

Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Kawangkoan

Rivo Ramadagandi, Lucky F. Tamengkel, Olivia F.C. Walangitan

Program Studi Ilmu Adminisatrasi Bisnis, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi Manado
E-mail : rivogandi@gmail.com

Diajukan : 18 Januari 2025
Direvisi : 26 Februari 2025
Diterima : 03 Maret 2025

ABSTRACT

Service Quality can be defined as focusing on meeting needs and requirements, as well as on timeliness to meet customer expectations. The purpose of this research is to see how influential, In the services provided to customers, the service of a bank teller is a very influential part of the overall service, because almost most banking customers who come to the bank aim to conduct banking transactions at the teller counter. While transactions that can be done at the teller counter include: depositing and withdrawing savings, disbursing and placing deposits, withdrawing checks and bilyet giro, transfers, bill payments, and others. Therefore, the role of the teller is very important to the reputation of a bank's service, in connection with most customers visiting the teller counter for transactions, the bank must always pay attention to the quality of service from its tellers in order to achieve customer satisfaction without having to override the security and prudential aspects. Teller Service Quality to Customer Satisfaction at PT. Bank Sulut Go Kawangkoan Branch Office This study uses quantitative research with explanatory research type, the population in this study are customers of PT Bank Sulut Go Kawangkoan Branch Office with a sample of 54 respondents. The sampling technique in this study used probability sampling techniques while the instrument used in this study was to use a Likert scale. The type of data in this study is primary data with data collection techniques by distributing questionnaires.

Keywords: Teller Service Quality, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk melihat seberapa berpengaruh, Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi bank bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di counter teller. Oleh karena itulah peranan Teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi counter teller untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari tellernya agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati-hatian. Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Go Kantor Cabang Kawangkoan. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian *explanatory research*, populasi dalam penelitian ini ialah Nasabah PT. Bank Sulut Go Kantor Cabang Kawangkoan dengan sampel sebanyak 54 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* sedangkan instrument yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *skala likert*. Jenis data pada penelitian ini yaitu data primer dengan teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner.

Kata Kunci: Kompensasi, Lingkungan Kerja dan Efektivitas Kerja

PENDAHULUAN

Bank berdasarkan tinjauan Yulisari, *et al* (2021:31) adalah institusi finansial yang fungsinya menyimpan dan menyalurkan uang kepada pihak yang berkebutuhan. Peran bank adalah sebagai perantara antara pihak yang memiliki kebutuhan atas uang dengan pihak dengan modal melimpah, di

samping memberikan jasa perbankan lainnya. Bank biasanya bertindak sebagai jembatan antara unit ekonomi yang memiliki kelebihan modal dan lainnya yang kekurangan modal. Lewat bank, keuntungan itu bisa dialihkan kepada pihak yang membutuhkan untuk menguntungkan kedua belah pihak. Mutu bank tradisional sebagai jembatan distandarisasi dengan kemahiran manajemen dalam menjalankan perannya.

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan kepercayaan masyarakat yang memegang peranan penting dalam sistem perekonomian pada suatu negara. Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan industri jasa perbankan di Indonesia semakin ketat. Bank yang ingin unggul harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dan pelayanan yang baik kepada konsumen. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan calon nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada agar tidak berpindah ke bank pesaing. Bank sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus memberikan pelayanan yang baik dan benar kepada para nasabahnya, karena dengan pelayanan yang baik dan benar akan merangsang masyarakat untuk tertarik menjadi nasabah

Menurut UU No tahun 1998 tentang perbankan bahwa bank diartikan sebagai badan usaha yang mempertemukan dana dari rakyat ke dalam dana tersebut disalurkan lagi kepada rakyat sebagai bentuk pinjaman atau kredit dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat. Bank juga suatu lembaga yang menyediakan pinjaman bagi masyarakat yang membutuhkan dana untuk suatu hal melalui pemberian kredit sehingga membantu dalam membangun usaha. Salah satu fungsi perbankan yaitu pelayanan jasa kepada nasabah, banyak beragam produk pelayanan jasa yang ditawarkan dalam suatu perbankan seperti mengirim uang (transfer), surat kredit, bank garansi, uang elektronik, bank garansi dll. (Ismail, 2018).

Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas perusahaan perbankan, setidaknya bank harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang

sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang loyal, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*), (Tjiptono, 2015). Kehandalan dapat dilihat dari kemampuan untuk memberikan jasa secara akurat sesuai yang dijanjikan, jaminan dapat dilihat dari pengetahuan dan kemampuan karyawan untuk melayani dengan rasa percaya diri, bukti fisik dapat dilihat dari fasilitas yang kasat mata yang dapat dinikmati langsung oleh nasabah, empati yaitu karyawan harus memberikan perhatian secara individu kepada nasabah dan mengerti kebutuhan nasabah, sedangkan daya tanggap yaitu kemampuan karyawan untuk membantu nasabah menyediakan jasa dengan cepat sesuai dengan yang diinginkan nasabah.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang krusial dalam eksistensi sebuah perbankan. Kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dipersepsikannya dengan harapannya (Kotler & Keller, 2019). Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika nasabah tidak puas tentunya nasabah tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada nasabah lain.

Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Widodo dalam Wedarini (2012) menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.

Kualitas pelayanan sangat penting dalam dunia perbankan. Nasabah dalam hal ini akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan dengan baik atau sesuai dengan di tunjukan oleh banyaknya nasabah yang makin naik setiap tahunnya, Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini maka bank harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan, juga tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Kepuasan nasabah tergantung dari apa yang telah dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap Kualitas pelayanan yang menentukan nasabah akan puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah Sumber daya Manusia yang ada di Bank Sulut Go adalah bagian yang bertugas melayani para nasabah ialah teller. Menurut Hasibuan (2019:41), *teller* merupakan pegawai bank yang pekerjaannya sehari-hari berhubungan langsung dengan nasabah dan masyarakat. Selain itu, *teller* juga memainkan peranan dalam bertransaksi tunai dan *nontunai* dalam limit spesifik, termasuk transaksi yang diberikan kepada pelanggan atau masyarakat, serta transaksi internal yang terjadi. Teller merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money*. Dengan kata lain, teller berhubungan langsung dengan para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bagian ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi bank bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di counter teller. Sedangkan transaksi yang dapat dilakukan di counter teller antara lain :penyetoran dan penarikan tabungan, pencairan dan penempatan deposito, penarikan cek dan bilyet giro, transfer, pembayaran– pembayaran tagihan, dan lain–lain. Oleh karena itulah peranan Teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi counter teller untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari tellernya agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati–hatian.

Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Go Kantor Cabang Kawangkoan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler(2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan .apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .kepuasan yang telah terbentuk dapat

mendorong konsumen untuk melakukan pembelian ulang dan nantinya akan menjadi pelanggan setia.

Teller

Teller adalah pegawai Bank yang memiliki tugas proses transaksi dengan nasabah seperti menerima penyimpanan uang nasabah, pengambilan uang, serta melayani para nasabah. Para nasabah yang ingin bertransaksi dengan teller datang secara bersamaan yang mengakibatkan nasabah mengantri kemudian nasabah menunggu sebelum mendapatkan pelayanan karena teller yang tersedia masih sedikit makatingkat pelayanan tellerbelum optimal (Botutihe, 2018).

Kepuasan Nasabah

Mowen dan Minor (2018) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini adalah peringkat pascaseleksi yang dipicu oleh pilihan dan pengalaman pembelian tertentu dalam menggunakan atau mengonsumsi suatu produk atau layanan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Tempat pelaksanaan penelitian dilakukan PT. Bank Sulut Go kantor Cabang kawangkoan terletak di Jl. Raya Kawangkoan, Kabupaten Minahasa. Populasi penelitian yang diambil yaitu Nasabah PT. Bank Sulut Go Kantor Cabang Kawangkoan. Penelitian ini menggunakan Teknik sampling secara nonprobabilitas sehingga jumlah sampel ada 54 orang. Pengumpulan data ini dilakukan dengan cara memberikan dan mengedarkan kuesioner yang berisikan daftar pertanyaan dalam bentuk google form kepada responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran data menggunakan skala likert. Teknik Analisa Data yang digunakan adalah Analisis korelasi berganda dan Analisa Regresi Linear Sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Korelasi Berganda

Tabel 1 Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.725	.525	.516	1.9946

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui bahwa nilai R sebesar 0,725 sehingga bisa

dinyatakan bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 72,5% dengan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.279	2.606		1.265	.211
Pelayanan Teller	.214	.028	.725	7.588	.000

Persamaan regresi berdasarkan table di atas konstanta sebesar 3.297 yang berarti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Nasabah adalah sebesar 3.297. Koefisien regresi X sebesar 0,214 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pelayanan Teller, maka nilai Kepuasan Nasabah bertambah sebesar 0,214 sehingga koefisien tersebut bernilai positif dan dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana berdasarkan nilai signifikansi dari tabel di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Teller (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y). Kemudian berdasarkan nilai t, diketahui nilai thitung sebesar $7.588 > ttabel 1.265$, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima yang mana berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Teller (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y) PT. Bank Sulut Go Cabang Kawangkoan. Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel di atas, Kompensasi (X1) memiliki tingkat signifikansi p-value = $0,004 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima atau Kompensasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas Kerja (Y). Lingkungan Kerja (X2) memiliki tingkat signifikansi p-value = $0,050 \leq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_2 diterima atau Lingkungan Kerja (X2) berpengaruh signifikan terhadap Efektifitas Kerja (Y).

Uji Parsial (Uji T)

	thitung	ttabel	Sig.
X	7.588	1.684	0,000

Diketahui Pelayanan Teller memiliki nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ dan thitung $7.588 > ttabel 1.684$ sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis

diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan dari Pelayanan Teller (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y), dengan nilai signifikansi $0,003 < 0,05$

Pembahasan

Manengal (2021) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Teller adalah pegawai Bank yang memiliki tugas proses transaksi

dengan nasabah seperti menerima penyimpanan uang nasabah, pengambilan uang, serta melayani para nasabah. Para nasabah yang ingin bertransaksi dengan teller datang secara bersamaan yang mengakibatkan nasabah mengantri kemudian nasabah menunggu sebelum mendapatkan pelayanan karena teller yang tersedia masih sedikit maka tingkat pelayanan teller belum optimal

Dalam artian Kualitas Pelayanan Teller adalah Situasi dimana Teller harus memenuhi Kebutuhan dan Harapan Nasabah yang harus memiliki kualitas baik dari berbagai sisi.

Mowen dan Minor (2018) mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai keseluruhan sikap yang ditunjukkan konsumen atas barang dan jasa setelah mereka memperoleh dan menggunakannya. Ini adalah peringkat pasca-seleksi yang dipicu oleh pilihan dan pengalaman pembelian tertentu dalam menggunakan atau mengonsumsi suatu produk atau layanan.

Berdasarkan hasil perhitungan pada uji koefisien korelasi sederhana, penulis mendapatkan hasil bahwa hubungan atau korelasi antara variabel Pelayanan Teller dan variabel Kepuasan Nasabah berada di tingkat yang Kuat yang mana hasil uji nilai koefisien korelasi dari Pelayanan Teller memperoleh nilai sebesar 0,725.

Kemudian pada analisis regresi linear sederhana memberikan hasil bahwa metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini antara pengaruh variabel Pelayanan Teller dan variabel keputusan pembelian searah dan bersifat positif, yang mana hasil uji regresi sederhana memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Pelayanan Teller (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Nasabah (Y).

Selanjutnya pada uji t (uji parsial) dalam penelitian ini dilakukan untuk melihat hasil apakah

hipotesis yang telah dikemukakan oleh penulis pada bab sebelumnya dapat diterima atau ditolak. Berdasarkan hasil yang di dapat diketahui bahwa variabel Pelayanan Teller berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Go Kantor cabang kawangkoan, yang mana dari hasil tersebut diperoleh nilai signifikansi $0,003 < 0,05$ dan nilai thitung $7,588 > t_{tabel} 1,684$. Melalui uji ini penulis mendapatkan hasil bahwa hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Sulut Go kantor cabang Kawangkoan terbukti benar dan dapat diterima. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan teller sangat berpengaruh bagi Kepuasan nasabah.

Pada uji koefisien determinasi penulis mendapatkan hasil bahwa Pelayanan Teller berpengaruh sebesar 72,5% terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank sulut Go kantor cabang kawangkoan dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

penelitian ini dapat diperkuat oleh penelitian terdahulu yang diteliti oleh Horman & Winokan (2023) yang menemukan adanya dampak positif dan signifikan Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah.

SIMPULAN

Adanya pengaruh signifikan dan positif antara Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sulut GO kantor cabang Kawangkoan. Dari berbagai indikator yang ada menjelaskan bahwa sangat penting Kualitas Pelayanan yang di berikan teller karena hal tersebut berpengaruh bagi kenyamanan serta kepuasan nasabah. .

DAFTAR PUSTAKA

- Botutihe. K, Sumarauw, J,& Karuntu. M (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan pada Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado . Jurnal EMBA. 6(3).
- Bank Indonesia. (1998) Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan ,Jakarta : Bank Indonesia.
- Hasibua. H.M (2019), Manajemen Sumberdaya Manusia , Jakarta: Bumi Askara
- Horman. D, Winokan. J & Makinggung. J (2023), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT.Bank Sulut Go cabang Tuminting Manado , Jurnal MABP: 5(1) 2023
- Ismail. (2018), Manajemen Perbankan: Dari Teori menuju Aplikasi, Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kotler. P & Keller. L. K (2019). *Marketing Managemant*. European: Pearson Education
- Mowen. J & Minor. M, (2001), Perilaku Konsumen. Edisi kelima; Jakarta: Penerbit Erlangga
- Manengal. B (2021), Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Motor Ando Tombatu. Jurnal Productivity. 2(1)
- Rembet. V, Mananeke. L & Loindong, S. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank SulutGo Cabang Beo. Jurnal EMBA. 5(3).
- Tjiptono. F (2022). Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan. Edisi 1, Yogyakarta; CV. Andi
- Yulisari, *et al.* (2021:31) Pengertian Bank Economic; Bosowa Journal, 7(2):31-34