

## PERAN PELAYANAN *TELLER* DAN *COSTUMER SERVICE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BANK BRI UNIT KAROMBASAN CABANG MANADO

*THE ROLE OF TELLER AND CUSTOMER SERVICE TO CUSTOMER SATISFACTION OF BANK BRI UNIT KAROMBASAN BRANCH MANADO*

Oleh:

Vinny Ribka Bolang<sup>1</sup>  
James D.D Massie<sup>2</sup>  
Agus Supandi Soegoto<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi, Manado

e-mail: [1vinnybolang@yahoo.com](mailto:vinnybolang@yahoo.com)  
[2jamesmassie@gmail.com](mailto:jamesmassie@gmail.com)  
[3supandi\\_smrt@yahoo.co.id](mailto:supandi_smrt@yahoo.co.id)

**Abstrak:** Perusahaan harus senantiasa memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar konsumen yang menjadi pelanggan akan merasa puas sehingga mereka akan setia menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Melalui kepuasan pelanggan akan membawa pengaruh positif bagi perusahaan, yakni tercapainya tujuan perusahaan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kondisi dan memberi gambaran kualitas layanan dan untuk mengetahui peran pelayanan Teller dan *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan. Metode analisis yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan para Teller dan *Customer Service* untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di bank BRI Unit Karombasan. Namun demikian masih terdapat beberapa kekurangan, seperti adanya ketidaknyamanan akibat perbaikan fasilitas dari kantor kas yang sebenarnya bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Teller dan *Customer Service* sebaiknya pimpinan bank memberikan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan karyawan sebaiknya berhati-hati melaksanakan transaksi sehingga dapat meminimalisir potensi kerugian yang akan terjadi.

**Kata kunci:** *kualitas pelayanan, kepuasan konsumen*

**Abstract:** *A company must always maintain and improve the given quality service and makes consumers that become customer satisfy, so they will be loyal to use the offered goods or services. Through customer satisfaction, a positive impact will be brought to the company, which is the achievement of its objectives. This research is aims are to figure out the condition and to describe about service quality and to figure out the rule of Teller and Customer Service to customer satisfaction. The used analysis method is qualitative descriptive. Result outcome has showed that the given service quality is in a good and the best category through hospitality, speaking matter and readiness from Tellers and Customer Service to serve clients, so it creates the comfortable situation in transaction process in bank BRI Unit Karombasan. But, there are also several weaknesses, such as the uncomfotability, which are result from the repairment of cash office that is really aim to improve customer comfortable feeling. For increasing Teller and Customer Service service quality, bank leader should give opportunity to follow training and employees should be careful in conducting, so it can minimize loss potential that will happen.*

**Keyword:** *service quality, customer satisfaction*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Ekonomi memiliki peranan yang penting untuk menjaga kestabilan kehidupan bangsa dan Negara. Tingkat pertumbuhan dan perkembangan suatu Negara dapat dilihat dari indikator ekonominya. Setiap negara dalam mencapai tujuan menggunakan sistem ekonomi yang berbeda-beda. Sistem ekonomi yang saat ini berkembang didunia adalah sistem ekonomi kapitalis dan sistem ekonomi campuran. Persaingan perbankan dalam menyalurkan kredit dan menghimpun Dana Pihak Ketiga (DPK) tidak bisa dihindarkan. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai menghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, ke arah peningkatan taraf hidup rakyat.

Struktur perbankan di Indonesia terdiri atas bank umum dan BPR. Perbedaan utama bank umum dan BPR adalah dalam hal kegiatan operasionalnya. BPR tidak dapat menciptakan uang giral, dan memiliki jangkauan dan kegiatan operasional yang terbatas. Sedangkan bank umum dapat melaksanakan kegiatan usaha bank konvensional atau berdasarkan prinsip syariah. Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena deregulasi peraturan Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposito, giro dan tabungan.

Usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Pelayanan yang mampu melayani kebutuhan dan keinginan pelanggan yang mampu berbicara dalam bisnis jasa, hal tersebut bertolak ukur untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada perusahaan dalam hal ini nasabah. Kualitas pelayanan merupakan kualitas yang harus dihubungkan dengan harapan nasabah dan memuaskan nasabah, dengan kata lain penting mendengarkan suara nasabah kemudian membantunya untuk memformulasikan kebutuhannya.

Simpanan masyarakat merupakan salah satu indikator yang dapat memberikan gambaran posisi persaingan, posisi persaingan dalam pasar perbankan BRI Unit Karombasan Cabang Manado ditunjukkan pada posisi simpanan masyarakat. Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa yang berkualitas dan harga yang bersaing, untuk itu BRI Unit Karombasan Cabang Manado dituntut harus mampu menciptakan *competitive advantage* tersebut. Pelayanan Teller dan *Customer Service* yang memuaskan akan menjadi kepuasan dan rasa nyaman tersendiri bagi para nasabah. Survey *Frontliner* tahun 2000, yang menyatakan bahwa 69% penyebab nasabah lari dari bank adalah karena *Service* yang tidak sesuai dengan yang diharapkan para pelanggan. Teller dan *Customer Service* merupakan *frontliner* di Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan yang berperan aktif untuk melayani nasabah dengan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam.

Teller yang berperan untuk bertransaksi penyetoran dan penarikan uang tunai, melayani setoran BPJS, melayani pembayaran oriflamme, dan pembukaan *overbooking* nomor rekening nasabah yang terblokir, sedangkan *Customer Service* berperan untuk melayani nasabah dalam pembukaan rekening pertama untuk melakukan penabung di bank, melayani nasabah dengan ramah, senyum dan penuh kesabaran. *Customer Service* terbagi dalam 2 kategori tugas dan tanggung jawab yaitu CS KUR (Kredit Usaha Kecil) dan GBT (Golongan Berpenghasilan Tetap). kualitas layanan sangat penting dalam memperebutkan pendapatan operasional nonbunga yang bersumber dari pendapatan berbasis komisi (*fee based income*). *Fee based income* yang kian menjadi sumber bagi pendapatan bank.

Karakteristik nasabah di kota Manado lebih sensitive pada kualitas layanan. Tuntutan kualitas layanan dalam hubungan dengan kepuasan pada masing-masing segmen daerah relatif berbeda. Perbedaan karakteristik melatarbelakangkan pemilihan Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan Cabang Manado sebagai tempat penelitian. Bank Rakyat Indonesia telah banyak melakukan ekspansi kredit dengan berhasil membuat cukup banyak nasabah kredit. Pelayanan BRI Unit Karombasan Cabang Manado dikenal dengan antrian yang cukup panjang, dan keluhan pada pelayanan tugas, untuk mengantisipasi antrian sepanjang itu kantor telah menempatkan 4 Teller dan 3 *Customer Service* untuk mempercepat pelayanan.

**Tabel 1. Petugas Frontliner BRI Unit Karombasan Cabang Manado**

Frontliner	Jumlah
Teller	4
CS/Deskman	3

Sumber : BRI Unit Karombasan 2015

Menunjukkan bahwa petugas frontliner baik Teller dan *Customer Service* berjumlah Teller 4 orang dan *Customer Service* 3 orang untuk mengatasi panjangnya antrian di BRI Unit Karombasan, agar nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi di bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado.

### Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Peran pelayanan Teller dan *Customer Service* terhadap kinerja operasional Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan Cabang Manado
2. Pelayanan Teller dan *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan Cabang Manado.

### TINJAUAN PUSTAKA

#### Manajemen

Griffin dan Ricky (2006:8) menyatakan manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efektif dan efisien. Stoner (2007:4) mendefinisikan manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya dari anggota organisasi serta penggunaan semua sumber daya yang ada pada organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Dapat di simpulkan bahwa manajemen adalah bagian dari fungsi-fungsi manajemen yang di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian dan pengontrolan sumber daya atau segala aktifitas dalam perusahaan untuk dapat mencapai tujuan perusahaan.

#### Manajemen Pemasaran

Kotler dan Armstrong (2006:14) mendefinisikan manajemen pemasaran adalah analisis, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian atas program yang dirancang untuk menciptakan, membangun, dan mempertahankan pertukaran yang menguntungkan dengan pembeli sasaran dengan maksud untuk mencapai sasaran organisasi. Lupiyoadi (2006:6) mengatakan manajemen pemasaran adalah suatu analisis, perencanaan, pelaksanaan serta control program-program yang telah direncanakan dalam hubungannya dengan pertukaran-pertukaran yang diinginkan terhadap konsumen yang dituju untuk memperoleh keuntungan pribadi maupun keuntungan bersama. Dapat di simpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah proses manajerial serta ilmu yang mempengaruhi suatu individu atau kelompok dalam proses transaksi barang atau jasa yang bernilai serta mengkombinasikan nilai yang unggul untuk pengembangan strategi.

#### Peran

Sukanto (2013:268) mengatakan peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran. Friedman (2010:286) mendefinisikan peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara formal maupun secara informal. Peran didasarkan pada preskripsi (ketentuan) dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu-individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran-peran tersebut. Berdasarkan uraian sebelumnya di simpulkan bahwa peran adalah tindakan atau perilaku individu yang di harapkan sesuai dengan posisi atau kedudukannya yang di lakukan dalam situasi tertentu untuk memenuhi harapan sesuai dengan peran tersebut.



## Pelayanan

Lovelock (2002:5) mendefinisikan pelayanan adalah kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut. Aritonang (2005:26) mengatakan pelayanan juga merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu memberikan janji. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terbagi dalam dua kategori bagian yaitu bagi petugas menjalankan kewajiban untuk memenuhi keperluan atau kebutuhan dari pelanggan, disamping itu dalam segi pelanggan membutuhkan untuk dilayani demi mencapai harapan pelanggan dan Pelayanan yg baik dapat menarik perhatian pelanggan untuk tujuan tertentu.

## Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kotler (2009:49) mendefinisikan kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Lupiyoadi (2006:181) mengatakan kualitas pelayanan merupakan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman. Dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah keberhasilan perusahaan menyangkut ciri serta sifat produk yang berkualitas untuk mencapai keberhasilan perusahaan.

## Kepuasan Pelanggan

Umar (2005:65) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai atau pelayanan yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Tjiptono (2006:349) mengatakan kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Dari uraian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah apa yang diinginkan pelanggan sesuai dengan harapan sehingga pelanggan merasa puas dan akan tetap setia dengan produk yang digunakan dan tidak akan berpindah dengan produk yang lainnya.

## Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan



**Gambar 1. Manfaat Kepuasan Pelanggan**

Sumber : Tjiptono, 2003: 104.

## Penelitian Terdahulu

Dessyany (2009) meneliti tentang Pengaruh Layanan Teller Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Negara Cabang Lubuk Alung. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh keterwujudan (*Tabgible*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan dan kepastian (*Assurance*), kehandalan (*Reliability*), kepedulian (*Empathy*) terhadap kepuasan nasabah (*Customer Satisfaction*) Bank Negara Cabang Lubuk Alung. Hasil penelitian menunjukkan Variabel *tangible*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Negara Cabang Lubuk Alung. Suhaji (2012) meneliti tentang Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada UD Pandang Wangi Semarang. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk, harga, *service quality*, emotional factor serta biaya dan kemudahan terhadap kepuasan pelanggan UD. Pandan Wangi

Semarang. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, harga tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, *Service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, *Emotional factor* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, biaya dan kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, kualitas produk, harga, *service quality*, *emotional factor*, biaya dan kemudahan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Nurmalina (2012) meneliti tentang Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui mengenai pelayanan Teller yang dilaksanakan oleh Bank Rakyat Syariah Cabang Cirebon dan untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon. Hasil penelitian menunjukkan kondisi objektif Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon mencakup sejarah berdirinya bank, visi dan misi pelayanan Teller yang diterapkan Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon dikategorikan baik karena para Teller telah menguasai jobdesnya sendiri sehingga dapat meminimalisir kerugian yang ada dan dapat mengurangi antrian yang panjang.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian, dikategorikan pada jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Jadi, penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa yang terjadi pada saat sekarang atau masalah actual (Sugiyono, 2005: 21). Dalam kaitannya dengan penelitian ini mengetahui peran dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Karombasan Cabang Manado, waktu penelitian dimulai dari bulan Februari sampai dengan April tahun 2015.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini menggunakan nasabah tabungan Britama sesuai informasi dari bagian operation BRI Unit Karombasan menunjukkan jumlah penabung sebesar 1000 orang dimana yang aktif adalah 40%, dengan demikian terdapat 400 penabung aktif setiap bulan. Populasi dalam penelitian ini berarti 400 penabung yang aktif di BRI Unit Karombasan. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan perhitungan rumus :

$$\frac{\text{Jumlah Penabung Yang Aktif}}{30 \text{ Hari Kerja}}$$

$$\frac{400}{30}$$

$$= 13,33 = 14$$

### Metode Pengambilan Informan

Metode pengambilan sampel (informan) menggunakan metode pengambilan sampel (informan) secara sensus. Pengambilan sampel (informan) secara sensus yaitu pengambilan sampel kepada semua teller dan customer service serta para nasabah Britama yang aktif.

### Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan cara :

1. Survey  
Penulis mengadakan survei langsung pada objek penelitian.
2. Wawancara

Data penelitian ini diperoleh melalui wawancara langsung dengan para teller dan customer service Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan.

### 3. Daftar pertanyaan

Mengajukan pertanyaan secara lisan kepada responden yaitu para teller dan customer service, serta para nasabah Britama Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan.

### Metode Analisis

Metode analisa yang digunakan adalah secara deskriptif kualitatif khususnya ditujukan untuk memperoleh kejelasan mengenai situasi pelayanan dan kondisi dari para nasabah pada saat mereka memperoleh pelayanan apakah mereka puas atau tidak. Hasil analisis data kualitatif akan digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan generalisasi atau kesimpulan dalam penelitian.

### Keabsahan Data

Alwasilah dalam Bachri (2010: 54) menjelaskan bahwa tantangan bagi segala jenis penelitian pada akhirnya adalah terwujudnya produksi ilmu pengetahuan yang valid, sahih, benar dan beretika. Kebenaran atau validitas harus dirasakan merupakan tuntutan yang terdiri dari tiga hal yakni:

- 1) Deskriptif
- 2) Interpretasi
- 3) Teori dalam penelitian kualitatif.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Nilai-Nilai Dasar Budaya dan Perilaku Utama PT. BRI Unit Karombasan Cabang Manado

1. Pelayanan :
  - a. Ramah, sopan, dan bersahabat
  - b. Peduli, pro aktif dan cepat tanggap
2. Inovasi :
  - a. Berinisiatif melakukan penyempurnaan
  - b. Berorientasi menciptakan nilai tambah
3. Kteladanan :
  - a. Menjadi contoh dalam berperilaku baik dan benar
  - b. Memotifasi penerapan nilai-nilai budaya kerja
4. Profesionalisme :
  - a. Komponen dan bertanggung jawab
  - b. Bekerja, cerdas dan tuntas
5. Integritas :
  - a. Konsisten dan disiplin
  - b. Jujur dan berdedikasi
6. Kerjasama :
  - a. Tulus dan terbuka
  - b. Saling percaya dan menghargai

### Kedaaan Umum Responden

Sampel yang diambil adalah konsumen/nasabah BRI Unit Karombasan. Dari populasi pelanggan yang ada diambil sampel sebanyak 14 informen penelitian. Berikut ini disajikan gambaran umum informen yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

**Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Usia	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	31-41	5	36%
2	Perempuan	20-41	9	64%
<b>Total</b>			14	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2015



Menunjukkan bahwa informan dalam penelitian ini berdasarkan jenis kelamin kebanyakan adalah perempuan berusia 20 - 41 tahun sebanyak 64%, karena perempuan lebih banyak waktu luang dibandingkan laki-laki untuk bisa melakukan transaksi di bank, dan pada umumnya perempuan yang mengatur keuangan di dalam rumah sehingga bisa memenej segala keperluan yang di perlukan.

**Tabel 3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

Pendidikan Terakhir	Jumlah	Presentase
Sarjana	S1	4 29%
	S2	1 7.00%
	S3	0 0
SMA	9	64%
<b>Total</b>	14	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2015

Tabel 3 Menunjukkan bahwa informan dalam penelitian ini berdasarkan pendidikan terakhir kebanyakan adalah berpendidikan SMA sebesar 64%, berpendidikan sarjana S1 sebanyak 29%, berpendidikan S2 sebanyak 7.00%, dengan tototal 14 informen dengan presentase 100% karena pada umumnya informan penelitian berpendidikan SMA sarjana, maka dianggap sudah lebih mengerti dan memahami tentang pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan, sehingga tidak bingung dengan maksud penelitian yang diajukan sehingga para informen bisa memberikan informasi dengan jelas, singkat dan dapat dimengerti.

**Tabel 4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	IRT	1	7%
2	PNS	3	22%
3	Wiraswasta	4	29%
4	Polri	1	7%
5	Pendeta	1	7%
6	Swasta	2	14%
7	Pensiunan	1	7%
8	Mahasiswa	1	7%
<b>Total</b>		14	100%

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2015.

Tabel 4 menunjukan bahwa informan penelitian ini berdasarkan pekerjaan kebanyakan adalah wiraswasta sebanyak 29%, PNS 22%, IRT 7%, Polri 7%, Pendeta 7%, Seasta 14%, Pensiunan 7%, Mahasiswa 7% dengan jumlah informen 14 informan dengan presentase sebesar 100%. Dengan demikian nasabah pada bank BRI Unit Karombasan dianggap sebagian besar memiliki pekerjaan tetap.

### **Peran Pelayanan Teller pada Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan Cabang Manado.**

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah Indonesia yang memperoleh ranking tertinggi dan predikat yang sangat bagus dengan kelas modal diatas Rp 10 triliun sampai Rp 50 triliun. BRI dinobatkan sebagai bank terbaik 2013 oleh majalah perbankan infobank untuk kategori bank yang bermodal inti di atas 30 triliun (Infobank, 2014). Untuk mempermudah transaksi antar nasabah maka dibutuhkan peran teller melaksanakan transaksi. Sesuai dengan hasil penelitian menurut informan bahwa pelayanan Teller di bank BRI Unit Karombasan rata-rata dalam kategori baik artinya pelayanan yang tepat waktu, antrian yang tidak terlalu panjang dan tidak lama juga pelayanan yang tidak bertele-tele membuat para nasabah merasa nyaman dengan pelayanan teller dalam bertransaksi baik penarikan dan penyeteroran uang di kas. Dalam melayani nasabah teller menggunakan sistim 3S yaitu senyum, sapa, dan salam sehingga nasabah tidak merasa canggung untuk melakukan transaksi, dengan ketelitian teller dalam melakukan transaksi penarikan maupun

penyetoran uang di dalam kas merupakan satu poin tersendiri sehingga tidak terdapat kesalahan atau kekeliruan dalam jumlah saldo yang dimiliki para pelanggan/nasabah.

### **Peran Pelayanan Customer Service pada Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan Cabang Manado.**

*Customer service* adalah *frontliner* yang berperan melayani nasabah di bidang simpanan dan pinjaman. Dalam pelayanan di BRI, waktu pelayanan yang dibutuhkan *Customer Service* untuk melayani nasabah yaitu pelayanan nasabah sesuai standart pelayanan yang ditetapkan bank BRI dan bergantung pada kebutuhan para nasabah. Pembukaan rekening atau mengatasi ATM yang rusak *Customer Service* baik *Customer Service* simpanan maupun *Customer Service* pinjaman membutuhkan waktu kurang lebih 5 menit sampai dengan aprof persetujuan kepada pimpinan bahwa rekening tersebut sudah bisa digunakan. Akurasi terhadap pekerjaan sudah ditentukan sesuai jobdesnya masing-masing, para *Customer Service* telah dibekali dengan kemampuan untuk dapat menghendel segala yang dibutuhkan oleh nasabah baik dalam simpanan maupun pinjaman. Misalnya dari nasabah simpanan banyak yang terhambat maka dari *Customer Service* simpanan akan menghendel para nasabah tersebut. *Customer Service* dalam proses melayani nasabah banyak ditemui berbagai keluhan-keluhan selama dan setelah pelayanan yang disampaikan, oleh karena itu *Customer Service* mengatasi segala keluhan-keluhan yang ada dengan menjelaskan secara jelas dan detail tentang peraturan, syarat-syarat dan ketentuan yang berlaku untuk proses pengajuan simpanan ataupun pinjaman.

Standar pelayanan dari *Customer Service* untuk mengatasi nasabah yang *complain* yaitu *Customer Service* melihat titik keluhan dari nasabah, ketika nasabah mengeluh tentang rusaknya ATM, atau tertelan maka dari *Customer Service* memberikan penjelasan dan perhatian juga pengertian yang lebih tentang bagaimana cara menggunakan dan mengoperasikan ATM di mesin ATM dengan baik dan benar. Adapun informasi yang diberikan *Customer Service* kepada nasabah merupakan informasi yang jelas dan lengkap, jika informasi dari *Customer Service* diberikan hanya setengah-setengah atau bertele-tele kurang dipahami oleh para nasabah maka pelayanan dari customer service akan membutuhkan waktu yang cukup lama karena nasabah akan bingung dan banyak bertanya sehingga memakan waktu yang lama jika kami tidak menyampaikan informasi yang tidak lengkap.

### **Kepuasan Pelanggan pada BRI Unit Karombasan Cabang Manado**

#### **Nasabah Britama**

Nasabah Britama adalah individu atau kelompok yang melakukan transaksi di bank baik transaksi penyetoran atau penarikan uang tunai di bank, dan melakukan kredit dengan jangka pendek dan panjang. Dalam penelitian ini terdapat 14 informan Britama di BRI Unit Karombasan Cabang Manado, yang memiliki latar belakang berbeda baik dalam segi pekerjaan, umur dan lamanya menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan Cabang Manado. Adapun uraian penjelasannya sebagai berikut :

1. Informan A : Dengan pekerjaan sebagai Ibu Rumah Tangga yang berusia 31 tahun, menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan yaitu 3 tahun, dengan alasan tetap setia menggunakan buku tabungan Britama karena peluang mendapatkan hadiah sangat besar, pelayanan yang tidak bertele-tele dan sesuai dengan harapan sehingga informan tersebut tetap setia dengan buku tabungan Britama dan tidak akan berpindah ke buku tabungan yang lainnya.
2. Informan B : Dengan pekerjaan sebagai PNS yang berusia 40 tahun, menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan yaitu 6 tahunan. Selama menggunakan buku tabungan Britama yang sesuai harapan, dengan transaksi yang selalu tepat membuat kenyamanan tersendiri untuk terus menggunakan buku tabungan Britama sehingga tidak akan berpindah atau ganti dengan buku tabungan jenis lain, karena selain transaksi yang selalu tepat dan tidak bertele-tele Britama juga menjanjikan banyak hadiah sehingga memotifasi para nasabah untuk terus melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun.
3. Informan C : pekerjaan sebagai PNS yang berusia 35 tahun, menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan yaitu 4 tahun. Selama melakukan penabungan atau transaksi di Britama sudah sesuai harapan karena selain pelayanannya yang tepat dan cepat juga tidak bertele-tele, Britama juga mudah ditemui dimana saja seperti ATM BRI yang hampir di setiap kota dan daerah juga pusat perbelanjaan terdapat banyak mesin ATM, sehingga mempermudah untuk melakukan transaksi penarikan uang sesuai dengan kebutuhan yang ada. Britama juga memiliki banyak sekali bonus hadiah oleh karena itu informan akan



tetap terus setia menggunakan buku tabungan Britama dan tidak akan berpindah ke jenis buku tabungan lainnya.

4. Informan D : Pekerjaan sebagai PNS yang berusia 36 tahun, menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sekitar 7 tahun. Britama adalah produk dari BRI yang menawarkan bunga dengan hadiah-hadiah serta tawaran asuransi bagi penabung di atas Rp. 500.000 sehingga nasabah Britama selain melakukan transaksi penabungan di bank akan merasa aman dengan adanya tawaran jaminan asuransi sehingga baik uang dan keselamatan dijamin 100% dari pihak Britama. Pelayanan yang tepat membuat kenyamanan tersendiri untuk bertransaksi sehingga akan tetap betah dengan penabungan di Britama dan tidak akan mengganti dengan produk jenis tabungan apapun.
5. Informan E : Pekerjaan sebagai wiraswasta yang berusia 51 tahun, menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 10 tahun. Selama melakukan penabungan di Britama banyak keuntungan dari hadiah yang diberikan dari Britama. Dengan meningkatkan jumlah saldo di Britama peluang untuk bisa mengikuti asuransi jiwa sangat besar, karena Britama selain memberikan hadiah juga menawarkan asuransi jiwa untuk keselamatan. Kualitas pelayanan yang selalu tepat dan tidak bertele-tele membuat informan akan terus setia dengan produk dari BRI yaitu Britama dan tidak akan berganti dengan produk tabungan lainnya.
6. Informan F : Pekerjaan sebagai wiraswasta yang berusia 51 tahun, menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 5 tahun. Buku tabungan Britama yang memiliki banyak kelebihan seperti iming-iming hadiah yang ditawarkan dari Britama, asuransi jiwa dengan saldo di atas Rp. 500.000 sehingga memberikan motivasi tersendiri bagi para nasabah untuk terus bertransaksi di Britama. Dengan menggunakan buku tabungan Britama maka nasabah mempunyai peluang yang besar agar dapat mengajukan kredit untuk bisa lebih memperluas usahanya.
7. Informan G : Pekerjaan sebagai wiraswasta yang berusia 48 tahun, menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 4 tahun. Britama dengan tawaran hadiah yang menarik perhatian nasabah membuat nasabah ingin dan tetap setia menggunakan buku tabungan Britama sehingga masih akan tetap melakukan transaksi di Britama dan tidak berpindah di buku tabungan lainnya.
8. Informan H : Pekerjaan sebagai wiraswasta yang berusia 46 tahun, menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 7 tahun. Nasabah menjelaskan bahwa Britama sangat membantu untuk memulai suatu usaha, dengan lebih meningkatkan jumlah saldo di buku tabungan maka peluang besar mendapatkan berbagai macam jenis hadiah semakin ada, tidak terkecuali juga jaminan asuransi jadi baik nasabah dan saldo yang ada di buku tabungan aman terjaga oleh Britama. Sistem pelayanan yang cepat sehingga mengurangi antrian yang panjang, oleh karena itu nasabah merasa puas dan akan tetap setia dengan terus bertransaksi di buku tabungan Britama.
9. Informan I : Pekerjaan sebagai polri yang berusia 29 tahun. Menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 5 tahun. Buku tabungan Britama merupakan tabungan dengan beragam kemudahan, Britama juga mempermudah untuk bertransaksi dimanapun karena BRI terutama produk tabungan Britama memiliki banyak jaringan bank dan ATM hampir di setiap daerah dan perkotaan. Dengan transaksi yang tepat dan tidak bertele-tele membuat kepuasan tersendiri bagi nasabah untuk terus mempertahankan tabungannya.
10. Informan J : Pekerjaan sebagai pendeta di salah satu gereja di Manado yang berusia 53 tahun. Menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 8 tahun. Britama dengan berbagai kemudahan dan banyak tawaran hadiah dan asuransi membuat nasabah betah untuk terus menggunakan Britama dan tidak berpindah di produk buku tabungan lainnya. Dengan kemudahan bertransaksi sesuai kebutuhan sehingga nasabah merasa nyaman dengan produk bank BRI yaitu Britama.
11. Informan K : pekerjaan sebagai swasta yang berusia 22 tahun. Menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 1 tahun. Britama dengan produk BRI yang sudah dikenali masyarakat luas menjadikan modal kepercayaan utama untuk melakukan penabungan saldo di bank, produk yang sesuai harapan baik itu cara kerja dari BRI, bunga-bunga, dan bahkan sekarang BRI Britama menawarkan jaminan asuransi dengan saldo di atas Rp.500.000. Britama juga merupakan tabungan BRI online dengan rajin menabung di tabungan Britama maka dengan secara langsung secara otomatis langsung mendapatkan sms dari sms *banking* yang mengatakan bahwa nomor rekening dari nasabah mendapatkan berbagai macam hadiah.

Dengan berbagai macam fasilitas dari tabungan Britama, pelayanannya pun selalu tepat dan sesuai dengan harapan sehingga nasabah merasa nyaman, cocok dan akan tetap setia menggunakan buku tabungan Britama dan tidak akan mengganti buku tabungan Britama dengan produk tabungan lainnya.

12. Informan L : Pekerjaan sebagai swasta yang berusia 26 tahun. Menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 3 tahun. Tabungan Britama adalah jenis tabungan yang sesuai dengan harapan nasabah, semakin meningkatkan jumlah saldo di buku tabungan Britama peluang untuk memenangkan hadiah semakin besar. Transaksi yang selalu tepat dan tidak bertele-tele, dan penjelasan padat singkat dan mudah di mengerti oleh nasabah membuat kenyamanan tersendiri untuk tetap setia dengan produk tabungan dari BRI Britama sehingga nasabah akan tetap meningkatkan penabungannya di BRI Britama dan tidak akan berganti dengan produk lainnya.
13. Informan M : Pekerjaan sebagai pensiunan yang berusia 64 tahun. Menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan sudah 13 tahun. Buku tabungan Britama dengan tawaran bunga dan hadiah juga asuransi menjadikan motifasi dan kenyamanan tersendiri bagi nasabah untuk tetap setia bertransaksi di buku tabungan Britama, sehingga untuk pengambilan gaji pensiunan di bank BRI dengan menggunakan buku tabungan Britama mempermudah nasabah dan sesuai dengan kebutuhan yang ada. Pelayanan yang tepat merupakan factor penting untuk menciptakan kenyamanan tersendiri dalam bertransaksi.
14. Informan N : Pekerjaan sebagai mahasiswa yang berusia 20 tahun. Menjadi nasabah Britama aktif sudah 2 tahun. Britama mempermudah jalur akses pengiriman uang di bank, dengan tawaran hadiah dan asuransi membuat nasabah tidak akan menggantinya dengan produk tabungan yang lainnya sehingga akan terus meningkatkan saldo yang ada di dalam buku tabungan Britama untuk bisa memenangkan peluang besar mendapatkan hadiah yang di tawarkan oleh BRI terutama dari Britama.

## BRITAMA

BRI Britama adalah Produk tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan sistem *real time online* yang akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun. BRI Britama yang transaksinya selalu tepat dan tidak mengecewakan membuat para informan akan lebih lama bertahan dengan produk britama karena selain mudah di dapat dan sesuai kebutuhan, britama juga memberikan beragam bonus tabungan. Britama mempunyai 5 poin fasilitas, diantaranya yaitu :

1. Kemudahan bertransaksi di lebih dari 9.500 Unit Kerja BRI dan 18.000 ATM BRI seluruh Indonesia.
2. Aksesibilitas Kartu Debit BRI di jaringan BRI, ATM Bersama, Link, Prima, Cirrus, Maestro dan *MasterCard* baik di dalam maupun di luar negeri.
3. Fasilitas *E-Banking* BRI (SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Notifikasi, dll.)
4. Gratis asuransi kecelakaan diri. Setiap nasabah dengan saldo minimum Rp 500.000,- berhak atas jaminan asuransi kecelakaan diri (personal accident) dengan nilai pertanggungan sebesar 250 % dari saldo terakhir atau maksimum sebesar Rp.150.000.000,-.
5. Fasilitas Transaksi Otomatis, meliputi:
  1. *Automatic Fund Transfer* (AFT)  
Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya di BRI pada tanggal tertentu yang ditetapkan nasabah.
  2. *Account Sweep* (AS)  
Fasilitas untuk mentransfer dana dari Tabungan BRI BritAma ke rekening lainnya secara otomatis, yang sebelumnya telah di *set up* sesuai dengan batasan saldo minimal dan maksimal yang ditetapkan nasabah.
  3. *Automatic Grab Fund* (AGF)  
Fasilitas untuk menarik (mendebet) dana Tabungan BRI BritAma secara otomatis oleh satu rekening tertentu, misalnya untuk angsuran pembayaran rekening pinjaman Bank.

## Kualitas Pelayanan BRI

Kualitas pelayanan di BRI merupakan nilai yang sangat mutlak untuk menentukan puas tidaknya konsumen dalam melakukan transaksi baik Teller maupun *Customer Service*. Dalam penelitian ini terdapat beberapa jenis penilaian informan terhadap pelayanan di BRI Unit Karombasan.

**Tabel 5. Deskripsi Responden Berdasarkan Kualitas Pelayanan BRI**

Jenis	No	Pernyataan	Jumlah		Persentase	
			Ya	Tidak	Ya	Tidak
Tangible	1	BRI memiliki penataan ruangan yang tertata, bersih dan rapi.	13	1	92.3	7.1
	2	Sarana pendukung seperti AC, musik, parkir, alat scanner.	12	2	85.2	14.2
	3	letak dan bangunan BRI yang strategis dan mudah dijangkau	14	0	100	0
Reliability	1	Teller BRI melayani dengan cepat, cermat dan tepat.	14	0	100	0
	2	CS BRI bersedia dan terbuka menerima setiap keluhan.	14	0	100	0
	3	Kemudahan teller bertransaksi dan kelengkapan penyediaan produk BRI.	14	0	100	0
Responsiveness	1	Teller memiliki kemampuan menghadapi masalah yang timbul seperti kesalahan dalam pembayaran.	14	0	100	0
	2	CS bersedia dan terbuka menerima setiap keluhan.	14	0	100	0
	3	CS bersedia membantu konsumen.	14	0	100	0
Assurance	1	Teller menunjukkan tanggung jawab setiap transaksi yang dilakukan.	14	0	100	0
	2	Teller menunjukkan tanggung jawab keamanan dan kerahasiaan transaksi.	14	0	100	0
	3	CS mampu menjelaskan manfaat dan kegunaan produk BRI.	14	0	100	0
Empathy	1	Kemudahan teller memberikan pelayanan, menekankan pada informasi.	13	1	92.3	7.1
	2	CS memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen.	13	1	92.3	7.1
	3	Komunikasi yang baik dari CS kepada konsumen BRI.	14	0	100	0

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2015.

Tabel 5 menunjukkan bahwa informan dalam penelitian ini menilai bahwa BRI memiliki penataan ruangan yang tertata, bersih dan rapi yang persentasenya 71% dan sarana pendukung seperti AC, music, parkir, juga alat *scanner* yang persentasenya 14.2% karena BRI Unit Karombasan masih sementara dalam proses renovasi sehingga kenyamanan konsumen untuk melakukan transaksi sedikit terganggu. Adapun kemudahan Teller memberikan pelayanan dan menekankan pada informasi dengan presentase 7.1%, dan *Customer Service* memberikan perhatian khusus kepada setiap konsumen dengan presentase 7.1% dikarenakan kondisi yang panas, dan kantor yang sementara direnovasi sehingga udara yang panas karena tidak jalannya fasilitas kantor seperti AC, menyebabkan para Teller dan *Customer Service* cepat lelah melayani konsumen dengan kondisi kantor yang tidak memungkinkan.



Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Teller dan *Customer Service* berada pada kategori baik namun demikian ketidaknyamanan masih dimungkinkan akibat adanya perbedaan fasilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen.

## **Pembahasan**

### **Peran Pelayanan Teller Pada Bank BRI Unit Karombasan**

Melalui perbandingan antara teori-teori yang telah ada dan data-data yang didapat dari studi kasus maka dapat dikatakan bahwa peran pelayanan Teller pada bank BRI Unit Karombasan rata-rata dalam kategori baik artinya dengan melayani tepat waktu, antrian yang tidak terlalu panjang dan tidak terlalu lama membuat konsumen merasa nyaman dalam bertransaksi baik penarikan dan penyetoran. Pelayanan Teller yang maksimal dengan mengacu pada 6 poin peran Teller sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik bagi para nasabah-nasabah yang bertransaksi di Bank Rakyat Indonesia Unit Karombasan Cabang Manado.

### **Peran Pelayanan Customer Service Pada BRI Unit Karombasan Cabang Manado.**

Hasil penelitian serta data-data yang diperoleh dari studi kasus maka dapat dikatakan bahwa *Customer Service* BRI Unit Karombasan melayani nasabah dengan menggunakan waktu pelayanan nasabah sesuai standart pelayanan yang ditetapkan bank BRI Unit Karombasan dan bergantung pada kebutuhan para nasabah sehingga nasabah tidak merasa bosan dengan pelayanan yang bertele-tele dan kurang jelas. *Customer service* menggunakan sapaan griting 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam kepada nasabah dengan ramah sehingga nasabah merasa nyaman selama proses transaksi berlangsung. Akurasi terhadap pekerjaan sudah ditentukan sesuai jobdesnya masing-masing, para *Customer Service* sudah dibekali dengan kemampuan untuk menghandle segala yang dibutuhkan oleh nasabah baik dalam simpanan maupun pinjaman. Standart pelayanan *Customer Service* mengatasi nasabah yang complain yaitu *Customer Service* melihat titik keluhan dari nasabah tentang kerusakan ATM, atau ATM tertelan maka dari *Customer Service* memberikan penjelasan dan perhatian tentang cara menggunakan dan mengoperasikan ATM di mesin ATM dengan benar.

### **Kepuasan Pelanggan Pada BRI Unit Karombasan**

#### **Nasabah Britama**

Nasabah Britama adalah individu atau kelompok yang melakukan transaksi di bank baik transaksi penyetoran atau penarikan uang tunai di bank, dan melakukan kredit dengan jangka pendek dan panjang. Dalam penelitian ini terdapat 14 informan penelitian dengan berbeda latarblakang baik dalam pekerjaan, umur dan lamanya menjadi nasabah Britama aktif di BRI Unit Karombasan Cabang Manado sehingga dapat di ketahui tingkat kepuasan konsumen.

#### **BRITAMA**

Produk BRITAMA merupakan produk tabungan beragam kemudahan yang akan memudahkan nasabah bertransaksi dimanapun dan kapanpun, dengan beragam tawaran bonus yang menarik minat pelanggan dan membuat kepuasan tersendiri kepada nasabah untuk tetap terus berlangganan menggunakan produk britama dari BRI. Dengan adanya 5 poin fasilitas dari britama memberikan nilai tersendiri untuk mempertahankan nasabah-nasabah sehingga merasa puas dan tidak mengganti dengan produk yang lain.

### **Kualitas Pelayanan BRI**

Hasil penelitian dari ke 14 informan di BRI Unit Karombasan menyatakan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Teller dan *Customer Service* berada pada kategori baik namun demikian ketidaknyamanan masih dimungkinkan akibat adanya perbaikan fasilitas yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Unit Karombasan. Dengan keramahan teller, *Customer Service* dan satpam juga transaksi yang tidak bertele-tele membuat kualitas pelayanan BRI Unit Karombasan merupakan kualitas yang baik yang mementingkan kenyamanan konsumen dalam bertransaksi. Pelayanan *frontliner* di BRI Unit Karombasan yang tepat, cepat dan cara penjelasan yang lengkap, jelas membuat pelanggan mengerti dan terus berlangganan di BRI Unit Karombasan. Kelengkapan penyediaan produk di BRI Unit Karombasan membuat pelanggan merasa puas dengan informasi yang di dapat serta pelayanan yang maksimal.

Penelitian ini didukung oleh peneliti Dessyany (2009) dimana penelitian sebelumnya sama-sama meneliti tentang layanan Teller terhadap tingkat kepuasan nasabah dan hasil penelitiannya yaitu variabel *tangible*, *assurance*, dan *empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian sebelumnya mendapatkan hasil yang sama dengan penelitian ini bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik, namun masih terdapat beberapa kekurangan seperti adanya ketidaknyamanan akibat perbaikan di kantor kas yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik, namun demikian masih terdapat beberapa kekurangan seperti adanya ketidaknyamanan akibat perbaikan fasilitas dari kantor kas yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan konsumen.
2. Peran pelayanan Teller dan *Customer Service* BRI Unit Karombasan dengan pelayanan sesuai standart pelayanan yang ada di bank BRI dan bergantung pada kebutuhan para nasabah dengan akurasi pekerjaan sudah ditentukan sesuai tupoksi masing-masing sehingga para pelanggan merasa puas, nyaman, untuk melakukan transaksi karena pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan sesuai apa yang diharapkan.
3. Melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan para Teller dan *Customer Service* untuk melayani nasabah akan menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di bank BRI Unit Karombasan.

### Saran

Saran dari penelitian ini :

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Teller dan *Customer Service*, sebaiknya pimpinan bank BRI Unit Karombasan memberikan kesempatan kepada para karyawannya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan baik di kantor cabang/pusat BRI mengenai pelayanan prima (*Service Excellence*).
2. Karyawan Bank BRI Unit Karombasan sebaiknya berhati-hati dalam melaksanakan transaksi sehingga dapat meminimalisir potensi kerugian yang akan terjadi di bank BRI Unit Karombasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aritonang, Lerbin R. 2005. *Pelayanan*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Bachri, 2010. Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif. Universitas Negeri Surabaya. ISN.
- Dessyany, Trisna. 2009. *Pengaruh Layanan Teller Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Negara Cabang Lubuk Alung*. Universitas Bhayangkara Lubuk Alung. <http://www.journal.unitas-pdg.ac.id>. Diakses tanggal 18 Mei 2015. Hal. 14-18.
- Friedman M. 2010. *Peran dan Konsep Peran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Griffin, W, dan Ricky. 2006. *Business*, 8th Edition. Prentice, New York.
- Infobank.2014. *Analisis Strategi Perbankan dan Keuangan: Peringkat Bank Berdasarkan Modal*. <Http://Finance.detik.com/read/2012/05/31/194420/1929905/5/Ini-Peringkat-Bank-Terbaik-RI>. Diakses tanggal 25 Juli 2015.
- Kotler, Philip and Keller, K. Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jilid 2. PT. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Phillip dan Armstrong. 2006. *Marketing Management: Analysis, Planning, and Control*. 4th Ed.
- Lovelock, Christopher. 2002. *Service Marketing In Asia*. Prentice Hall Inc, Singapore.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta.
- Nurmalina, Welli. 2012. *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon*. Universitas Iain Syekh Nurjati Cirebon. <http://iaincirebon.ac.id/ebook/repository/welly%20nurmalina.58320160>. Diakses tanggal 18 Mei 2015. Prentice-Hall, London. Hal. 35-64.

- Purwanto. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Stoner, James. 2007. *Manajemen Pemasaran*. PT. Indeks, Jakarta.
- Strauss, Anselm and Juliet Corbin, 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta, Bandung.
- Suhaji, A Indra. 2012. *Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Pada UD Padan Wangi Semarang*. ISSN. Vol. 1. No. 1. (2012). Vol 1 Tahun 2012. Universitas Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Manggala. Jurnal JIMFEB. <http://jurnal.widyamanggala.ac.id/indeks.php/wmkeb/search/results>. Diakses tanggal 18 Mei 2015. Hal. 1
- Sukanto. 2013. *Pengertian Peran*. Erlangga, Jakarta. Hal. 10-14.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Kepuasan Pelanggan*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi III. Penerbit CV. Andi Offset, Jakarta.
- Umar, Husein. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Salemba Empat, Jakarta.

