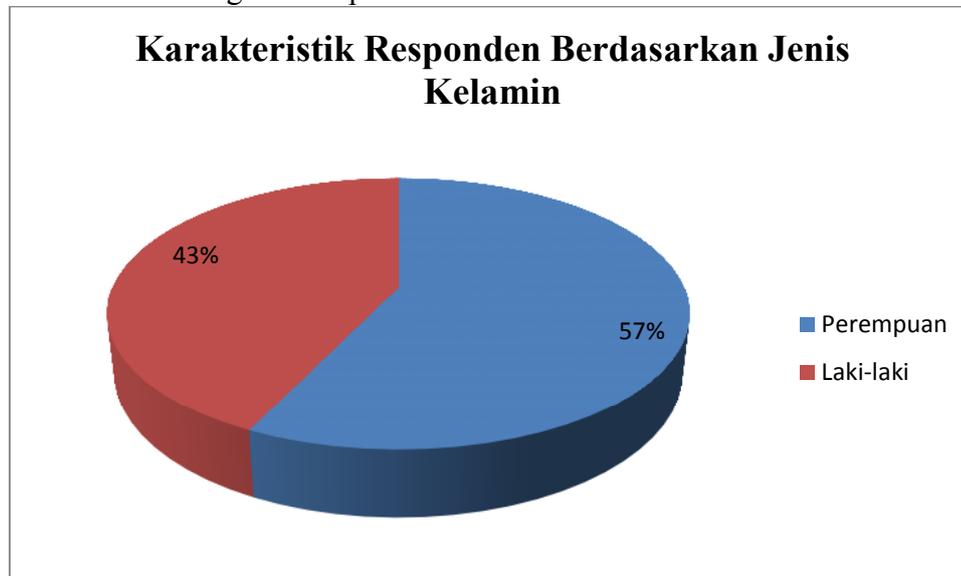


Gambar diagram responden tersebut di atas memberi gambaran bahwa rata-rata atau mayoritas responden telah menjadi nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) selama lebih 5 tahun, terhitung dari waktu penelitian.

c. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan lampiran 3 yang menggambarkan tentang data jenis kelamin responden ditunjukkan pada gambar 5.3 di bawah ini:

Gambar 5.4
Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan gambar 5.3 di atas menunjukkan bahwa yang menjadi responden perempuan sebanyak 57% sedangkan laki-laki sebanyak 43%

d. Gambaran Umum Variabel Pelayanan Teller

Gambaran umum karakteristik dalam penelitian ini mencakup kecenderungan responden dalam hal ini adalah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sulatan Alauddin yang diukur melalui angket yang mengacu pada skala model likert. Pilihan jawaban untuk pernyataan positif dari 1 (satu) sampai dengan nilai 4 (empat) dan sebaliknya untuk pernyataan negatif. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan dengan menggunakan analisis deskriptif berupa rata-rata, standar deviasi, median modus, skor minimum, skor maksimum dan distribusi frekuensi. Adapun deskripsi umum variabel Pelayanan Teller dalam penelitian ini dijabarkan pada tabel 5.1 di bawah ini:

Tabel 5.1. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Teller

Statistics		
Variabel Pelayanan Teller		
N	Valid	28
	Missing	0
Mean		56,97
Median		59,00
Mode		59,00
Std. Deviation		4,96
Variance		24,62
Minimum		49,00
Maximum		63,00

Sumber: hasil olahan data spss versi 20

Responden dalam penelitian ini berjumlah 28 nasabah. Variabel Pelayanan Teller dalam penelitian yang dibangun atas 4 indikator yang terbagi atas 16 butir pernyataan. Berdasarkan tabel 5.1 di atas, data yang diperoleh yakni nilai rata-rata (mean) variabel pelayanan teller sebesar 56,97 median (nilai tengah) sebesar 59,00 modus (nilai yang paling sering muncul) sebesar 59,00, standar deviasi (simpangan baku) sebesar 4,96 dan variansi sebesar 24,62. Skor minimum yang diperoleh adalah 49,00 dan skor maksimum adalah 63,00.

Skor tertinggi masing-masing butir pernyataan adalah 4 (empat) dan skor terendah adalah 1 (satu), sehingga skor total yang mungkin didapatkan berkisar 16 sampai 64 .

Untuk distribusi jawaban responden mengenai variabel pelayanan teller, menggunakan data interval dengan persamaan:

$$interval = \frac{skor\ tertinggi - skor\ terendah}{jumlah\ pengkategorian}$$

Sehingga

$$interval = \frac{(16 \times 4) - (16 \times 1)}{3} = 16$$

dijabarkan pada tabel 5.2. sebagai berikut:

Tabel 5.2
Gambaran Umum Jawaban Responden Terhadap Variabel Pelayanan Teller

Interval total

Skor	category	Frequency	Percent	Cumulative Percent
16-31	Rendah	0	0	0
32-47	Sedang	0	0	0
48-63	Tinggi	28	100,0	100,0
Total		28	100,0	

Sumber: hasil olahan data spss versi 20

Berdasarkan tabel 5.2 di atas menunjukkan bahwa dari seluruh nasabah yang menjadi sampel penelitian mempunyai penilaian yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh teller Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin.

Sedangkan hasil analisis tiap-tiap butir pernyataan yang membangun variabel pelayanan teller pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin.

Tabel 5.3.
Hasil Analisis Per butir Variabel Pelayanan Teller
Interval total

Skor	category	Frequency	Percent	Cumulative Percent
28-55	Rendah	0	0	0
56-83	Sedang	0	0	0
81-111	Tinggi	16	100,0	100,0
Total		16	100,0	

Sumber: Pengolahan data spss versi 20

Berdasarkan gambar tabel di atas menunjukkan bahwa semua butir pernyataan yang membangun variabel pelayanan teller berada pada kategori tinggi.

e. Gambaran Umum Variabel Kepuasan Nasabah

Gambaran umum karakteristik dalam penelitian ini mencakup kecenderungan responden dalam hal ini adalah nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin yang diukur melalui angket yang mengacu pada skala model likert. Pilihan jawaban untuk pernyataan positif dari dengan nilai 1 (satu) sampai sangat setuju dengan nilai 4 (empat) dan sebaliknya untuk pernyataan negatif. Data yang diperoleh kemudian dideskripsikan dengan menggunakan analisis deskriptif berupa rata-rata, standar deviasi, median modus,

skor minimum, skor maksimum dan distribusi frekuensi. Adapun deskripsi umum variabel kinerja dalam penelitian ini dijabarkan pada tabel 5.4 di bawah ini:

Tabel 5.4
Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Nasabah

Statistics		
Kinerja		
N	Valid	28
	Missing	0
Mean		49,82
Median		50,50
Mode		53,00
Std. Deviation		3,46
Variance		12,00
Minimum		43,00
Maximum		55,00

Sumber: hasil olahan data spss versi 20

Variabel kepuasan nasabah dalam penelitian yang dibangun atas 3 indikator dan 14 butir pernyataan dengan jumlah sampel sebanyak 28 responden. Berdasarkan tabel 5.5 di atas, data yang diperoleh yakni nilai rata-rata (mean) variabel kepuasan nasabah sebesar 49,82 median (nilai tengah) sebesar 50,50, modus (nilai yang paling sering muncul) sebesar 53,00, standar deviasi (simpangan baku) sebesar 3,46 dan variansi sebesar 12,00.

Skor tertinggi masing-masing butir pernyataan adalah 4 (empat) dan skor terendah adalah 1 (satu), sehingga skor total yang mungkin didapatkan berkisar 14

sampai 55. Tabel 5.5 memberi gambaran bahwa skor total yang diperoleh adalah 43 sebagai skor terendah dan 55 sebagai skor tertinggi.

Sedangkan distribusi frekuensi jawaban mengenai kepuasan nasabah dijabarkan pada tabel 5.5:

Tabel 5.5
Gambaran Umum Jawaban Kepuasan Nasabah
Interval total

Skor	category	Frequency	Percent	Cumulative Percent
14-27	Rendah	0	0	0
28-41	Sedang	0	0	0
42-55	Tinggi	28	100,0	100,0
Total		28	100,0	

Sumber: hasil olahan data spss versi 20

Berdasarkan tabel 5.5 di atas menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berada pada kategori tinggi. Sedangkan untuk melihat gambaran mengenai kategori tiap-tiap butir pernyataan yang membangun variabel kepuasan pelanggan dijabarkan pada tabel 5.6 di bawah ini:

Tabel 5.6.
Hasil Analisis Per item Variabel Kepuasan Nasabah
Interval total

Skor	category	Frequency	Percent	Cumulative Percent
28-55	Rendah	0	0	0
56-83	Sedang	0	0	0
81-111	Tinggi	14	100,0	100,0
Total		14	100,0	

Sumber: Pengolahan data spss versi 20

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan yang ada pada variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori tinggi.

2. Pengujian Hipotesis

Adapun hipotesis yang di uji dalam penelitian ini, yaitu:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan teller dengan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin

H_a : Terdapat pengaruh antara pelayanan teller dengan kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin

H₀ : $\rho = 0$

H_a : $\rho \neq 0$

Pengujian hipotesis tersebut di atas menggunakan analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan program SPSS Versi 20. Adapun hasil yang diperoleh dari analisis regresi dijabarkan pada tabel 5.7 di bawah ini:

Tabel 5.7.
Analisis Regresi Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,911	3,106		4,157	,000
	Pelayanan teller	,648	,054	,920	11,928	,000

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Sumber: Data Hasil Olahan Spss Versi 20

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut di atas menunjukkan bahwa t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,157 > 2,048$) dengan taraf kesalahan 0,05. Dengan persamaan regresi sebesar $Y' = 12,911 + 0,648X$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh antara pelayanan teller dengan kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin.

B. Pembahasan

1. Deskripsi Umum Variabel Pelayanan Teller

Berdasarkan tabel 5.2 menunjukkan bahwa pelayanan teller pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin berada pada kategori tinggi. Hal tersebut dengan hasil jawaban responden yang rata-rata setuju dengan pelayanan teller yang sopan, teliti, *good looking* dan bertanggung jawab. Ke empat kriteria tersebut merupakan indikator pada variabel pelayanan teller.

a. Sopan

Pada indikator pertama berkaitan dengan kesopanan teller dalam memberikan pelayanan. Pada indikator pertama ini terdiri dari 4 sub item pernyataan yaitu, teller konsisten bersikap sopan kepada nasabah, berpakaian sopan, memberi senyum dan salam kepada nasabah.

Sebagai seorang teller sudah menjadi tugas untuk memberi senyum dan salam kepada setiap nasabah. Kesopanan merupakan hal dasar yang harus di terapkan kepada semua teller bank. Dan dengan tingginya tanggapan nasabah

mengenai kesopanan yang diberikan pelayanan teller, maka hal tersebut menunjukkan bahwa teller telah menjalankan salah satu tugasnya dengan baik.

b. Teliti

Indikator kedua berkaitan dengan ketelitian teller dalam memberikan pelayanan. Terdapat 4 butir pernyataan yang membangun indikator ke dua ini, yaitu, teller memberikan perhatian secara individual kepada nasabah, butir pernyataan ini menggambarkan bagaimana seorang teller memberikan perhatian secara penuh kepada nasabah yang dihadapinya tanpa membagi perhatiannya dengan kesibukan lain diluar darikebutuhan nasabah, mengenakan *ID Card* yang menjadi identitas yang perlu diketahui oleh nasabah, meberikan pelayanan yang tuntas serta menginformasikan jumlah uang transaksi kepada nasabah.

Ketelitian merupakan salah hal yang sangat penting bagi seorang teller bank yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan proses transaksi baik dari segi penyetoran maupun penarikan sejumlah uang dalam jumlah yang berbeda-beda tergantung permintaan nasabah.

Butir-butir pernyataan yang membangun indikator kedua, secara keseluruhan telah berada pada kategori tinggi, artinya setiap butir pernyataan tersebut telah diterapkan dengan baik oleh setiap teller pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KC Sultan Alauddin.

c. *Good Looking*

Indikator ketiga berkaitan dengan penampilan menarik seorang teller (*good looking*), terdapat 4 butir pernyataan yang membangun indikator kedua ini,

yaitu penampilan teller sangat rapi, tampil percaya diri, menggunakan seragam yang sesuai dan penampilan teller tidak berlebihan namun tetap anggun.

Sebagai seorang teller yang dalam menjalankan tugasnya berinteraksi langsung dengan setiap nasabah, maka penampilan yang menarik seorang teller mampu memberikan kenyamanan tersendiri bagi yang berinteraksi dengannya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan yang membangun indikator ketiga berada pada kategori tinggi. Hal ini memberi gambaran bahwa teller telah memberikan penampilan yang maksimal, meskipun penampilan teller tidak berlebihan namun tetap anggun.

d. Bertanggung Jawab

Pada indikator keempat berkaitan dengan sikap tanggung jawab seorang teller dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Indikator ini terdiri atas 4 butir pernyataan yaitu kesiapan untuk memproses permintaan nasabah, teller mampu menjawab pertanyaan nasabah, mengutamakan kepentingan nasabah dan membuat nasabah merasa aman ketika bertransaksi.

Pada indikator ini setiap butir telah berada pada kategori tinggi. Hal tersebut memberi gambaran bahwa teller mampu memberikan pelayanan yang maksimal dengan penuh tanggung jawab.

2. Deskripsi Umum Variabel Kepuasan Nasabah

a. Pelayanan sesuai harapan

Indikator pertama pada variabel kepuasan nasabah berkaitan dengan pelayanan yang diperoleh nasabah apakah sesuai harapan atau tidak. Pada indikator pertama ini terdiri atas 5 pernyataan yaitu, kecepatan dalam pelayanan, mendapatkan pelayanan sesuai urutan kedatangan, pelayanan sesuai dengan jam kerja, proses setelah nomor antrian disebut dan kemampuan teller berkomunikasi dengan baik. Yang dimaksud dengan kemampuan berkomunikasi dengan baik disini adalah kemampuan teller menggunakan bahasa yang sederhana yang mudah dimengerti oleh nasabah.

Pada indikator ini, setiap butir pernyataan berada pada kategori tinggi, khusus untuk proses antrian setelah nomor antrian disebut yang merupakan pernyataan negatif mendapat juga mendapat skor tinggi artinya, nasabah tidak setuju dengan proese antrian setelah nomor antrian dipanggil oleh teller,

Dengan tingginya indikator pertama, maka dapat pula dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh teller telah sesuai dengan harapan nasabah.

b. Perasaan Nyaman

Pada indikator kedua berkaitan dengan perasaan nyaman nasabah, indikator ini terdiri atas 4 pernyataan yaitu, ruang pelayanan yang bersih, nasabah mendapatkan senyum sapa di awal dan akhir proses transaksi dan satu pernyataan negatif yaitu nasabah tidak pernah mendapatkan senyuman selama proses transaksi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa tiap-tiap butir pernyataan yang membangun indikator keempat tersebut telah berada pada kategori tinggi.

Begitupun halnya dengan pernyataan negatif pada indikator tersebut. Tingginya pernyataan negatif tersebut memberi arti bahwa nasabah tidak setuju apabila dikatakan bahwa mereka tidak pernah mendapatkan senyuman selama proses transaksi.

Dengan tingginya butir pernyataan yang membangun indikator ke dua yang membangun variabel kepuasan nasabah memberi arti bahwa nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin.

c. Mendapatkan kemudahan

Indikator ketiga berkaitan dengan kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin. Pada indikator ini terdapat lima butir pernyataan yaitu, kecepatan dalam transaksi, kemudahan memperoleh informasi, jumlah counter teller yang disediakan seimbang dengan jumlah nasabah, kemudahan penarikan tunai dan satu pernyataan negatif yaitu ketika saldo penarikan rendah, saya di anjurkan ke ATM.

Butir-butir pernyataan yang membangun indikator ketiga berdasarkan hasil penelitian memberi gambaran bahwa pernyataan-pernyataan tersebut telah berada pada kategori tinggi. Begitupun halnya dengan pernyataan negatif yang terdapat pada indikator tersebut. Dengan tingginya pernyataan negatif tersebut memberi arti bahwa nasabah yang melakukan transaksi berupa penarikan dalam jumlah saldo yang rendah tetap dilayani dengan baik, meskipun penarikan tersebut lebih efektif bila dilakukan di ATM.

Dengan tingginya seluruh pernyataan yang ada pada indikator ketiga maka hal tersebut menunjukkan bahwa nasabah telah mendapatkan kemudahan dalam melakukan transaksi pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sulatan Alauddin.

3. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis regresi diperoleh nilai a dan b , di mana $a = 12,911$ dan $b = 0,648X$, sehingga persamaan regresi antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah adalah $Y' = 12,911 + 0,648X$. Jika skor optimal $X = 64$, maka nilai Y sebesar 54,38. Nilai tersebut memberi arti bahwa jika pelayanan teller ditingkatkan hingga skor optimal (64) maka skor kepuasan nasabahkan meningkat sebesar 54,38 (dari skor optimal 56). Hal tersebut memberi gambaran bahwa semakin tinggi pelayanan teller maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut sangat penting bagi teller untuk mempertahankan cara pelayanan yang baik sehingga nasabah selalu merasa puas dalam setiap transaksi yang dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin.

Dari hasil penelitian yang diperoleh dengan penelitian sebelumnya terdapat beberapa perbedaan yaitu, pada penelitian sebelumnya membahas tentang hubungan antara kinerja teller dengan kepuasan nasabah, sedangkan pada penelitian ini membahas tentang pengaruh pelayan teller terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan pada tingkat kepuasan nasabah, baik pada penelitian ini

maupun pada penelitian sebelumnya memiliki hasil yang sama yaitu tingkat kepuasan nasabah yang tinggi.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa pelayanan teller dan kepuasan nasabah telah berada pada kategori tinggi dan terdapat pengaruh antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin dengan persamaan regresi $Y' = 12,911 + 0,648X$. Dari persamaan regresi tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi pelayanan teller maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

B. Saran

Adapun saran yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu diharapkan kepada teller Bank khususnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin untuk terus mempertahankan pelayanan yang diberikan sebab berdasarkan penelitian semua indikator pelayanan teller telah berada pada kategori tinggi sehingga dapat memberi kepuasan kepada nasabah dalam bertransaksi.

Kepada pemerhati pendidikan yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, diharapkan menambah variabel penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D. W. (2004). *Pengendalian Kualitas Statistik (Pendekatan Kuantitatif dalam Manajemen Kualitas)*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Darmadi, B. (1999). *Tak-Tik Bisnis dan Perspektif Pemasaran*, Yogyakarta: PT. Gramedia Pustaka
- Husein, U. (2005). *Manajemen riset Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka.
- Kasmir. (2011). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Grafindo Persada.
- Kasmir. (2010). *Pengantar Manajemen Keuangan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Kotler, P. (2002). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prehallindo.
- Moenir. (2002). *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad. (2004). *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Nasution, N. (2005). *Manajemn Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. BogorGhalia Indonesia.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Terjemahan Bob Sabran*. Jakarta: Erlangga.
- Proudly. (2012, 3 Kamis). *Pengertian dan Tugas teller*. Dipetik Februari Selas, 2017, dari www.jobdesc.net/job-desc
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sujianto, A. E. (2014). *MembangunLoyalitas Nasabah*. Tulunagung: IAIAN Press.
- Tiro, M. A. (2008). *Analisi Korelasi dan regresi Berganda* . Makassar: State University Press.
- Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang perbaikan.

Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

a. Instrumen Variabel Pelayanan Teller

Indikator	No Pertanyaan	Jumlah
Sopan	1, 2, 3, 4	4
Teliti	5, 6, 7, 8	4
Good looking	9, 10, 11, 12	4
Bertanggung jawab	13, 14, 15, 16	4
Total		16

b. Instrumen Variabel Kepuasan Nasabah

Indikator	No Pertanyaan	Jumlah
Pelayanan sesuai harapan	1, 2, 3, 4, 5	5
Perasaan Nyaman	6, 7, 8, 9	4
Mendapatkan kemudahan	10, 11, 12, 13, 14	5
Total		14

Lampiran 2. Angket Penelitian

IDENTITAS RESPONDEN

Nama

Pekerjaan

Jadi Nasabah

< 5 tahun

> 5 tahun

Umur

Jenis Kelamin: Laki-laki

Perempuan

PETUNJUK PENGISIAN

Petunjuk

1. Pada angket ini terdapat 16 pernyataan untuk variabel Pelayanan Teller dan 14 pernyataan untuk variabel kepuasan nasabah. Pertimbangkan baik-baik setiap pernyataan dalam kaitannya dengan pelayanan teller. Berilah tanda ceklist (√) pada kolom yang tersedia dengan pilihan anda.
2. Pertimbangkan setiap pernyataan secara terpisah dan tentukan kebenarannya. Tanggapan anda jangan dipengaruhi oleh tanggapan terhadap pernyataan lain.
3. Terima kasih atas kesediaan anda untuk mengisi kuesioner ini.

Keterangan Pilihan Tanggapan:

- a. Setuju (S)
- b. Ragu (R)
- c. Kurang Setuju (KS)
- d. Tidak Setuju (TS)

a. Variabel Pelayanan Teller

No	Pernyataan	Tanggapan			
		S	R	KS	TS
1	Teller secara konsisten bersikap sopan				
2	Berpakaian sopan				

3	Memberi senyum kepada nasabah				
4	Memberi salam kepada nasabah				
5	Memberikan perhatian secara individual kepada nasabah				
6	Mengenakan ID Card				
7	Meberikan pelayanan yang tuntas kepada nasabah				
8	Mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah				
9	Penampilan teller sangat rapi				
10	Tampil percaya diri				
11	Menggunakan seragam yang sesuai				
12	Menampilan teller tidak berlebihan namun tetap anggun				
13	Kesiapan untuk memproses permintaan nasabah				
14	Teller mampu menjawab pertanyaan nasabah				
15	Mengutamakan kepentingan nasabah				
16	Membuat nasabah merasa aman ketika bertransaksi				

b. Kepuasan Pelanggan

No	Pernyataan	Tanggapan			
		S	R	KS	TS
1	Kecepatan dalam pelayanan				
2	Mendapatkan pelayanan sesuai urutan kedatangan				
3	Mendapatkan pelayanan sesuai dengan jam kerja				
4	Saya masih menunggu lama setelah nomor antrian disebut				
5	Kemampuan teller berkomunikasi dengan baik				
6	Ruang pelayanan yang bersih				

7	Saya mendapatkan senyum sapa di awal transaksi				
8	Saya mendapatkan senyum di akhir transaksi				
9	Saya tidak pernah mendapatkan senyuman selama transaksi				
10	Kecepatan dalam transaksi				
11	Ketika saldo penarikan rendah, saya di anjurkan ke ATM				
12	Kemudahan memperoleh informasi				
13	Jumlah counter teller yang disediakan seimbang dengan jumlah nasabah				
14	Kemudahan penarikan tunai				

Responden	Pekerjaan	Jenis Kelamin
1	IRT	Perempuan
2	Mahasiswa	Perempuan
3	PNS	Laki-laki
4	IRT	Perempuan
5	IRT	Perempuan
6	Mahasiswa	Perempuan
7	PNS	Laki-laki
8	IRT	Perempuan
9	Mahasiswa	Laki-laki
10	Mahasiswa	Perempuan
11	Mahasiswa	Laki-laki
12	PNS	Laki-laki
13	PNS	Laki-laki
14	IRT	Perempuan
15	Wiraswasta	Laki-laki
16	Mahasiswa	Perempuan
17	IRT	Perempuan
18	Mahasiswa	Perempuan
19		Laki-laki
20	PNS	Laki-laki
21		Perempuan
22	Wiraswasta	Perempuan
23		Laki-laki
24	IRT	Perempuan
25	IRT	Perempuan
26	PNS	Laki-laki
27	PNS	Laki-laki
28	IRT	Perempuan

Lampiran 4. Skor Variabel Pelayanan Teller

Responden	Pernyataan Variabel Pelayanan Teller													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4
7	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Total	101	102	102	101	98	101	101	93	92	99	101	101	101	99

15	16	Ttotal
3	3	50
3	3	52
3	3	51
4	4	62
4	4	63
3	3	50
4	4	55
4	4	59
4	4	63
4	4	61
3	3	54
3	3	49
4	4	59
4	4	63
4	4	62
4	4	60
3	3	51
4	4	59
4	4	61
4	4	59
3	3	52
4	4	57
4	4	61
3	3	52
3	3	49
4	4	58
4	4	62
4	2	60
102	100	

Lampiran 4. Skor Variabel Kepuasan Nasabah

Responden	Pernyataan Variabel Kepuasan Nasabah													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4
7	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
12	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3
14	4	4	4	4	4	4	1	4	2	4	4	4	4	3
15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
19	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	3
23	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3
27	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
28	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3
Total	100	103	104	102	96	101	98	95	92	102	100	101	102	99

Total
46
47
45
54
55
46
49
53
55
53
48
43
51
50
53
52
50
51
53
51
46
49
53
46
43
50
52
51

72
1296

RIWAYAT HIDUP



Kartika, Ujung Pandang 13 Maret 1993, merupakan anak ke dua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak H. Muh Serang dengan Ibu H. Muhira. penulis menempuh Pendidikan Sekolah Dasar di Sekolah Dasar Negeri Tamamaung dan selesai pada tahun 2005. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah

Menengah Pertama Tut Wuri Handayani dan selesai pada tahun 2008. Pada tahun 2011 penulis menyelesaikan pendidikan pada Sekolah Menengah kejuruan Negeri 04 Makassar. Selanjutnya pada tahun 2013, penulis terdaftar di Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai mahasiswa Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan berhasil menyelesaikan study pada Februari 2018.