

SKRIPSI

**PENILAIAN KINERJA TELLER DALAM UPAYA
MENINGKATKAN PELAYANAN NASABAH PADA
PT. BANK MANDIRI (PERSERO) TBK.
CABANG HERTASNING
KOTA MAKASSAR.**

NITA LESTARI
105 720 433 913



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2017**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Penilaian Kinerja Teller dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Hertasning**

Nama Mahasiswa : Nita Lestari

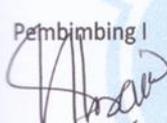
NIM : 105720 4339 14

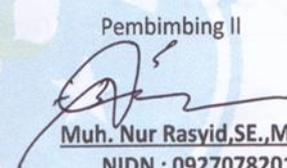
Jurusan : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

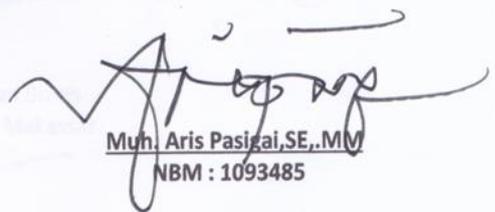
Menyatakan bahwa skripsi ini telah diperiksa dan diujikan didepan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Sabtu Tanggal 03 Februari 2018 pada Fakultas Eknomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Pembimbing I

Hj. Naidah, SE.,M.Si
NIDN 0010016403

Pembimbing II

Muh. Nur Rasyid,SE.,MM
NIDN : 0927078201

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ismail Rasulong,SE.,MM
NBM : 903078

Ketua Jurusan Manajemen

Muh. 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. 0001 /2018 Tahun 1439 H/2018 M yang di pertahankan di depan tim penguji pada hari Sabtu, 3 Februari 2018 M/17 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)

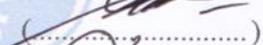


Sekretaris : Drs. H. Sultan Sarda, MM

(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)



Penguji : 1. Dr. H. Mahmud Nuhung, MA.



2. Muh. Nur R, SE, MM.



3. Faidhul Adziem, SE., M.Si



4. Dr. H. Muhammad Rusydi, M.Si.



Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Ismail Rasulong, SE, MM.

NBM: 903 078

MOTTO

Hiduplah seperti pohon Kayu yang Lebat Buahnya, Hidup di Tepi Jalan dan di Lempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan judul **PENILAIAN KINERJA TELLER DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK MANDIRI (PERSERO)TBK HERTASNING**.Penulisan laporan ini disusun untuk memenuhi syarat wajib penulisan skripsi dan tugas akhir program S1 fakultas ekonomi dan bisnis universitas muhammadiyah makassar.

Penulisan menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya serta salam penuh hormat dengan segenap cinta, Ananda hantarkan kepada ayahanda H.Ema Gani dan ibunda HJ Mardiana yang selalu mencurahkan cinta dan kasih sayangnya serta keikhlasan dalam mendidik dan mengiringi doa restu yang tulus demi tercapainya cita-cita ,

Begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan ucapan terima kasih disampaikan dengan hormat kepada :

1. Dr.H.Abdul Rahman Rahim SE MM ,Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ismail Rasulong SE,MM .Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhamadiyah Makassar
3. Moh.Aris Pasigai,SE,MM,Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhamadiyah Makassar
4. Hj.Naidah,SE,M.Si Pembimbing I dan Muh.Nur Rasyid,SE,MM pembimbing II yang telah meluangkan waktunya disela kesibukan beliau untuk memberikan bimbingan,arahan dan perhatian dalam penyempurnaan skripsi ini .
5. Nurwiyah SE selaku kepala cabang Bank Mandiri Hertasning yang telah membantu penulis untuk melakukan kegiatan penelitian di PT Bank Mandiri Hertasning

Seluruh Bapak dan Ibu dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak ilm dan berbagai pengalaman selama penulis menimba ilmu di Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna untuk itu kritik dan saran dari pembaca adalah hal yang dapat penulis gunakan sebagai acuan untuk memperbaiki kesalahan tersebut.

Banyak pihak yang telah berandil dalam penyusunan skripsi ini untuk itu penulis mengucapkan rasa terima kasih semoga segala bentuk bantuannya bernilai ibadah disisi Tuhan Yang Maha Esa.

Makassar , Desember 2017

Nita Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	5
B. Kinerja Pegawai	8
C. Kinerja Teller	12
D. Faktor-Faktor dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen	14
E. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen	14
F. Kepuasan nasabah.....	15
G. Faktor utama dalam menentukan kepuasan nasabah	18
H. Penelitian Terdahulu	19
I. Kerangka Pikir	20
J. Hipotesis.....	21
III METODE PENELITIAN.....	22
A. Tempat dan Waktu Penelitian	22
B. Metode Pengumpulan Data.....	22
C. Jenis dan Sumber Data	24
D. Populasi dan Sampel	24

E. Definisi Operasional Variabel.....	25
F. Metode Analisis Data.....	25
IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
A. Nama Dan Sejarah Singkat Perusahaan/ Lembaga	27
B. Visi Dan Misi	27
C. Struktur Organisasi Bank Mandiri	28
D. Uraian tugas	29
V. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Karakteristik Responden	45
B. Analisis hasil penelitian	52
C. Pengujian hipotesis	54
D. Pembahasan	55
VI.KESIMPULAN DAN SARAN	57
A.Kesimpulan	57
B.Saran	68

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nama Tabel	Halaman
Tabel 5.1 Deskripsi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	45
Tabel 5.2 Deskripsi profil responden berdasarkan usia	46
Tabel 5.3 Distribusi tanggapan responden kinerja pegawai (X) dan kepuasan nasabah (Y).....	47
Tabel 5.4 Hasil perbandingan r hitung dan r tabel melalui SPSS variabel kinerja pegawai (X)	49
Tabel 5.5 Hasil perbandingan r hitung dan r tabel melalui spss variabel kepuasan nasabah (Y)	49
Tabel 5.6 Hasil uji reliabilitas angket	51
Tabel 5.7 Nilai koefisien regresi	52
Tabel 5.8 Model summary	53
Tabel 5.9 Coefficients	56

DAFTAR GAMBAR

Nama Gambar	Halaman
Gambar 1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 2 Struktur Organsasi PT.Bank Mandiri (PERSERO) TBK.Cabang Hertasning Makassar	28

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan industri dan perekonomian harus diimbangi oleh kinerja karyawan yang baik sehingga dapat tercipta dan tercapainya tujuan-tujuan yang ingin di capai. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (pegawai) dalam organisasi adalah mengukur kinerja pegawai. Pengukuran kinerja di katakan penting mengingat melalui pengukur kinerja dapat di ketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya. Ketepatan pegawai dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja secara keseluruhan. Selain itu, hasil pengukur kinerja pegawai akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan pegawai.

Peran SDM sendiri sangat berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan. Karena sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dan sangat menentukan dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan. Pada dasarnya setiap orang memiliki potensi yang luar biasa dan belum di manfaatkan secara penuh. Dalam penegasan tersebut menjadi tugas manajer untuk memanfaatkan sumber daya itu sedemikian rupa untuk kepentingan pencapaian tujuan organisasi, namun tetap memberikan suatu penghargaan dan penghormatan terhadap SDM yang bersangkutan

Penilaian kinerja menurut Mondy dan Noe (1993:394) merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya. Sedangkan Mejjia, dkk (2004: 222-223) mengungkapkan bahwa penilaian kinerja merupakan suatu proses yang terdiri dari:

1. Identifikasi, yaitu menentukan faktor-faktor kinerja yang berpengaruh terhadap kesuksesan suatu organisasi. Hal ini dapat dilakukan dengan mengacu pada hasil analisa jabatan.
2. Pengukuran, merupakan inti dari proses sistem penilaian kinerja. Pada proses ini, pihak manajemen menentukan kinerja pegawai yang bagaimana yang termasuk baik dan buruk. Manajemen dalam suatu organisasi harus melakukan perbandingan dengan nilai-nilai standar atau memperbandingkan kinerja antar pegawai yang memiliki kesamaan tugas.
3. Manajemen, proses ini merupakan tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja. Pihak manajemen harus berorientasi ke masa depan untuk meningkatkan potensi pegawai di organisasi yang bersangkutan. Hal ini dapat dilakukan dengan pemberian umpan balik dan pembinaan untuk meningkatkan kinerja pegawainya.

Nasabah sebagai pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan dengan pelayanan yang mereka harapkan. Jika pelanggan merasa puas, maka pelanggan akan kembali menggunakan produk/jasa perbankan dan menjadi pelanggannya yang

setia serta akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada orang lain, sehingga perbankan akan mendapatkan keuntungan dari kondisi itu, yaitu mendapatkan pelanggan yang loyal yang sekaligus membantu mempromosi perbankan. Sebaliknya jika pelanggan merasa tidak puas, maka pelanggan tersebut juga akan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan tersebut kepada orang lain, sehingga akan memperburuk citra dan eksistensi perbankan yang akan berakibat menurunnya jumlah pemakai jasa perbankan atau produk yang ditawarkan.

Peranan karyawan terutama karyawan pada suatu bank sangat penting menunjang keberhasilan perusahaan. Alasannya karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi nasabah. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kegagalan karyawan menyampaikan citra yang baik kepada pelanggan, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi nasabah kepada perusahaan.

Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sehingga perusahaan berdasarkan persepsi pelanggannya dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Diharapkan dengan adanya peningkatan kinerja karyawan maka akan meningkat pula kepuasan nasabah. penilaian kinerja dapat dilakukan melalui praktek SDM seperti penilaian dari penyelia, rekan kerja, dan

atasan. Dengan penentuan faktor penilaian kinerja yang tepat agar dapat memberikan hasil yang optimal.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah penilaian kinerja teller pada PT.Bank Mandiri Hertasning berpengaruh signifikan terhadap upaya peningkatan kepuasan nasabah "

C. Tujuan Penelitian

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penilaian kinerja pada PT. Bank Mandiri Hertasning terhadap upaya kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Sedangkan kegunaan dari penelitian ini adalah

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran pada perusahaan dalam kebijaksanaan secara tepat di masa yang akan datang ,khususnya mengenai kualitas dalam kaitannya dengan peningkatan kepuasan nasabah

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA

1. Pengertian sumber daya manusia

Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan (*goal*) bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Terlepas dari seorang pemimpin manajemen sumber daya manusia juga memiliki peran dalam pencapaian tujuan, karena manajemen sumber daya manusia menurut Dessler (2009:5) adalah “proses memperoleh, melatih, menilai dan memberikan kompensasi kepada karyawan, memerhatikan hubungan kerja mereka, kesehatan, keamanan dan masalah keadilan”.

Berdasarkan dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah kebijakan-kebijakan untuk memperoleh dan mengelolah sumber daya manusia agar lebih berkualitas demi meningkatkan kinerja karyawan dalam proses pencapaian tujuan organisasi. Sehingga seorang pemimpin tanpa adanya manajemen yang baik serta bawahan yang berkualitas maka proses pencapaian tujuan akan terhenti.

2. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan efektivitas sumber daya manusia dalam organisasi. Tujuannya adalah memberikan kepada organisasi satuan kerja yang efektif. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktivitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus sumber daya manusia adalah departemen sumber daya manusia atau dalam bahasa Inggris disebut HRD atau human resource department. Tujuan-tujuan Manajemen SDM terdiri dari empat tujuan, yaitu :

a. Tujuan organisasional

Tujuan organisasional ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan.

b. Tujuan fungsional

Tujuan fungsional ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika

manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

c. Tujuan sosial

Tujuan social ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan.

d. Tujuan personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika parakaryawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.

B. KINERJA PEGAWAI

1. Pengertian kinerja

Pengertian Kinerja adalah - Menurut kamus umum, kinerja adalah hasil yang dicapai dari yang telah dilakukan, dikerjakan seseorang dalam melaksanakan kerja atau tugas. Kinerja merupakan prestasi kerja atau performance, yaitu hasil kerja selama periode tertentu dibanding dengan berbagai kemungkinan.

Kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang di capai oleh seseorang. Pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang di capai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsi yang sesuai dengan tanggung jawab yang di berikan kepadanya

Performance atau kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010:71). Menurut pendekatan perilaku dalam manajemen, kinerja adalah kuantitas atau kualitas sesuatu yang dihasilkan atau jasa yang diberikan oleh seseorang yang melakukan pekerjaan (Luthans, 2005:165).

Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh

seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara, 2002:22).

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah di sepakati bersama(rivai dan basri 2005: 50).

Sedangkan Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja perusahaan tersebut.

Kinerja merupakan hasil kerja dari tingkah laku (Amstrong, 1999:15). Pengertian kinerja ini mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku. Sebgai tingkah laku, kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja

a. .Efektifitas dan efisiensi

Bila suatu tujuan tertentu akhirnya bisa dicapai, kita boleh mengatakan bahwa kegiatan tersebut efektif tetapi apabila akibat-akibat yang tidak dicari kegiatan menilai yang penting dari hasil yang dicapai sehingga mengakibatkan kepuasan walaupun efektif dinamakan tidak

efesien. Sebaliknya, bila akibat yang dicari-cari tidak penting atau remeh maka kegiatan tersebut efisien (Prawirosentono, 1999:27)

b. *Otoritas (wewenang)*

Otoritas menurut adalah sifat dari suatu komunikasi atau perintah dalam suatu organisasi formal yang dimiliki seorang anggota organisasi kepada anggota yang lain untuk melakukan suatu kegiatan kerja sesuai dengan kontribusinya (Prawirosentono, 1999:27). Perintah tersebut mengatakan apa yang boleh dilakukan dan yang tidak boleh dalam organisasi tersebut.

c. *Disiplin*

Disiplin adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku (Prawirosentono, 1999:27). Jadi, disiplin karyawan adalah kegiatan karyawan yang bersangkutan dalam menghormati perjanjian kerja dengan organisasi dimana dia bekerja.

d. *Inisiatif*

inisiatif yaitu berkaitan dengan daya pikir dan kreatifitas dalam membentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi.

3. Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut (Mangkunegara, 2002:68):

1. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
2. Berani mengambil dan menanggung resiko yang dihadapi.

3. Memiliki tujuan yang realistis.
4. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
5. Memanfaatkan umpan balik (feed back) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.
6. Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan

4. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yaitu (Robbins, 2006:260):

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya Komitmen kerja. Merupakan

suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

C. KINERJA TELLER

1. Pengertian teller

Teller merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. **Tugas seorang teller** secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

2. Fungsi Dan Tugas Teller

Sesuai **pengertian teller** diatas bahwasanya fungsi seorang teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua Teller Bank.

3. Tugas teller

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.

D. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Konsumen

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

a. Kualitas produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

E. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler yang dikutip dari Buku *Total Quality Management* ada beberapa metode yang dapat digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan pelanggan, diantaranya (Tjiptono, 2003:104):

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pelanggan (*Customer Centered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan. Informasi-informasi ini dapat memberikan ide-ide cemerlang bagi perusahaan dan memungkinkannya untuk bereaksi secara tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pembeli potensial, kemudian melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghot shopper juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.

c. Lost customer analysis

Perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi. Bukan hanya exit interview saja yang perlu, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, peningkatan customer loss rate menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survai kepuasan pelanggan

Umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan dilakukan dengan penelitian survai, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

Perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan tanda (signal) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya

F. Kepuasan Nasabah

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan hasil dari adanya perbedaan - perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja yang dirasakan oleh nasabah tersebut. Dari beragam definisi kepuasan nasabah yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu tanggapan perilaku nasabah berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan nasabah.

Kepuasan nasabah ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan nasabah itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh nasabah tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Didalam lingkungan yang kompetitif indikator yang dapat menunjukkan kepuasan nasabah adalah apakah nasabah tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut diwaktu yang akan

datang. Adapun beberapa pengertian kepuasan konsumen menurut para peneliti adalah sebagai berikut:

Menurut kotler, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetian pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan

pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

G. Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

H. Penelitian Terdahulu

Kegunaan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui hasil yang telah dilakukan oleh peneliti terdahulu, sehingga bisa dijadikan pijakan atau dasar untuk penelitian ini. Adapun hasil penelitian terdahulu seperti akan diuraikan sebagai berikut : Hasil penelitian Robbins (2001) mengatakan bahwa ada pengaruh positif antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Studi Robbins mengatakan bahwa kinerja organisasi mensyaratkan strategi lingkungan, teknologi dan budaya organisasi bersatu. Yuwalliatin (2006) hasil penelitiannya menemukan ada pengaruh positif dan signifikan antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan. Rivai (2003) menyatakan bahwa semakin kuat budaya organisasi, semakin meningkat kinerja pegawai. Masrukhin dan Waridin (2006), dalam penelitiannya menemukan bahwa budaya organisasi mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja karyawan, tetapi secara statistik tidak signifikan. Suharto dan Cahyono dalam penelitiannya menemukan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Masrukhin dan Waridin (2006), penelitiannya menemukan hasil bahwa

kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedang Guritno dan Waridin (2005), dalam penelitiannya menemukan hasil perilaku kepemimpinan mempunyai pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Suharto dan Cahyono, hasil penelitiannya menemukan hasil kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Likert dan koleganya

(1967) dalam Luthan (1998), Yamit (1994), DeGroot et al. (2000), Hardini (2001), Silverthorn dan Wang (2001), hasil penelitiannya menemukan gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Buttler & Reese (1991), hasil penelitiannya menemukan gaya kepemimpinan tidak ada pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Ostrof (1992) tentang kepuasan kerja menemukan hasil bahwa kepuasan kerja dan kinerja menunjukkan hubungan yang rendah. Soejoti (2000), hasil penelitiannya kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian Masrukhin dan Waridin (2006), menunjukkan hasil yang sama dengan penelitian Soejoti. Hasil penelitian Guritno dan Waridin (2005), menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dengan kinerja karyawan.

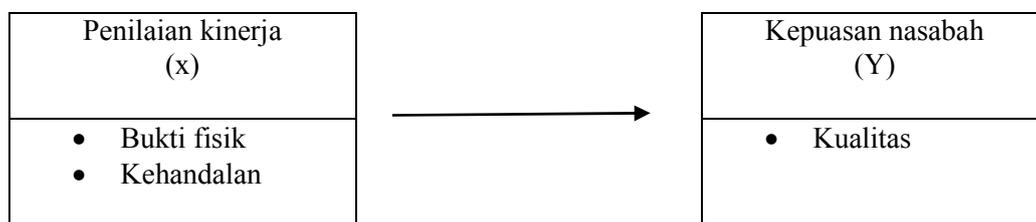
I. Kerangka Pikir

PT. Bank Mandiri Hertasing, dalam upaya untuk lebih mengantisipasi persaingan yang semakin ketat, serta untuk lebih meningkatkan kepuasan

nasabah, maka salah satu upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan menerapkan kualitas pelayan. Kualitas pelayan adalah program atau strategi yang digunakan oleh perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih kepada nasabah jika dibandingkan dengan perusahaan perbankan lainnya. Hal ini, dimaksudkan untuk memberikan kepuasan bagi nasabah.

Kepuasan nasabah berkaitan dengan pemberian pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri Herstasning kepada nasabah untuk memudahkan dalam penyusunan proposal maka penulis menggunakan acuan dalam kerangka pikir dapat dilihat melalui skema berikut ini

Skema kerangka pikir



J. Hipotesis

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan maka diajukan hipotesis sebagai jawaban atau dugaan sementara atas permasalahan yang telah dikemukakan adalah "Diduga bahwa penilaian teller yang diterapkan pada PT. Bank Mandiri Hertasning mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah".

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Mandiri berlokasi jalan Hertasning No.59 A. Sedangkan waktu yang digunakan selama melakukan penelitian diperkirakan kurang lebih dua bulan di mulai dari maret sampai dengan bulan mei tahun 2017

B. Metode Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data atau keterangan yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data relevan untuk memecahkan dan menganalisa masalah tersebut, maka cara yang ditempuh penulis adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung pada perusahaan yakni dengan mengumpulkan data yang berhubungan dengan penyusunan proposal ini.

2. Interview

Interview dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan pihak yang diperlukan dalam penyusunan proposal ini.

3. Kuesioner

Kuesioner yaitu daftar pertanyaan yang di buat untuk memperoleh tanggapan atau persepsi responden yang menjadi sampe dalam penelitian ini seperti :

- a) Bukti fisik (tangible) adalah aspek-aspek nvata yang bisa di lihat dan di raba ,Diukur 4 item pertanyaan d 22 likert 1-5 point , yakni :1: sangat tidak setuju , 2: tidak setuju,3: netral ,4 : setuju , 5 : sangat setuju . indikator yang d ukur adalah
1. Karyawan PT.Bank Mandiri berpenampilan baik
 2. Karyawan PT.Bank Mandiri pada custumer service (CS) memiliki kelengkapan kantor modern (unit komputer ,pesawat telfon , mesin hitung , alat deteksi uang valas dll)
 3. Ruangan PT.Bank Mandiri memiliki fasilitas fisik yang menarik bagi konsumen (kursi,dan meja tamu , informasi monitoring ,dll)
- b) Kehandalan (reliability),yakni kemampuan memberikan pelayanan yang di janjikan .Diukur dengan skala likert 1-5 point ,yakni :1: Sangat Tidak Setuju, 2 : Tidak Setuju ,3 : Netral ,4: Setuju , 5: Sangat setuju . indikator yang di ukur adalah :
1. Karyawan PT .Bank Mandiri memberikan pengarahan atas keunggulan produk yang di tawarkan oleh Bank Mandiri
 2. Kinerja karyawan PT.Bank Mandiri sesuai dengan harapan nasabah (mulai dari ketetapan waktu , pelayanan yang sama untuk semua nasabah tanpa kesalahan dan lain-lain)

3. Karyawan PT.Bank Mandiri terlebih dahulu meminta maaf kepada nasabah apabila terpaksa harus menunggu karena karyawan tersebut sedang melaksanakan transaksi dengan nasabah lain .

C. Jenis Dan Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut :

1. Data kuantitatif

Yaitu data yang diperoleh dari perusahaan dalam bentuk angka-angka seperti jumlah nasabah.

2. Data kualitatif

Yaitu data yang mengenai keadaan perusahaan ,struktur organisasi,serta uraian tugas masing-masing bagian dalam perusahaan.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari :

1. Data primer

Yaitu data yang bersumber dari perusahaan berupa hasil pengamatan dengan mewawancarai pimpinan dan karyawan perusahaan serta data-data tertulis lainnya yang ada dalam perusahaan yang di butuhkan penulis

2. Data sekunder

Yaitu data yang di peroleh dari sumber-sumber lain yang berhubungan dengan perusahaan serta laporan-laporan lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

D. Populasi dan Sampel

1. populasi penelitian

Yaitu seluruh elemen yang menjadi objek penelitian , yaitu seluruh karyawan pada PT .Bank Mandiri Hertasning .Adapun teknik pengambilan responden yang dipergunakan yaitu teknik sensus menurut sugiono (2010:117).Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

2.Sampel penelitian

Yaitu sebagian dari populasi yang menjadi representatif wakil dari populasi tersebut , yaitu sebagian dari karyawan PT.Bank Mandiri Hertasning.Sugiono (2010:118)mengatakan bahwa sample adalah bagian dari jmlah dan karakteristik yang di miliki oleh populasi 50

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi oprasional yang di jadikan acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan pihak perusahaan perbankan kepada nasabah yang meliputi :
Bukti fisik, kehandalan
2. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses

F. Metode analisis Data

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis data yang diperoleh sekaligus untuk menguji hipotesis yang telah di ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Analisis descriptive yakni suatu analisis untuk melihat bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari : bukti fisik, kehandalan, untuk mempertahankan kepuasan nasabah
2. Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan . Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

$$Y = \text{kepuasan nasabah}$$

- X = Kinerja teller
a = Konstanta
b = Koefisien regresi

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Nama dan Sejarah Singkat Perusahaan/Lembaga

Bank mandiri berdiri pada tanggal 2 oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang di laksanakan oleh pemerintah Indonesia. Pada bulan juli 1999, empat Bank Milik Pemerintahan Yaitu Bank Bumi Daya , Bank Dagang Negara ,Bank Ekspor Impor Dan Bank Pembangunan Indonesia ,bergabung menjadi bank mandiri . sejarah keempat bank tersebut dapat di telusuri lebih dari 140 tahun yang lalu .Keempat bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan di indonesia

B. Visi Dan Misi

1. Visi

Bank terpercaya pilihan anda

2. Misi

- Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
- Mengembangkan sumber daya manusia professional
- Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
- Melaksanakan menejemen terbuka
- Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

C. Struktur Organisasi Bank Mandiri

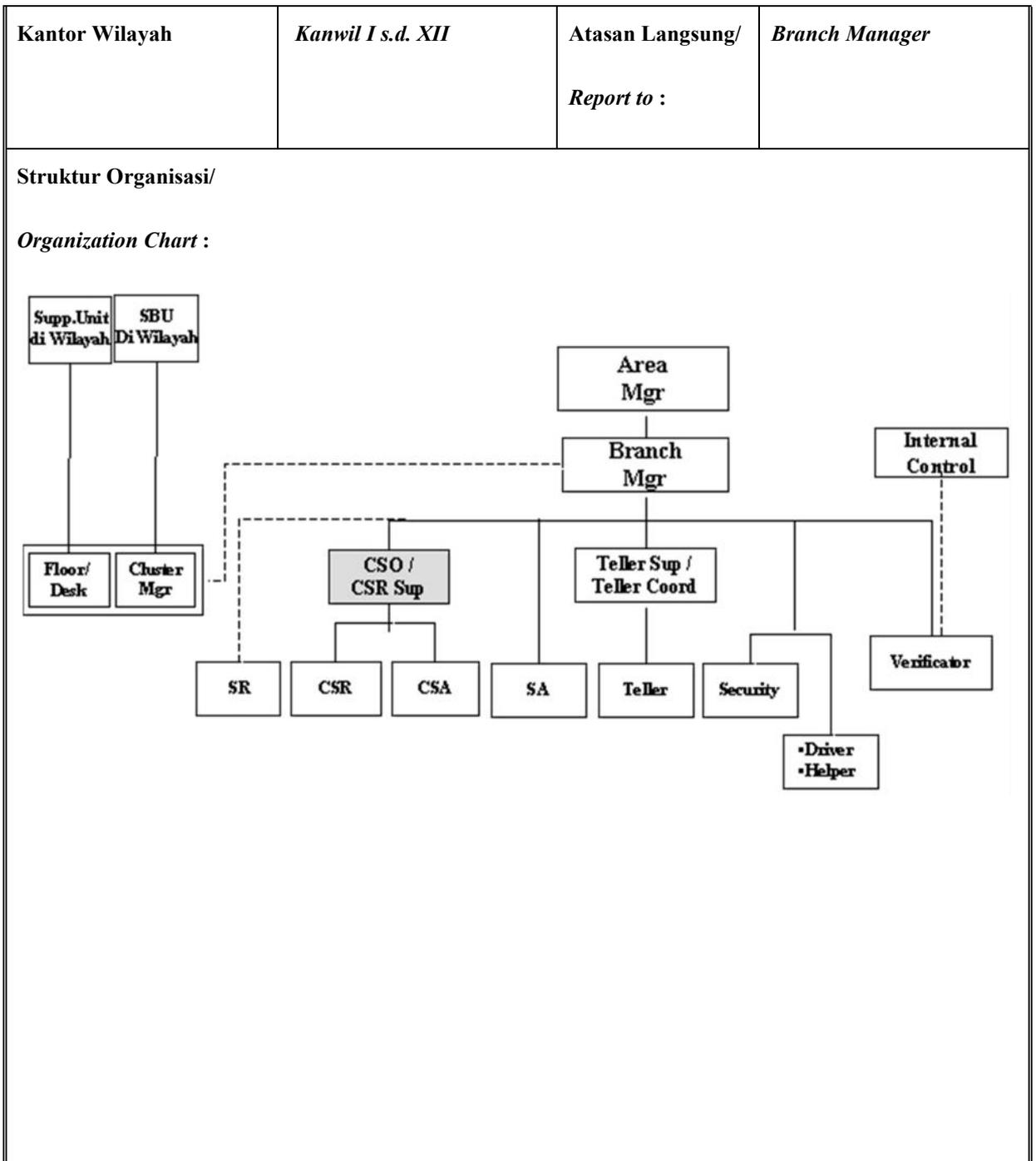
Dalam upaya pengembangan sumber daya manusia dan mengisi serta membina sesuai dengan peraturan organisasi atau struktur organisasi dalam rangka mendukung tercapainya tujuan organisasi, umumnya setiap organisasi mengalami hambatan dalam menempatkan kerja sama sesuai dengan kemampuan, maka paling tidak semua organisasi membutuhkan sebuah perangkat organisasi antara lain struktur organisasi disertai deskripsi yang dilengkapi dengan spesifikasi serta penyertaan jabatan pekerjaan. Struktur organisasi perusahaan dibuat agar karyawan dapat melaksanakan tugas dan wewenang dengan baik dan bertanggung jawab. Adapun Struktur organisasi PT. Mandiri hertasning sebagai berikut :

D. Uraian Tugas



Job Description			
Dibuat oleh/ <i>Prepared by:</i>	Tim MRB	Tanggal/ <i>Date</i> : 30 Juni 2010	Versi/ <i>Version</i> : 1
Direview oleh/ <i>Reviewed by:</i>	Tim MRB		Status:

Nama Jabatan/ <i>Position Title: CUSTOMER SERVICE OFFICER</i>			
Corporate Title:	<i>First Assistant Manager s.d. Manager</i>		
Ringkasan Pekerjaan/ <i>Job Summary</i> :	Menyusun dan melaksanakan strategi pemasaran, <i>sales</i> dan <i>service</i> untuk meningkatkan volume bisnis, kualitas layanan baik fisik maupun non-fisik, efisiensi biaya dan profitabilitas cabang serta pelaksanaan internal control.		
Group:	<i>Jakarta / Regional Network Group</i>	Unit:	<i>Branch</i>



Latar Belakang Pendidikan Formal <i>Formal Educational Background :</i>	<i>Minimal S1</i>
---	-------------------

Latar Belakang Pendidikan Informal <i>Informal Educational Background :</i>	•
Critical Success Factor:	•



Job Description			
Dibuat oleh/ <i>Prepared by:</i>	Tim MRB	Tanggal/ <i>Date</i> : 30 Juni 2010	Versi/ <i>Version</i> : 1
Direview oleh/ <i>Reviewed by:</i>	Tim MRB		Status:

Nama Jabatan/

Position Title: CUSTOMER SERVICE OFFICER

TANGGUNG JAWAB UTAMA/

KEY RESPONSIBILITIES

1. Melaksanakan aktivitas marketing produk dan jasa-jasa perbankan, investasi dan bancassurance kepada nasabah/calon nasabah potensial sesuai dengan ketentuan yang berlaku
2. Melaksanakan *Cross Selling* atas produk-produk Bank Mandiri kepada nasabah dalam meningkatkan *product holding* nasabah

3. Mengelola dan memperbaharui CIF sebagai alat bantu dalam pengembangan bisnis perbankan.
4. Memastikan dan melaksanakan pelayanan cabang telah sesuai dengan Standar Service Excellence
5. Melaksanakan prinsip-prinsip KYC dan internal control.
6. Melaksanakan dan mengoptimalkan CRM sebagai alat cross selling dan handling complaint
7. Meningkatkan dana Low Cost Deposit dan perolehan Fee Based Income melalui retail transaction dengan fokus kepada pedagang dan pebisnis.
8. Menjaga kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya
9. Melaksanakan action plan yang efektif sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan.
10. Menindaklanjuti program aliansi a.l. dengan cara melakukan pendekatan terhadap pemilik dan pengurus perusahaan, rekanan atau debitur untuk meningkatkan dana Low Cost Fund.
11. Meningkatkan aktifitas transaksi nasabah melalui e-Channel Mandiri.
12. Memastikan terlaksananya kontinuitas kerja dan operasional Cabang dengan baik sesuai dengan SLA dan SOM
13. Menindaklanjuti hasil Audit
14. Melakukan pengembangan pegawai dengan cara memberikan *coaching*, penilaian, rencana cuti dan Training kepada pegawai yang berada di bawah koordinasi langsung.
15. Melaksanakan tugas-tugas khusus dari Branch Manager.

WEWENANG/

AUTHORITY/LIMITS

1. Memberi masukan perbaikan layanan kepada Customer Service Representative, Teller dan Security di Cabang.
2. Mewakili Branch Manager dalam berhubungan dengan pihak ketiga.
3. Melaksanakan operasional sesuai dengan limit kewenangan pada buku Instruksi Internal dan Instruksi Operasional unit kerja
4. Memberikan usulan penyempurnaan buku pedoman, SE dan ketentuan lainnya ke Kantor Pusat.
5. Mengusulkan *special rate* untuk nasabah tertentu.

KEY SKILLS YANG DIPERLUKAN :

-
- Akan diisi oleh Human Capital Group

TOOLS DAN SISTEM APLIKASI YANG DIGUNAKAN :

-
- BDS System
-
-
- Maksi
-
-
- CRM

KEY PERFORMANCE INDICATORS (DIISI DENGAN UKURAN KINERJA BUKAN TARGETNYA)

<i>Branch Wide :</i>	Low Cost Deposit
Sales & Service	Indeks Kualitas layanan CS, Product Knowledge, Waktu Antrian, Performance Uptime ATM, pembukaan rekening Giro dan Tabungan, average balance, rasio cross sell, peningkatan jumlah transaksi e-channel
Compliance & Control	CIF Clean, Audit rating
Productivity & Teamwork	Pencapaian SLA layanan CS

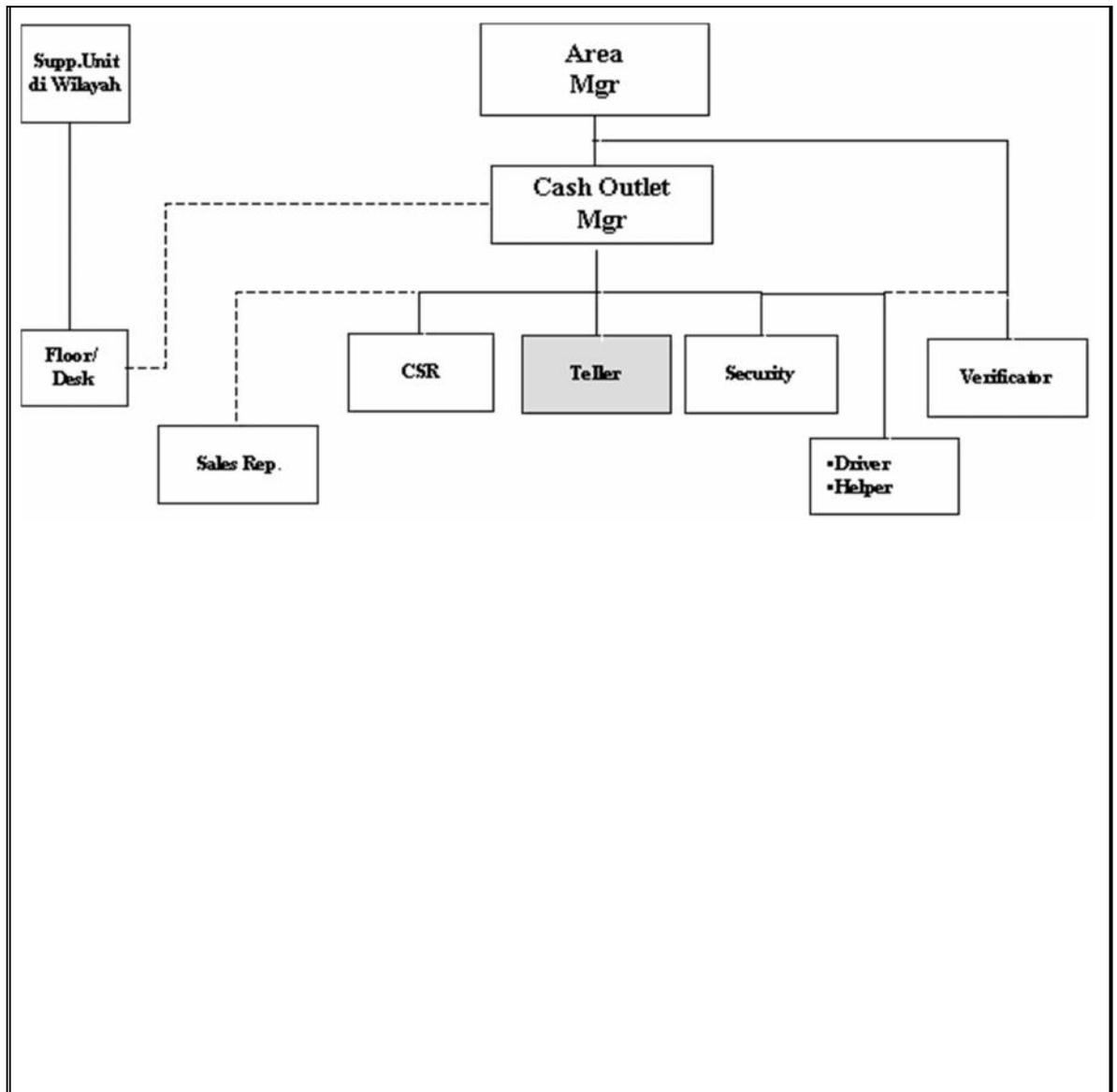


Job Description			
Dibuat oleh/ <i>Prepared by:</i>	Tim MRB	Tanggal/ <i>Date</i> : 28 Juni 2010	Versi/ <i>Version</i> : 1
Direview oleh/ <i>Reviewed by:</i>	Tim MRB		Status:

Nama Jabatan/

Position Title: TELLER

Corporate Title:	PELAKSANA		
Ringkasan Pekerjaan/ Job Summary :	Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan / penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing).		
Group:	Jakarta / Regional Network Group	Unit:	Cash Outlet
Kantor Wilayah	Kanwil I s.d. XII	Atasan Langsung/ Report to :	Cash Outlet Manager
Struktur Organisasi/ Organization Chart :			





Job Description			
Dibuat oleh/ <i>Prepared by:</i>	Tim MRB	Tanggal/ <i>Date</i> : 28 Juni 2010	Versi/ <i>Version</i> : 1
Direview oleh/ <i>Reviewed by:</i>	Tim MRB		Status:

Nama Jabatan/ <i>Position Title: TELLER</i>
--

Latar Belakang Pendidikan Formal <i>Formal Educational Background :</i>	<i>Minimal S1</i>
Latar Belakang Pendidikan Informal <i>Informal Educational Background :</i>	<ul style="list-style-type: none"> <i>(Diisi latar belakang pendidikan in formal)</i>
Critical Success Factor:	<ul style="list-style-type: none"> <i>(Diisi Critical Succes factor untuk jabatan dalam job desc).</i>

TANGGUNG JAWAB UTAMA/

KEY RESPONSIBILITIES

A. Pengembangan Bisnis

1. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan Teller”.
2. Menjaga kerapihan dan kebersihan *counter Teller*
3. Mendukung / ikut serta melaksanakan *Cross Selling* atas produk-produk Bank Mandiri.
4. Menampung usul/saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan.

B. Kegiatan Operasional

1. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan.
2. Memproses / melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
3. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga
4. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
5. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
6. Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
7. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
8. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinator/*Pooling cash*/Bank Indonesia.
9. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
10. Menjaga kerapihan dan kebersihan counter Teller.

11. Menjaga kerapihan dan kebersihan counter Teller.
12. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan Outlet.
13. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller.
14. Meyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang.
15. Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
16. Menjamin keamanan boks Teller dan kewenangan memegang kunci boks.
17. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
18. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator / *Pooling cash* atau nasabah.
19. Melaksanakan tugas lainnya yang ditetapkan atasan sesuai dengan fungsi jabatannya.

WEWENANG/

AUTHORITY/LIMITS

- a. Membuat keputusan kredit s/d Rp 5 Milyar.
- b. Memberikan rekomendasi Merupakan kewenangan pemegang jabatan dalam operasional perbankan.
- c. Membuat usulan pemenuhan manning untuk group.

Contoh :
pemberian kredit.

KEY SKILLS YANG DIPERLUKAN :

- Akan diisi oleh Human Capital Group

TOOLS DAN SISTEM APLIKASI YANG DIGUNAKAN :

- Diisi system aplikasi atau software yang harus dipahami

KEY PERFORMANCE INDICATORS (DIISI DENGAN UKURAN KINERJA BUKAN TARGETNYA)

Financial:	
Customer:	
Internal Business Process:	
People Development:	

Makassar, 4 Juli 2011

Operation Manager

Makassar, 4 Juli 2011

Yang bersangkutan

Johanes Djawantoro

NIP. 9940041697

Johanes Djawantoro

NIP. 9960041697



<i>Job Description</i>				
Dibuat oleh <i>Prepared by</i>				Versi <i>Version</i>
Direview oleh <i>Reviewed by</i>		Tanggal <i>Date</i>		Status

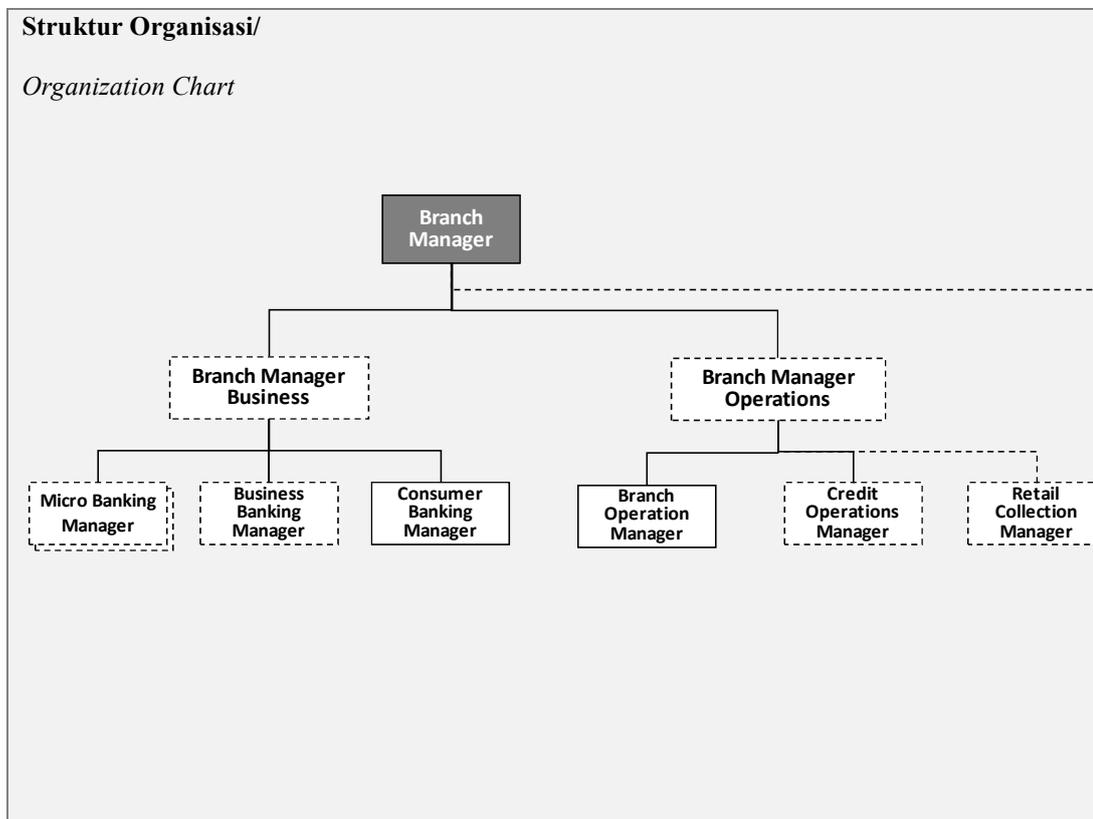
Nama Jabatan <i>Position Title</i>	<u>BRANCH MANAGER (Model 2)</u>
---------------------------------------	--

<i>Corporate Title</i>	
Ringkasan Pekerjaan	Memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi dan bertanggungjawab atas seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional

<i>Job Summary</i>	Bank di cabang serta bertanggungjawab atas pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada dibawah supervisi cabangnya.		
Group		Unit	
Department		Atasan Langsung <i>Report to</i>	Area Head

Struktur Organisasi/

Organization Chart



TANGGUNG JAWAB UTAMA/

KEY RESPONSIBILITIES

- 1) Bertanggungjawab atas :
 - Integrasi dan kolaborasi antar segmen bisnis serta *business support (operation dan risk)*

TANGGUNG JAWAB UTAMA/
KEY RESPONSIBILITIES

termasuk mendukung bisnis perusahaan anak di cabangnya

- Implementasi strategi dan pencapaian target bisnis (segmen, produk) di cabangnya serta mendukung pencapaian target anak perusahaan
 - Peningkatan *market share* kredit dan dana
 - P/L baik dari sisi *asset, liabilities* dan *fee based*
 - Peningkatan profitabilitas dengan sasaran *contribution margin*
 - Peningkatan volume bisnis kredit dan dana
 - Kualitas kredit (pengendalian NPL)
 - *Cost to Income Ratio*
 - Peningkatan kepuasan nasabah dengan kualitas layanan yang terbaik
 - Pengembangan key client dan value chain di wilayahnya (*wallet share & cross sell*)
- 2) Menyusun, melaksanakan dan memonitor performance Business result seluruh unit bisnis di cabang
 - 3) Membangun dengan *key* dan *stakeholder* lainnya di cabangnya (*wallet share & cross sell*)
 - 4) Mengkoordinasikan dan meyakini jaringan distribusi dan e-Channel di unit kerja cabangnya berjalan dengan baik
 - 5) Menerapkan *Good Corporate Governance* (GCG) bagi seluruh unit di bawahnya
 - 6) Memastikan fungsi internal control telah dijalankan diseluruh unit kerja
 - 7) Menggali potensi bisnis di area kerjanya untuk meningkatkan portfolio kredit dan dana
 - 8) Memastikan kebutuhan dan pemenuhan pegawai, pengembangan dan peningkatan produktifitas pegawai termasuk peningkatan kompetensi dan product knowledge pegawai
-

TANGGUNG JAWAB UTAMA/**KEY RESPONSIBILITIES**

dibawah supervisinya

- 9) Melakukan review dan menetapkan ukuran kinerja, sasaran-sasaran tahunan dan jangka panjang seluruh pegawai di bawah supervisi langsung.
- 10) Mewakili Bank Mandiri di wilayah untuk berhubungan dengan stakeholder (Pemerintah Daerah, Otoritas dan Asosiasi Perbankan Daerah, Developer, Serikat Pekerja (SPBM), Anak Perusahaan, Dana Pensiun, dll)
- 11) Melaksanakan tugas adhoc yang diberikan oleh Area Head

PERSYARATAN/**REQUIREMENT**

<p>Latar Belakang Pendidikan</p> <p>Formal</p> <p><i>Formal Educational Background</i></p>	<p>minimal S1</p>
<p>Latar Belakang Pendidikan</p> <p>Informal</p> <p><i>Informal Educational Background</i></p>	<p>Sertifikasi Manajemen Resiko dengan Level sesuai ketentuan yang berlaku</p>
<p>Job Exposure /Pengalaman Kerja:</p> <p>(Minimal pernah menjabat di salah satu posisi yang disebutkan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Memiliki pengalaman minimal 3 tahun di Branch Operations / Bisnis Unit. – Minimal pernah menjabat disalah satu posisi: Area Business Head / Area Operations Head / Branch Manager (Model 3) / Branch Manager Business /

PERSYARATAN/ REQUIREMENT	
	Branch Manager Operations / Business Manager di Area / Business Manager di Branch / DH atau setara di Kantor Pusat dengan pengalaman Banking Operations, Credit.

Kemampuan Leadership (Soft Skill)	Kemampuan Teknis (Hard Skill / Knowledge)
<ol style="list-style-type: none"> 1. Goal Orientation 2. Dedication 3. Initiative 4. Intensity 5. Need for Distinction 6. Performance Orientation 7. Communicative Approach 8. Interpersonal Capacity 9. Reliability 10. Coordination 11. Efficiency 12. Problem Resolution 13. Competency Drive 14. Dependability 15. Gestalt 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Banking Law & Regulation 2. Product Knowledge (Asset, Liability, Fee Based) 3. Operational Risk Management 4. Banking Operations 5. Credit Process 6. Marketing 7. Sales Forecasting

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1. Analisis Deskriptif

Berikut ini akan digambarkan atau dideskripsikan dari data masing-masing informasi mengenai identitas diri responden mulai jenis kelamin, usia, masa kerja dan pendidikan yang akan menampilkan karakteristik sampel yang digunakan dalam penelitian.

a. Dekripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin yaitu menguraikan atau menggambarkan jenis kelamin. Hal ini dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat di tabel berikut :

Tabel 5.1
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	Laki-Laki	32	64 %
2	Perempuan	18	36 %
Jumlah Responden		50	100 %

Sumber : Data Primer 2017

Dilihat Tabel 1.1 deskripsi profil responden berdasarkan jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 32 orang dengan presentase 64 %, sedangkan perempuan sebanyak 18 orang dengan presentase 36 %. Sehingga dapat dijelaskan bahwa pada PT. Bank Mandiri Hertasning volume pegawai laki-laki lebih banyak dari perempuan.

b. Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

Deskripsi profil responden menurut usia bertujuan untuk menguraikan atau menggambarkan identitas responden berdasarkan usia atau umur responden yang dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu deskripsi profil responden berdasarkan usia atau umur dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.2
Deskripsi Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia Responden	Frekuensi (orang)	Presentase (%)
1	23 tahun	29	58 %
2	22 tahun	11	22 %
3	21 tahun	8	16 %
4	>50 tahun	2	4 %
Jumlah Responden		50	100 %

Sumber : Data Primer 2017

Dari Tabel 1.2 mengenai deskripsi profil responden berdasarkan usia ternyata lebih banyak didominasi oleh responden yang berusia antara 23 tahun yaitu sebanyak 29 orang dengan presentase 58 %, usia responden 22 tahun sebanyak 11 orang dengan presentase 22 %, usia responden 21 tahun sebanyak 8 orang dengan presentase 16 %, sedangkan usia responden >50 tahun sebanyak 2 orang dengan presentase sebanyak 4 %. Sehingga dapat diartikan bahwa dengan banyaknya responden yang berusia dewasa memungkinkan memiliki semangat kerja yang tinggi dan fisik yang kuat untuk menjadi pegawai yang baik.

2. Deskripsi Variabel Motivasi Intrinsik dan Minat Berwirausaha

Tabel 5.3
Distribusi Tanggapan Responden Kinerja Pegawai (X) dan
Kepuasan Nasabah (Y)

Item pernyataan	Alternatif jawaban responden										Jumlah	%
	5		4		3		2		1			
	N	%	n	%	n	%	N	%	n	%		
X	18	36	30	60	1	2	1	2	0	0	50	100
Y	32	64	17	34	1	2	0	0	0	0	50	100

Sumber : Data primer 2017

Berdasarkan tabel 1.5 yaitu tanggapan responden terhadap variabel kinerja pegawai yang terdiri dari 5 indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian. Dan variabel kepuasan nasabah yang terdiri dari 4 indikator yaitu kualitas produk, pelayanan, harga, dan biaya maka dapat dijelaskan beberapa pendapat responden sebagai berikut :

- a. Pada variabel kinerja pegawai indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian jawaban yang paling dominan adalah sangat setuju dengan persentase sebesar 36 %.
- b. Pada variabel kepuasan nasabah indikator kualitas produk, pelayanan, harga, dan biaya jawaban yang paling dominan yaitu sangat setuju dengan persentase sebesar 64 %.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian karyawan pada PT. Bank PT. Bank Mandiri Hertasing lebih cenderung ke variabel kepuasan

nasabah yaitu kualitas produk, pelayanan, harga, dan biaya dan variabel kinerja pegawai lebih cenderung ke kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian.

3. Uji Validitas Product Momen dengan SPSS

Setiap penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metode angket perlu dilakukan uji validitasnya. Uji validitas berguna untuk mengetahui kevalidan atau kesesuaian angket yang peneliti gunakan untuk memperoleh data dari para responden. Uji validitas product moment pearson correlation menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan antara masing-masing skor item dengan skor total yang diperoleh dalam penelitian.

Setiap uji dalam statistic tentu mempunyai dasar dalam pengambilan keputusan sebagai acuan untuk membuat kesimpulan, begitupula uji validitas Product Moment Pearson Corelation, dalam uji validitas ini, dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, maka angket tersebut dinyatakan valid. Sedangkan,
- b. Jika nilai r hitung lebih kecil dari nilai r tabel, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Dalam uji validitas ini jumlah sampel yang digunakan yaitu $N = 50$ pada signifikan 5 % yang dilihat melalui r tabel ditemukan nilai sebesar 0,273. Setelah diketahui angka r tabel maka selanjutnya dibandingkan dengan r hitung yang di temukan melalui hasil SPSS release 16.

Tabel 5.4
Hasil Perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} melalui SPSS
Variabel Kinerja Pegawai (X)

Pertanyaan	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,488	0,273	Valid
2	0,367	0,273	Valid
3	0,328	0,273	Valid
4	0,840	0,273	Valid
5	0,615	0,273	Valid
6	0,654	0,273	Valid

Sumber Data : SPSS release 16

Tabel 5.5
Hasil Perbandingan r_{hitung} dan r_{tabel} melalui SPSS
Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Pertanyaan	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
7	0,543	0,273	Valid
8	0,509	0,273	Valid
9	0,516	0,273	Valid
10	0,538	0,273	Valid
11	0,583	0,273	Valid
12	0,519	0,273	Valid

Sumber Data : SPSS release 16

Dengan demikian, dari hasil tabel 1.6 variabel (X) kinerja pegawai dan tabel 1.7 variabel (Y) kepuasan nasabah, setelah membandingkan nilai r hitung dengan r tabel diketahui bahwa semua nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, yang artinya semua item angket tersebut dinyatakan valid dan bisa dijadikan sebagai alat pengumpul data dalam penelitian yang dilakukan.

2. Uji Reliabilitas dengan SPSS

Secara umum realibilitas diartikan sebagai sesuatu hal yang dapat dipercaya atau keadaan dapat dipercaya. Dalam statistik SPSS uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui tingkat kekonsistensian angket yang digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat diandalkan, walaupun penelitian dilakukan berulang kali dengan angket yang sama.

Uji reliabilitas dalam hal ini mengacu pada nilai Alpha yang dihasilkan dalam output SPSS. Seperti halnya pada uji-uji statistik lainnya hasil Uji

Reliabilitas Alpha Cronbach's pun berpedoman pada dasar pengambilan keputusan yang telah ditentukan.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji Reliabilitas adalah jika nilai Alpha lebih besar dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan *reliabel* atau konsisten, sebaliknya jika nilai Alpha lebih kecil dari nilai r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak *reliabel* atau tidak konsisten.

Tabel 5.6
Hasil Uji Reliabilitas Angket

No	Variabel	Cronbach alpha	r _{tabel}	Keterangan
1	X	0, 587	0,60	Reliabel
2	Y	0, 489	0,60	Reliabel

Sumber Data : SPSS release 16

Dari gambar output diatas, diketahui bahwa nilai Alpha variabel X yaitu kinerja pegawai sebesar 0,587 dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah sebesar 0,489 kemudian nilai Alpha dibandingkan dengan r tabel dengan nilai N = 50

dicari pada distribusi nilai t tabel signifikan 5 % diperoleh nilai t tabel sebesar 0,60.

Maka dapat disimpulkan nilai Alpha variabel X yaitu kinerja pegawai sebesar = 0,587 lebih kecil dari nilai t tabel = 0,60 yang artinya item-item angket kinerja pegawai dapat dikatakan *reliabel* atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian sedangkan variabel Y yaitu kepuasan nasabah = 0,582 lebih kecil dari nilai t tabel = 0,60 yang artinya item-item angket kepuasan nasabah dapat dikatakan *reliabel* atau terpercaya sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian.

3. Hasil Regresi Sederhana

Dari hasil analisis SPSS *release* 16 dapat diinterpretasikan dengan mengkaji nilai-nilai yang penting dalam regresi linear yakni koefisien determinasi dan persamaan garis. Analisis yang digunakan untuk membuktikan hipotesis yang diajukan dengan menggunakan model analisis regresi sederhana yang digunakan untuk menerangkan apakah berpengaruh variabel bebas (X) yaitu Kinerja Pegawai terhadap variabel terikat (Y) yaitu Kepuasan Nasabah dengan cara menguji kemaknaan dari koefisien regresinya

B. Analisis Hasil Penelitian

Tabel 5.7
Nilai Koefisien Regresi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.482	2.282		7.660	.000
	TX	.309	.093	.433	3.326	.002

- a. Dependent Variable: TY
- b. Sumber Data : SPSS 16

Dari tabel 1.9 diatas, maka hasil yang diperoleh dimasukkan kedalam persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Dimana :

a = Nilai Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Kinerja karyawan

Y = Kepuasan Nasabah

Sehingga diperoleh persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = 17.482 + 0,309x$$

Dimana :

a = 17.482, angka tersebut menunjukkan bahwa tanpa ada pengaruh dari penilaian kinerja ,maka penilaian kinerja karyawan ada 17,482 kepuasan nasabah apabila kinerja pegawai berjalan dengan baik dalam perusahaan.

b = 0,309, artinya jika nilai kinerja dalam perusahaan mengalami peningkatan sebesar 1 % maka kepuasan nasabah meningkat pula.

Hasil penelitian regresi dari tabel 5.8 menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil perhitungan regresi sederhana tersebut diperoleh nilai signifikan kinerja pegawai adalah sebesar

0,002. Nilai t digunakan untuk menguji apakah variabel *independent* berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel *dependent* yang akan dibahas pada bagian pengujian hipotesis. Adapun ketentuan penerimaan atau penolakan hipotesis dalam buku Sugiyono, 2005 apabila terjadi, jika signifikan lebih kecil atau sama dengan 0,05 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak. Berdasarkan nilai signifikannya yaitu variabel $X = 0,002$ maka kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap variabel Y yaitu kepuasan nasabah.

4. Pengujian Hipotesis

Analisis data dengan menggunakan pengujian regresi sederhana untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan tiga metode berdasarkan *koefisien determinasi*, uji F dan Uji T.

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 5.8
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 ^a	.187	.170	1.506

a. Predictors: (Constant), TX

Dari tabel 1.10 diatas berdasarkan ketentuan kuat tidaknya pengaruh yang dijelaskan pada bagian sebelumnya, dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Nilai R pada tabel 5.8 adalah 0,433 yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dimana variabel kinerja pegawai mempengaruhi kepuasan nasabah sebesar 43,3 %.

b) Nilai *R square* pada tabel 5.8 adalah 0,187 yang menunjukkan bahwa variabel Y yaitu kepuasan nasabah dipengaruhi kuat oleh variabel X yaitu kinerja pegawai sebesar 18,7 %.

b. Uji T

Hasil uji T dapat dilihat dari output *coefficients* dari hasil regresi sederhana berikut ini :

Tabel 5.9
Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.482	2.282		7.660	.000
	TX	.309	.093	.433	3.326	.002

a. Dependent Variable: TY

b. Sumber Data : SPSS 16

Dari tabel 5.9 tersebut dapat dilihat kinerja pegawai memiliki arah yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,005 dari hasil analisis SPSS release 16 nilai signifikan kinerja pegawai adalah 0,002. Maka hasil pengujian hipotesis diduga bahwa “ada pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah” menunjukkan nilai t sebesar 7.660, dari hasil tersebut dapat disimpulkan ada pengaruh yang positif dan ada pengaruh signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis dapat diterima atau terbukti.

C. Pengujian hipotesis

Diduga bahwa kualitas penilaian teller yang di terapkan pada PT.Bank Mandiri Hertasning mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai $f_{11,064}$ dengan taraf signifikan 0,824

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel terikat kepuasan nasabah dan variabel bebas yaitu kinerja pegawai. Kinerja merupakan prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja dengan standar yang ditetapkan (Dessler, 2000:41). Kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mangkunagara, 2002:22).

Selain itu menurut Mathis dan Jackson (2006:65) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan pegawai. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja perusahaan tersebut. Sehingga dapat disimpulkan, kinerja pegawai mempunyai 5 indikator yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektifitas, dan kemandirian.

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan hasil dari adanya perbedaan - perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja yang dirasakan oleh nasabah tersebut. Dari beragam definisi kepuasan nasabah yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu tanggapan perilaku nasabah berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang

dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan nasabah. Menurut Kotler, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan konsumen/nasabah adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65).

Menentukan persamaan analisis regresi sederhana terlebih dahulu dilakukan uji validitas yang dimana semua angket pernyataan dari variabel X yaitu kinerja pegawai dan variabel Y yaitu kepuasan nasabah dinyatakan valid setelah data yang diperoleh dan dianalisis dengan menggunakan metode SPSS. Untuk meyakinkan item-item angket kinerja pegawai terpercaya, kembali dilakukan uji reliabilitas yang mana terbukti bahwa item-item angket variabel X kinerja pegawai dikatakan reliabel karena nilai alpha lebih besar dari t_{tabel} sedangkan variabel Y yaitu kepuasan nasabah terpercaya untuk dijadikan alat pengumpulan data dikemudian hari.

Hasil regresi sederhana yang diolah dan dianalisis menggunakan metode SPSS maka diperoleh persamaannya adalah $Y = 17.482 + 0,309$ dimana angka tersebut menunjukkan $a = 17.482$, angka tersebut menunjukkan kepuasan nasabah apabila kinerja pegawai berjalan dengan baik dalam perusahaan. $b = 0,309$, artinya jika nilai kinerja dalam perusahaan mengalami peningkatan maka nilai kepuasan nasabah akan meningkat pula.

Sehingga dapat dijelaskan bahwa kinerja pegawai mempunyai pengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri Hertasning

Makassar. Kemudian dari analisis yang dilakukan juga menjelaskan bahwa kepuasan nasabah di PT. Bank Mandiri Hertasning berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai sudah cukup baik dimana pegawai memiliki nilai-nilai yang baik dan ketepatan waktu dalam bekerja sehingga meningkatkan mutu pekerjaan yang baik dalam perusahaan. Meningkatnya kepuasan nasabah maka pegawai selalu siap dan nyaman dalam melaksanakan pekerjaannya, menghadapi berbagai tantangan serta dapat beradaptasi dengan tuntutan perubahan global. pegawai yang bekerja baik maka akan meningkatkan kepuasan nasabah yang baik dalam perusahaan

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana diketahui bahwa dilihat kinerja pegawai memiliki arah yang positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah karena nilai signifikan lebih kecil dari 0,005 dari hasil analisis SPSS release 16 nilai signifikan kinerja pegawai adalah 0,002. Maka hasil pengujian hipotesis diduga bahwa “ada pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah” menunjukkan nilai t sebesar 7.660, dari hasil tersebut dapat disimpulkan ada pengaruh yang positif dan ada pengaruh signifikan antara kinerja pegawai terhadap kepuasan nasabah sehingga hipotesis dapat diterima atau terbukti.

Hasil regresi sederhana yang diolah dan dianalisis menggunakan metode SPSS maka diperoleh persamaannya adalah $Y = 17.482 + 0,309$ dimana angka tersebut menunjukkan $a = 17.482$, angka tersebut menunjukkan kepuasan nasabah apabila kinerja pegawai berjalan dengan baik dalam perusahaan. $b = 0,309$, artinya jika nilai kinerja dalam perusahaan mengalami peningkatan maka nilai kepuasan nasabah akan meningkat pula.

B. Saran

Dari hasil kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diberikan saran-saran yaitu sebagai berikut :

1. Disarankan agar dalam meningkatkan kepuasan debitur maka pihak manajemen perusahaan sebaiknya meningkatkan kualitas pelayanan kepada debitur, selain itu dengan menambah sarana dan prasarana ruang pelayanan.
2. Disarankan pula agar perlunya pihak Manajemen perusahaan lebih meningkatkan mengenai masalah variabel responsiveness yakni dengan cara penyambutan kepada debitur yang baru datang untuk menabung, selain itu pihak karyawan diharuskan membantu dan mendengarkan segala keluhan para debitur, hal ini dimaksudkan untuk lebih meningkatkan kepuasan kepada debitur yang berarti kepuasan debitur akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Dasler 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta Edisi Kesepuluh Jilid Dua PT. Indeks
- Hasibuan, Malayu 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta Bumi Aksara
- Masrukhin dan Waridin (2006) *Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Budaya Organisasi*, jurnal ekonomi dan bisnis, vol 7, no 2
- Mas'ud 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Mangkunegara. Anwar Prabu 2002 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT, Remaja Rosda Karya, Bandung
- Robbins, Stephen P, 2001 *Perilaku Organisasi* : Konsep, Kontroversi, Aplikasi Jilid 1 edisi 8, Prenhalindo, Jakarta
- Soewondo, 2003 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfa Beta
- Subri, Mulyadi 2003 *Ekonomi Sumber Daya Manusia*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sudarmanto 2009. *Kinerja Dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Dan Implementasi Dalam Organisasi* Yogyakarta; Pustaka Belajar
- Sugiyono. 2012 *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&B*. Bandung Alfa Beta
- Tjiptono, Fandy Dan Anastasia Diana, 2003. *Total Quality Manajemen, Edisi Revisi*, Andi: Yogyakarta
- Umar, Husain, 1997. *Studi Kelayakan Bisnis*. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Wirawan 2009, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia, Teori Dan Aplikasi Penelitian* Jakarta: Salemba Empat
- Yuwaliantin, Sitty. 2006. *Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Dan Komitmen Terhadap Kinerja Serta Pengaruhnya Terhadap Keunggulan Kompetitif*. Semarang Ekobis. Vol 7, Hal: 241-256

LAMPIRAN

Pertanyaan	r_{xy}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,488	0,273	Valid
2	0,367	0,273	Valid
3	0,328	0,273	Valid
4	0,840	0,273	Valid
5	0,615	0,273	Valid
6	0,654	0,273	Valid
7	0,543	0,273	Valid
8	0,509	0,273	Valid
9	0,516	0,273	Valid
10	0,538	0,273	Valid
11	0,583	0,273	Valid
12	0,519	0,273	Valid

```

GET DATA /TYPE=XLSX
  /FILE='D:\T3.xlsx'
  /SHEET=name 'Sheet1'
  /CELLRANGE=full
  /READNAMES=on
  /ASSUMEDSTRWIDTH=32767.
DATASET NAME DataSet1 WINDOW=FRONT.
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT TY

  /METHOD=ENTER TX.

CORRELATIONS
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 TX
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG

  /MISSING=PAIRWISE.

CORRELATIONS
  /VARIABLES=P7 P8 P9 P10 P11 P12 TY
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG

  /MISSING=PAIRWISE.

RELIABILITY
  /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE

  /SUMMARY=TOTAL.

RELIABILITY
  /VARIABLES=P7 P8 P9 P10 P11 P12
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA
  /STATISTICS=DESCRIPTIVE

  /SUMMARY=TOTAL.

```

Reliability

Notes

Output Created	22-Jul-2017 06:32:07	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		50
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P7 P8 P9 P10 P11 P12 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time		00:00:00.000
	Elapsed Time		00:00:00.000

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.489	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P7	3.94	.512	50
P8	4.04	.605	50
P9	4.12	.521	50
P10	4.50	.505	50
P11	4.28	.497	50
P12	4.16	.468	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P7	21.10	2.092	.257	.439
P8	21.00	2.082	.164	.498
P9	20.92	2.116	.229	.454
P10	20.54	2.090	.266	.434
P11	20.76	2.023	.328	.402
P12	20.88	2.149	.267	.436

Reliability

Notes

Output Created		22-Jul-2017 06:31:42
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>

	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		50
	Matrix Input		
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.	
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=DESCRIPTIVE /SUMMARY=TOTAL.	
Resources	Processor Time		00:00:00.000
	Elapsed Time		00:00:00.000

[DataSet1]

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.587	6

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
P1	4.42	.538	50
P2	4.18	.482	50
P3	4.14	.535	50
P4	3.74	1.026	50
P5	4.16	.681	50
P6	3.80	.639	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	20.02	4.428	.281	.560
P2	20.26	4.768	.168	.594
P3	20.30	4.827	.102	.616
P4	20.70	2.418	.589	.382
P5	20.28	3.879	.377	.519
P6	20.64	3.827	.447	.491

Correlations

Notes

Output Created	22-Jul-2017 06:31:09
Comments	
Input	Active Dataset DataSet1
	Filter <none>

	Weight	<none>	
	Split File	<none>	
	N of Rows in Working Data File		50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.	
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.	
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=P7 P8 P9 P10 P11 P12 TY /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Resources	Processor Time		00:00:00.125
	Elapsed Time		00:00:00.061

[DataSet1]

Correlations

		P7	P8	P9	P10	P11	P12	TY
P7	Pearson Correlation	1	.074	.104	.118	.148	.297*	.534**
	Sig. (2-tailed)		.610	.471	.412	.306	.036	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P8	Pearson Correlation	.074	1	-.080	.134	.234	.121	.509**
	Sig. (2-tailed)	.610		.579	.355	.102	.402	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P9	Pearson Correlation	.104	-.080	1	.388**	.183	.087	.516**
	Sig. (2-tailed)	.471	.579		.005	.203	.547	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P10	Pearson Correlation	.118	.134	.388**	1	.081	.000	.538**
	Sig. (2-tailed)	.412	.355	.005		.574	1.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P11	Pearson Correlation	.148	.234	.183	.081	1	.243	.583**

	Sig. (2-tailed)	.306	.102	.203	.574		.090	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P12	Pearson Correlation	.297*	.121	.087	.000	.243	1	.519**
	Sig. (2-tailed)	.036	.402	.547	1.000	.090		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
TY	Pearson Correlation	.534**	.509**	.516**	.538**	.583**	.519**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

Notes

Output Created		22-Jul-2017 06:30:49
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 TX /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00.031
	Elapsed Time	00:00:00.031

[DataSet1]

Correlations

		P1	P2	P3	P4	P5	P6	TX
P1	Pearson Correlation	1	.017	.075	.239	.314*	.131	.488**
	Sig. (2-tailed)		.905	.604	.095	.026	.366	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P2	Pearson Correlation	.017	1	-.179	.262	.159	.119	.367**
	Sig. (2-tailed)	.905		.214	.067	.269	.409	.009
	N	50	50	50	50	50	50	50
P3	Pearson Correlation	.075	-.179	1	.179	-.063	.203	.328*
	Sig. (2-tailed)	.604	.214		.213	.665	.157	.020
	N	50	50	50	50	50	50	50
P4	Pearson Correlation	.239	.262	.179	1	.382**	.479**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.095	.067	.213		.006	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P5	Pearson Correlation	.314*	.159	-.063	.382**	1	.216	.615**
	Sig. (2-tailed)	.026	.269	.665	.006		.132	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
P6	Pearson Correlation	.131	.119	.203	.479**	.216	1	.654**
	Sig. (2-tailed)	.366	.409	.157	.000	.132		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50
TX	Pearson Correlation	.488**	.367**	.328*	.840**	.615**	.654**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.009	.020	.000	.000	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Notes

Output Created		22-Jul-2017 06:29:57
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	50
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT TY /METHOD=ENTER TX.
Resources	Processor Time	00:00:00.063
	Elapsed Time	00:00:00.031
	Memory Required	1612 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[DataSet1]

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TX ^a		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: TY

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.433 ^a	.187	.170	1.506

a. Predictors: (Constant), TX

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25.086	1	25.086	11.064	.002 ^a
	Residual	108.834	48	2.267		
	Total	133.920	49			

a. Predictors: (Constant), TX

b. Dependent Variable: TY

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.482	2.282		7.660	.000
	TX	.309	.093	.433	3.326	.002

a. Dependent Variable: TY

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	Σ	P7	P8	P9	P10	P11	P12	Σ
1	5	4	4	3	5	4	25	4	4	5	5	5	5	28
2	5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	5	5	4	27
3	4	5	4	4	4	5	26	4	4	4	4	5	4	25
4	4	4	5	4	4	4	25	3	4	4	5	4	4	24
5	5	4	3	4	5	4	25	4	3	5	5	4	5	26
6	5	4	4	5	5	4	27	4	5	4	5	5	4	27
7	4	4	4	4	2	4	22	3	4	4	4	5	4	24
8	5	4	4	3	4	4	24	3	4	4	4	5	4	24
9	5	4	4	4	4	3	24	5	5	4	5	4	4	27
10	4	4	5	5	5	4	27	4	3	5	5	5	4	26
11	4	4	5	5	5	5	28	4	5	4	4	5	5	27
12	5	3	4	4	5	4	25	4	5	4	5	5	4	27
13	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	5	4	3	4	24	4	3	5	4	4	4	24
15	4	4	4	2	4	3	21	4	4	4	4	4	3	23
16	4	4	4	2	3	3	20	4	4	4	4	4	4	24
17	4	4	3	2	4	3	20	3	4	4	4	3	4	22
18	4	4	4	2	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24
19	4	4	4	2	4	3	21	4	4	4	4	4	4	24
20	5	4	5	4	4	4	26	3	4	4	4	4	3	22
21	5	4	5	4	3	4	25	4	4	3	4	4	5	24
22	5	4	5	3	4	3	24	4	4	4	5	4	4	25
23	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	5	4	4	25
24	4	5	4	4	5	3	25	4	4	3	4	4	4	23
25	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	5	5	5	27
26	4	4	4	5	4	4	25	4	3	4	4	4	4	23
27	4	5	4	4	4	3	24	4	4	4	5	4	4	25
28	5	4	4	5	5	4	27	4	4	4	5	4	4	25
29	5	4	4	4	4	3	24	4	5	5	5	4	4	27
30	5	4	4	1	4	3	21	4	4	3	4	4	4	23
31	4	4	4	2	3	3	20	3	4	4	5	4	4	24
32	5	5	4	4	4	4	26	4	4	4	5	4	4	25
33	4	4	4	4	5	4	25	5	4	5	5	5	4	28
34	5	5	4	4	5	3	26	4	3	4	4	4	4	23
35	5	5	4	5	5	4	28	4	4	5	5	5	4	27
36	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	5	4	4	24
37	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	4	25
38	4	4	4	3	4	4	23	4	2	4	5	4	4	23
39	5	4	5	5	5	5	29	4	4	3	4	4	4	23
40	4	5	3	4	5	4	25	4	4	4	5	4	4	25
41	5	4	5	4	5	4	27	4	5	4	5	4	4	26
42	5	4	4	5	4	4	26	5	4	4	4	5	5	27
43	4	3	4	3	3	3	20	3	4	4	4	4	4	23
44	5	4	4	3	4	5	25	4	4	5	5	4	4	26
45	5	5	4	5	4	5	28	5	4	4	5	4	4	26
46	4	5	4	4	4	4	25	4	5	5	5	4	5	28
47	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	4	5	25
48	4	4	5	3	4	5	25	4	4	5	4	4	4	25
49	5	5	4	5	4	4	27	5	4	4	4	4	5	26
50	4	4	5	4	4	3	24	4	5	4	4	5	5	27

Biodata



Nita Lestari, lahir di Makassar pada tanggal 5 Juni 1995. Anak ketiga dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak H.Ema Gani dengan Ibu Hj.Mardiana. Penulis mulai memasuki Taman Kanak-Kanak Bayangkari pada tahun 1999 dan tamat pada tahun 2001. Kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar pada tahun 2001 di SD 28 Tumampua 2 Kabupaten Pangkep dan tamat pada tahun 2007. Pada tahun 2007 melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Pangkajene Kabupaten Pangkep dan tamat tahun 2010. Kemudian pada tahun 2010 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 1 Pangkajene Kabupaten Pangkep dan tamat pada tahun 2013. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen , program Strata 1 (S1) pada tahun 2013 dan berakhir pada tahun 2017.