



**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO),
Tbk. UNIT KENCONG JEMBER**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) Pada Program Studi D3 Keuangan Dan Perbankan*

Diajukan Oleh :

SANIYAH PUTRI SALSABILLA

NIM : 21010010

**PROGRAM STUDI DIII KEUANGAN DAN PERBANKAN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

2024

HALAMAN JUDUL



**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO),
Tbk. UNIT KENCONG JEMBER**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) Pada Program Studi D3 Keuangan Dan Perbankan*

Diajukan Oleh :

SANIYAH PUTRI SALSABILLA

NIM : 21010010

**PROGRAM STUDI DIII KEUANGAN DAN PERBANKAN
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER**

2024

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER

**PERAN CUSTOMER SERVICE DAN TELLER DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK RAKYAT
INDONESIA (PERSERO), Tbk. UNIT KENCONG JEMBER**

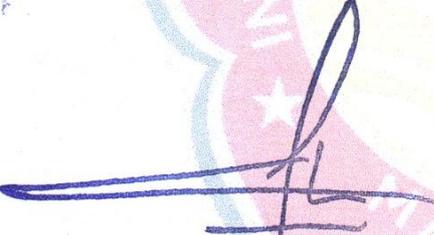
Nama : Saniyah Putri Salsabilla
Nim : 21010010
Program Studi : DIII Keuangan Dan Perbankan

Disetujui Oleh

DOSEN PEMBIMBING UTAMA

DOSEN PEMBIMBING

ASISTEN


Mustofa, S.E., M.Si
NIDN. 071101780


Musaiyadi, S.E., M.M
NIDN.0720017704

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala


Dr. Muhammad Firdaus, M.M., M.P.
NIDN. 0008077101

Ketua Program Studi
D3 Keuangan dan Perbankan


Mustofa, S.E., M.Si
NIDN. 0711017801

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA

PERAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK,
UNIT KENCONG JEMBER

Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Tugas Akhir pada:

Hari / Tanggal : **Senin, 22 Juli 2024**
Jam : **14:00 wib**
Tempat : **ITS Mandala.**

Disetujui Oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Dr. Lia Rachmawati, SE., M.Ak
Ketua Penguji

Muasaiyadi, S.E., M.M
Sekretaris Penguji

Mustofa, S.E., M.Si
Anggota Penguji

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Institut Teknologi dan Sains Mandala


Dr. Muhammad Firdaus, M.M., M.P.
NIDN.0008077101

Ketua Program Studi
D3 Keuangan dan Perbankan


Mustofa, SE., M.Si
NIDN. 0711017801

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Saniyah Putri Salsabilla
NIM : 21010010
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Minat Studi : Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir dengan judul "Peran *Customer Service* dan *Teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Kencong" merupakan hasil karya ilmiah yang saya buat sendiri.

Apabila terbukti pernyataan saya ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatakannya karya ilmiah (tugas akhir) yang telah saya buat.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan sejujur-jujurnya.

Jember, 11 Juli 2024



Saniyah Putri Salsabilla

NIM: 21010010

MOTTO

”Keyakinan diri dan kerja keras akan selalu membuat anda sukses”

~Virat kholil~

”jangan jadikan ilmu yang kamu sebar sebagai alat untuk membuat orang tunduk padamu, namun jadikan ilmu yang kamu sebar sebagai penyebab kamu tunduk kepada allah swt”

~Habib Umar Bin Hafidz~

”Didiklah hatimu agar tidak mudah berbangga diri, dan didiklah matamu agar tidak memandang rendah orang lain”

”Ustadz Hanan Attaki”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya kepada kami sehingga kami dapat dengan lancar menyusun dan menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang berjudul "Peran Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Unit Kencong Jember". Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.Md. Bns) pada program studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan di Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember. Penulis menyadari penelitian ini masih jauh dari sempurna dan semua itu tidak lepas dari kodrat manusia sebagai penulis yang selalu mempunyai kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Terdapat banyak pihak yang memberikan bantuan moral dan material baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dengan tulus kepada:

Kami menyadari bahwa hal tersebut terlaksana berkat bantuan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu izinkan kami mengucapkan terima kasih kepada ;

- 1 Bapak Dr Suwignyo Widagdo, SE.,MM.,MP selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember.
- 2 Ibu Dr.Lia RahmawatiSE,M.Ak. selaku Wakil Rektor II dan Dosen Penguji Utama. Terimakasih telah bersedia menjadi penguji utama serta memberi masukan pengetahuan dalam memperbaiki tugas akhir penulis.

- 3 Bapak Mustofa, SE.,M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Utama.
- 4 Bapak Musaiyadi.S.E.,M.M, selaku Dosen Pembimbing Asisten.
- 5 Seluruh dosen Institut Teknologi dan Sains Mandala Jember yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan di masa perkuliahan.
- 6 Bapak Ahmad Siddiqi sebagai pegawai BRI Unti Kencong
- 7 Ibu dan ayah tercinta yang selalu memberikan semangat, do'a dan kasih sayangnya.
- 8 Eka Aprilia Susanti yang sudah menemani penulis untuk menyelesaikan penulisan ini.
- 9 Kepada seseorang yang masih diperjuangkan terimakasih telah menjadi bagian hidup dari perjalanan hidup saya. Memberikan warna sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini,telah menjadi rumah, penghibur dalam kesedihan, penyemangat untuk pantang menyerah. Semoga allah selalu memberi keberkahan dalam hal yang kita lalui.
- 10 Untuk Responden/Nasabah, Terimakasih telah bersedia meluangkan waktu untuk wawancara dan bersedia untuk didokumentasikan, semoga allah memberi kelancaran dan rezeki yang melimpah.

Jember, 11 Juli 2024

Saniyah Putri Salsabilla

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *Customer Service* dan *Teller* dalam melakukan pelayanan dan bagaimana cara *customer service* dan *teller* untuk mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi di kantor BRI unit kencong dan cara *Customer Service* dan *Teller* untuk tetap mempertahankan penilaian nasabah BRI Unit kencong. Untuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong agar selalu memberikan pelayanan yang lebih baik, selalu menjaga hubungan baik dengan para nasabah dan tetap menyetabilkan performa pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan studi naratif dan pengambilan datanya melalui Observasi, wawancara, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa :

1. Peran *Customer Service* dan *Teller* sangat berpengaruh besar terhadap penilaian nasabah guna untuk menyetabilkan kualitas pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong.
2. Hambatan yang terjadi di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong seperti ketika pembuatan rekening dan pengaktifan Brimo sering kali nasabah lupa untuk membawa KTP, namun para pegawai mampu mengatasi masalah dengan baik dan benar.

Kata kunci : Penilaian, Kepuasan, Nasabah, dan Perilaku

ABSTRACT

This research aims to find out the role of Customer Service and Tellers in providing services and how customer service and tellers can overcome obstacles that occur in the BRI Kencong Unit office and how customer service and tellers can maintain the assessment of BRI Kencong Unit Customers. For PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kencong Unit to always provide better service, always maintain good relationships with customers and continue to stabilize the performance of the services provided to Customers. The research method uses qualitative methods using narrative studies and collecting data through observation, interviews and documentation. Based on the research results, it shows that:

- 1. The role of Customer Service and Tellers has a big influence on customer assessment in order to stabilize service quality at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kencong Unit.*
- 2. Obstacles that occur at PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kencong Unit, such as when creating an account and activating Brimo, customers often forget to bring their KTP, but the employees are able to solve the problem properly and correctly.*

Keywords: Assessment, Satisfaction, Customers, and Behavior

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Penelitian Terdahulu.....	7
1.6 Kajian Teori.....	17
1.6.1 Pengertian Bank dan Fungsi Bank	17
1.6.2 Pengertian Customer service dan Peran Customer service	21
1.6.3 Pengertian <i>Teller</i> dan peran <i>Teller</i>	23
1.6.4 Pengertian Pelayanan	25
1.6.5 Kepuasan Nasabah	30
1.7 Batasan Masalah.....	34
BAB II	35

METODE PENELITIAN	35
2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian	35
2.2 Teknik Pengambilan Sampel	35
2.3 Metode Pengambilan data	36
2.4 Tahapan Penelitian.....	37
2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data	38
2.6 Keabsahan Penelitian	40
BAB III.....	42
HASIL PENELITIAN.....	42
3.1 Orientasi Kancah Penelitian.....	42
3.1.1 Aspek Demografi BRI Unit kencong Persero Tbk	42
3.1.2 Letak Greografis BRI Unit Kencong Persero Tbk	43
3.1.3 Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Unit Kencong.....	44
3.1.4 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.	46
3.1.5 Aspek Kegiatan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk	47
3.1.6 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Unit Kencong	54
3.2 Pelaksanaan Penelitian.....	55
3.3 Temuan Penelitian.....	55
BAB IV.....	60
PEMBAHASAN	60
4.1 Peran customer Service dan Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong dalam membantu dan melayani para nasabah di Kantor Unit BRI dan Teras BRI Kencong l	60
4.2 Hambatan-hambatan yang mempengaruhi jalannya pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong	62
BAB V.....	64

PENUTUP.....	64
5.1 Kesimpulan	64
5.3 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 1 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu yang Relevan **Error!
Bookmark not defined.**

Tabel 3 1 Jadwal Penelitian..... 55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Struktur BRI Unit Kencong	54
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era perkembangan zaman pada saat ini dunia perbankan dituntut lebih meningkatkan pelayanan yang baik untuk menarik potensial nasabah dan mempeertahankan nasabah yang sudah ada. Bank sebagai Lembaga keuangan wajib menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan kegiatannya baik dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana ataupun dalam menyelenggarakan jasa-jasa perbankan. Bank merupakan suatu lembaga yang sangat penting dalam perekonomian di Indonesia. Bank adalah suatu Perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan yang aktivitasnya mengimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali masyarakat dalam bentuk pinjaman serta memberikan jasa pelayanan bank lainnya.

Perkembangan bank di Indonesia mengalami persaingan sangat ketat, baik dalam bidang produk maupun jasa pelayanan sehingga masyarakat sudah melangkah lagi bukan hanya sekedar menabung tetapi sudah menjadi masyarakat investor. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut bank untuk menawarkan berbagai macam produk-produk sehingga mampu bersaing dengan bank-bank lainnya dalam memberikan kualitas pelayanannya kepada nasabah.

Selain kegiatan utamanya, bank yang juga menawarkan produk jasa dan pelayanan yaitu sebagai tempat meminjam bagi yang membutuhkan, asuransi jiwa, menukarkan uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk pembayaran lainnya yang memudahkan masyarakat. Untuk itu, bank haruslah memperhatikan keinginan dan kebutuhan setiap nasabah serta berusaha memenuhi harapan nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang memuaskan berkaitan dengan produk-produk jasanya. Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dan *teller* merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena Sebagian besar nasabah mendatangi bank bertujuan untuk melakukan transaksi penyetoran, penarikan, pembayaran tagihan, pembuatan rekening, dan proses pengajuan kredit.

Peran *customer service* dan *teller* disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Melalui pelayanan yang baik *Customer Service* dan *Teller* mempunyai tugas yang sama yaitu mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah dengan pelayanan yang di berikan serta penyampaian produk-produk yang ada di sebuah bank. PT. Bank Rakyat Indonesia unit kencong mampu merangsang minat nasabah untuk menabung dan penyaluran dana kepada nasabah yang membutuhkan dana untuk mendukung keberlanjutan usaha yang sudah berdiri atau memulai usahanya, *Customer service* dan *Teller* merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di suatu dan bagian yang tidak terpisahkan

dari bank. Menurut (Abdullah munir, 2010) pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kencong merupakan salah satu unit BRI di Kabupaten Jember yang mempunyai jumlah nasabah yang banyak, karena Kecamatan Kencong merupakan salah satu Kecamatan yang mempunyai penduduk yang padat dari Kecamatan-kecamatan yang ada di Kabupaten Jember. Karena itu *Customer Service* dan *Teller* menerapkan Standart Operasional yang sudah ditentukan oleh perusahaan, misalnya pada proses pelayanan *Customer Service* dan *Teller* membutuhkan 5-15 menit dalam proses melayani nasabah sehingga dapat mengurangi tumpukan antrean nasabah yang terjadi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong. Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong keluhan yang sering terjadi ialah keluhan mengenai masalah penggunaan kartu ATM. Adapun masalahnya seperti lupa Pin ATM, tertelannya kartu ATM, seperti kegagalan Transaksi seperti gagal transfer dan gagal penarikan uang tunai. Penanganan seperti harus segera diselesaikan dengan cepat dan tepat oleh pihak bank, karena pada realitanya masih ada nasabah yang datang ke bank dengan masalah yang sama.

Hal ini dapat dilihat dari permasalahan yang ada dilapangan sebagai berikut ;

1. Permasalahan yang sering dihadapi *customer service dan teller* di PT Bank Rakyat Indonesia unit kencong ialah Ketika terjadinya antrean yang Panjang dan Ketika nasabah yang ingin melakukan transaksi pengambilan uang atau pada saat pencairan terdapat permasalahan teknis
2. Ketika nasabah yang mungkin lupa tidak membawa persyaratan seperti fotocopy kartu identitas dan lainnya oleh karna itu *customer service dan teller* meminta agar memfotocopy terlebih dahulu tidak sedikit nasabah yang mengkomplain karna minimnya fasilitas yang disediakan oleh kantor unit kencong. Namun demikian tugas *customer service dan teller* juga memberi pengertian kepada para nasabah untuk tetap sabar dalam menunggu giliran antreannya, dan memberikan pintasan permasalahan sementara yaitu customer service maupun teller memfoto kartu identitas atau persyaratan lainnya guna untuk melengkapi persyaratan yang harus dilengkapi nasabah.

Salah satu Upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan prestasi kerja adalah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa tercapai dalam hal kepuasan nasabah. Dengan adanya pelayanan yang baik maka PT Bank Rakyat Indonesia menerapkan kinerja yang sudah paten ada di semua industri perbankan yaitu Core Values AKHLAK yang terdiri dari

Amanah Kompeten Harmonis Loyal Adaptif dan Kolaboratif. Yang bisa disimpulkan memenuhi kebutuhan nasabah dan menjaga data privasi nasabah dengan sebaik-baiknya serta menjalin hubungan yang baik dengan para nasabanya. Oleh karna itu PT Bank Rakyat Indonesia diharapkan mampu bersaing dalam menarik minat seorang nasabah.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul **“PERAN CUSTOMER SERVICE DAN TELLER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk. UNIT KENCONG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan penulis ingin membuat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa peran *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong
2. hambatan-hambatan *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk unit kencong

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitiann ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui Peran *customer service dan teller* guna meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) tbk, unit kencong

2. Mengetahui hambatan-hambatan yang dialami Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kencong pada analisis *customer service dan teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk memperoleh gelar AhliMadya di Institut Teknologi Dan Sains Mandala Jember. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan ilmu bagi penulis khususnya mengenai *customer service dan teller* dalam memberikan pelayanan maupun memuaskan di Lembaga keuangan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan bisa mengetahui penilaian nasabah terhadap pelayanan guna menjaga citra PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

3. Bagi Almamater

Diharapkan bisa berguna untuk menambah referensi dan wawasan penelitian sejenis pada waktu yang akan datang, dan memberikan informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan mengenai judul yang dibahas dalam penelitian ini.

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang saya lakukan, yaitu Penelitian tentang “Analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Customer Service (CS)* dan *Teller* PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk. UNIT KENCONG. Ada beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini, antara lain :

1. Anibal Sepero (2023) “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan Customer Service dalam membantu pembukaan tabungan dan deposito. Secara umum ialah aktivitas yang diperuntukkan agar dapat memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seorang (Fernandes & Marlius 2018). PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusamba Rambipuji Berpartisipasi dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) menjadi “Mitra Tumbuh Berkembang” yang memberikan pelayanan terbaik. Dengan tujuan tersebut, PT. Bank Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji menjalankan kegiatan usaha menghimpun dana Masyarakat dalam bentuk simpanan, tabungan dan deposito, menyalurkan dana tersebut kepada Masyarakat dalam bentuk kredit serta kegiatan lain yang dalam perkembangannya menyesuaikan dengan kebutuhan Masyarakat dari masa ke masa hingga sekarang. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan penelitian lapangan (*Field Research*). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode naturalistic

karna penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) (Sugiyono, 2017).

2. Sandra yulidia (2023) peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara KC Padang. Peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara KC Padang merupakan kunci utama untuk membentuk pelayanan prima dalam rangka mencapai keberhasilan bank tersebut. Oleh karna itu, seluruh kegiatan operasional harus beroperasi secara efektif dan efisien agar terbaganya loyalitas nasabah terhadap bank atau kepuasn nasabah adalah hal yang paling utama. Dalam menganalisa data, penulis memakai Analisa data kualitatif yaitu wawancara dari sumber-sumber yang berhubungan dengan penelitian , observasi, melalui pengamatan dan dokumentasi untuk melengkapi data hasil wawancara
3. Yuliyanti M. Manan(2023) “Analisis pelayanan teller pada BPRS Bumi Rinjani Kapanjen kantor kas Wagir” BPRS bumi rinjani kapanjen kantor kas wagir adalah salah satu Lembaga keuangan syariah yang harus memberikan pelayanan yang diberikan teller. Bentuk pelayanan yang diberikan adalah sebagai Tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan nasabah. Tindakan tersebut dilakukan secara langsung (bertatap muka) dengan nasabah atau dilakukan melalui telepon.sebagai petugas bank yang melakukan transaksi langsung dengan nasabah, seorang teller mempunyai tugas utama yaitu memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan

penarikan uang tunai. dalam pelaksanaan tugasnya, teller menerima transaksi setoran rekening dengan mata uang rupiah. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi

4. Nella Ayu Novia (2023) “ peran customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di bank BRI kantor kas T.Zainal abidin pekanbaru” customer service selalu menerapkan 5S, yaitu senyum, sapa, salam, sopan, dan santun Ketika bertemu nasabah. Mereka juga membiasakan untuk mengucapkan selamat pagi/siang/sore Ketika memulai dan mengakhiri pelayanan. customer service mengerti bahwa yang diinginkan nasabah adalah pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat. Metode penelitian menggunakan field research dan library research penelitian yang dilakukan ke perpustakaan buku-buku ilmiah dan tulisan-tulisan yang berhubungan dengan pembahasan yang dilakukan dan penelitian yang langsung objek penelitian dengan cara wawancara pihak-pihak yang berkepentingan dalam Perusahaan atau instansi tersebut.
5. Risma Haryani Siregar (2023) “Strategi pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua” peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang optimal dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positive bagi jumlah nasabah yang di dapatkan. Sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang

lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan. Dan juga nasabah yang lama dapat memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah yang baru untuk mencobanya. Tidak hanya itu Pelayanan juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah yang pada dasarnya nasabah akan memberikan apa yang menjadi harapan nasabah. Penelitiann ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Bog Dan dan Taylor dalam Meleong (2009:4) “mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang perilakunya diamati dari fenomena yang terjadi”.

6. Eka Yuliana Fitri (2023)“Peranan *Customer Service* terhadap pelayanan di Bank BRI KK RSUD Arifin Achmad” *Customer Service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, peranan *Customer Service* bank adalah sebagai berikut : 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah; 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita. Jenis penelitian,dikategorikan pada jenis peneltian deskriptif kualitatif.Peneltian deskriptif adalah suatu metode yang digunakn untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil peneltian 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

7. Pramudya (2022) “Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat”. Pelayanan nasabah atau yang sering disebut *Customer Service officer* berasal dari dua kata yaitu Customer yang berate Pelanggan dan service yang berati pelayanan. *Customer Service* yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field research*), Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, interview dan dokumentasi. Setelah data diperoleh data di inventasriskan, di uji keabsaan data agar berkualitas ilmiah, dan terakhir di analisis datanya menggunakan deskriptif kualitatif.
8. Ratna Wulandari (2022) “Resiko Operasional Unit Teller Dan Customer Service Pada PT. BPR Ophir Pasaman Barat” Bank BPR Ophir dapat memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga bisa menarik perhatian pihak nasabah serta menjadi unggul dalam pelayanan maupun kinerja. Untuk itu bank perlu meningkatkan kualitas SDM yang baik, bank sangat memperhatikan resiko operasional pada teller dan customer service karena teller dan customer service merupakan front liner dalam kegiatan operasional yang akan berinteraksi langsung dengan nasabah. Oleh sebab itu teller dan customer service dituntut memberikan pelayanan sepenuh hati

pada setiap nasabah yang datang ke bank. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode analisa kualitatif yang menjelaskan secara deskriptif yaitu dengan merincikan data secara sistematis dari informasi yang didapatkan kemudian dihubungkan dengan resiko operasional unit teller dan customer service pada PT. BPR Ophir Pasaman Barat

9. Okvela Sapitri (2021) “peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT.BTPN Purna Bkati KC padang” peranan customer service merupakan kunci dasar sukses untuk membentuk keberhasilan bank tersebut. Oleh sebab itu, seluruh kegiatan harus beroperasi dengan efektif dan berkualitas bagi terciptanta kepuasan nasabah. Untuk menjalankan hal tersebut diperlukan sumber daya bank serta Langkah-langkah yang perly dilohat dengan baik. Pelayanan berkualitas yang diberikan 2bagi seorang customer service akan memberikan kepuasan bagi nasabah, ini merupakan keinginan dari semua yang dibutuhkan bank dalam meningkatkan dan memperoleh tujuan bank tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh customer service di PT.BTPN purna bakti KC padang merupakan pelayanan yang bermutu untuk memelihara dan mempertahankannasabah, supaya nasabah tersebut pasti menjadi nasabh PT.BTPN purna bakti KC padang.

Penelitian ini menggunakan metode field research yaitu pada penelitian ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung dan melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dan menggunakan studi

perpustakaan yaitu pada penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data dan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan masalah-masalah yang dibahas.

10. AYU OKTAVIANI (2020) “kualitas pelayanan CustomerService dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah BPRS kota bumi kantor cabang bandar lampung” Adanya persaingan,pelayanan merupakan salah satu hal yang penting yang diberikan kepada nasabah dibutuhkan suatu pelayanan yang baik untuk diperhatikan.Pelayanan yang diberikan kepada nasabah guna untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah maka diperlukan kualitas pelayanan.karena pelayanan merupakan salah satu hal yang penting, maka kualitas pelayanan sangat berhubungan erat untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research).Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.

Tabel 1.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu yang Relevan

NO	Peneliti	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Anibal Sepero 2023	Peran <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah	a. Fokus penelitian yang sama yaitu peran <i>Customer Service</i>	a. Objek penelitian berbeda yaitu di PT Bank

		di PT. Bank Perekonomian Rakyat nusamba Rambipuji	dalam meningkatkan kepuasan nasabah b. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif c. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik observasi,wawancara, dan dokumentasi	Perekonomian Rakyat Nusamba Rambipuji b. Fokus Penelitiannya yang hanya <i>Customer Service</i>
2	Sandara Yulidia 2023	Peranan <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. bank Tabungan Megara KC Padang	a. Fokus penelitian yang sama dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah b. Metode penelitian menggunakan kaulaitatif	a) Obejk penelitian yang tidak sama b) Penelitian lebih focus kepada peranan <i>Customer servicew</i>
3	Yuliyanti M. Manan 2023	Analisis pelayanan teller pada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen kantor kas Wagir	a. Metode penelitian yang sama yaitu menggunakan field research menggunakanam Teknik	a) Objek penelitian yang tidak sama b) Fokus penelitian yang hanya fokus terhadap

			wawamcara	pelayanan teller
4	Nella Ayu Novia (2023) “	peran customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di bank BRI kantor kas T.Zainal abidin pekanbaru”	a) Fokus penelitian yang sama yaitu peran <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah b) Metode penelitian menggunakan field research dan library research Teknik penelitian menggunakan Teknik wawancara	a) Tempat penelitian yang tidak sama b) Hanya fokus terhadap <i>Customer</i> <i>zservice</i>
5	Risma Haryani Siregar (2023)	“Strategi pelayanan <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua”	a). Metode penelitian yang sama yaitu metode kualitatif b). Fokus terhadap cara dala meningkatkan pelayanan	a) Tahun penelitian yang berbeda b) Tempat penelitian yang tidak sama

6	Eka Yuliana Fitri (2023)	Peranan <i>Customer Service</i> terhadap pelayanan di Bank BRI KK RSUD Arifin Achmad	a) Metode penelitian yang sama b) Sama sama fokus terhadap penilaian nasabah	a) Tahun penelitian yang tidak sama b) Objek penelitian yang tidak sama
7	Pramudya 2022	Peran <i>Customer Service</i> terhadap pelayanan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Selatan Dan Banka Belitung Cabang Lahat	a) Menggunakan metode deskriptif kualitatif b) Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik wawancara observasi,dan dokumentasi c) Fokus penelitian yaitu peran <i>Customer service</i> terhadap pelayanan nasabah	a) Tahun penelitian yang berbeda b) Fokus penelitian yang hanya di <i>Customer Service</i> c) Lokasi penelitian
8	Ratna wulandari 2022	Resiko operasional <i>teller</i> dan <i>Customer Service</i> pada PT BPR Ophir pasaman barat	a). Fokus penelitian yang sama yaitu tentang <i>Customer Service</i> dan <i>Teller</i> b). Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif	a) Tahun penelitian yang tidak sama b) Objek penelitian yang berbeda

9	Okvela Sapitri 2021	Peranan <i>Customer Service</i> dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT.BTPN purna bakti KC Padang	a) Fokus penelitian yang sama yaitu meningkatkan pelayanan b) Metode penelitian yang sama yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif	a). Tahun penelitian yang tidak sama b). Objek penelitian yang tidak sama
10	Ayu Oktaviani 2020	Kualitas pelayanan <i>Customer Service</i> dan <i>teller</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah BPRS kota Bumi kantor Cabang Bandar Lampung	a) Fokus penelitian yang sama yaitu tentang pelayanan <i>Customer Service</i> dan <i>teller</i> dalam meningkatkan kepuasan nasabah b) Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif	a). Tahun penelitian yang tidak sama b). Lokasi penelitian yang tidak sama

1.6 Kajian Teori

1.6.1 Pengertian Bank dan Fungsi Bank

a. Pengertian Bank

Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam

bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dilakukan dalam bentuk simpanan giro, tabungan, dan deposito. Simpanan dari masyarakat biasanya diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah lainnya. Kegiatan menyalurkan dana dilakukan berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sementara itu, jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat.

Pengertian Bank Menurut UU No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yakni lembaga usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat berbentuk kredit atau lainnya agar taraf hidup masyarakat meningkat.

Secara umum bank dibagi menjadi empat jenis, yaitu sebagai berikut :

1. Bank Sentral

Bank sentral sendiri yang secara umum yang memiliki pengertian sebuah instansi yang memiliki banyak tanggung jawab atas kebijakan moneter sebuah wilayah negara. Bank sentral mempunyai sebuah peran untuk menjaga stabilitas harga maupun nilai mata uang yang telah berlaku pada negara tersebut, yang banyak dikenal dengan istilah inflasi.

2. Bank Umum

Bank umum adalah badan usaha bidang keuangan yang menjalankan kegiatan usaha perbankan baik secara konvensional atau syariah. Kegiatan bank umum ini termasuk memberikan jasa penyimpanan, pembayaran hingga pinjaman kepada masyarakat. Tugas utama dari bank umum adalah membantu masyarakat meningkatkan taraf hidup.

3. Bank Perekonomian Rakyat (BPR)

BPR atau Bank Perekonomian Rakyat adalah bank yang melakukan kegiatan usaha baik konvensional maupun syariah dan pada kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Berbeda dengan bank konvensional yang memberikan berbagai layanan kompleks seperti valas (valuta asing), asuransi dan giro, pengertian Bank Perkreditan Rakyat adalah lembaga keuangan yang lebih sederhana dengan jasa terbatas contohnya tabungan, deposito berjangka dan perkreditan. BPR tidak bisa melayani asuransi, valas dan giro.

4. Bank Syariah

Berdasarkan Undang Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum Islam. Prinsip syariah Islam yang dimaksud mencakup dengan prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan

(masalah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram, sebagaimana yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia.

b. Fungsi Bank

Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, kearah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Beberapa manfaat perbankan dalam kehidupan:

1. Sebagai model investasi, yang berarti, transaksi derivatif dapat dijadikan sebagai salah satu model berinvestasi. Walaupun pada umumnya merupakan jenis investasi jangka pendek (*yield enhancement*).
2. Sebagai cara lindung nilai, yang berarti, transaksi derivatif dapat berfungsi sebagai salah satu cara untuk menghilangkan risiko dengan jalan lindung nilai (*hedging*), atau disebut juga sebagai *risk management*.
3. Informasi harga, yang berarti, transaksi derivatif dapat berfungsi sebagai sarana mencari atau memberikan informasi tentang harga barang komoditas tertentu dikemudian hari (*price discovery*).

4. Fungsi spekulatif, yang berarti, transaksi derivatif dapat memberikan kesempatan spekulasi (untung-untungan) terhadap perubahan nilai pasar dari transaksi derivatif itu sendiri.
5. Fungsi manajemen produksi berjalan dengan baik dan efisien, yang berarti, transaksi derivatif dapat memberikan gambaran kepada manajemen produksi sebuah produsen dalam menilai suatu permintaan dan kebutuhan pasar pada masa mendatang.

1.6.2 Pengertian Customer service dan Peran Customer service

1. Pengertian Customer Service

Customer Service (CS) merujuk pada departemen atau fungsi dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan pelanggan yang baik dan memadai. Tujuan utama dari customer service adalah memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Tim customer service biasanya terdiri dari sekelompok individu yang terlatih untuk berinteraksi dengan pelanggan, baik melalui telepon, email, pesan teks, obrolan langsung, atau saluran komunikasi lainnya. Mereka siap untuk menjawab pertanyaan, memberikan bantuan, menyelesaikan masalah, dan menangani keluhan pelanggan dengan cara yang ramah, profesional, dan efisien.

Customer Service memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan Masyarakat atau *public relation*. *Customer service* bank dalam

memberikan pelayanan kepada nasabah selalu berusaha menarik calon nasabah yang bersangkutan. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Menurut Kasmir (2014:249) Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Peran *Customer Service*

Peran *Customer Service* dalam mengkomunikasikan pemasaran bank kepada nasabah atau calon nasabah disaat proses pratransaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh karena itu, *Service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik didukung dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan nasabah.

Adapun tugas *Customer Service* Sebagai Berikut :

1. Melayani Nasabah
2. Menyelesaikan Masalah Nasabah
3. Mengurusi Administrasi Untuk nasabah

4. Memberikan Penawaran Produk
5. Melakukan pembukaan rekening, Penutupan rekening, Dan Pemblokiran Rekening nasabah
6. Menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah
7. Menjaga hubungan baik dengan nasabah

1.6.3 Pengertian *Teller* dan peran *Teller*

a. Pengertian *teller*

Teller adalah karyawan bank yang bekerja di *counter* yang mempunyai tugas utama untuk melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai kepada nasabah. *Teller* merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di counter money.

b. Peran *Teller*

Khusus untuk *Teller* atau kasir, fungsi pelayanannya sangat berbeda dengan *Customer Service*, walaupun sebagian fungsi *Customer Service* secara tidak langsung juga diemban oleh kasir atau *teller*, Peranan *Teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) dari berbagai pihak. Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui *Teller*. Kemudian peranan *Teller* yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai atau non tunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati *Teller*. Penyetoran tunai dan penarikan tunai

maksudnya adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran non tunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

Tugas *Teller* Sesuai dengan pengertiannya *Teller* memiliki tugas memeberikan layanan perbankan bagi nasabah dan calon nasabah disebuah bank. Fungsi *teller* menjadi sangat krusial karna setiap harinya merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini menuntut seorang teller harus berpenampilan yang sempurna setiap saat guna memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Peraturan dasar yang harus dimiliki oleh Teller yaitu :

1. Seorang *teller* harus datang tepat waktu sesuai dengan jam masuk, dan memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik, seperti alat hitung, kompiuter dan perlengkapan yang lainnya
2. Bersikap ramah terhadap semua nasabah , memberi salam atau breeting dan memberi ucapan terimakasih
3. Menjaga penampilan sesuai standar bank seperti cara berpakaian, rambut rapi, dan menggunakan *ID card* Bank dan lain - lain.
4. Setiap melakukan setor dan tarik tunai seorang teller wajib melakukan perhitungan uang didepan nasabah
5. Melakukan transaksi pembayaran non tunai atau tunai kepada nasabah yang bertransaksi dan melakukan update data transaksi disistem komputer.

6. Wajib memberikan slip kwitansi kepada nasabah yang bertransaksi dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan
7. Bertanggung jawab atas kesesuaian antara jumlah kas disistem dengan kas yang Diterimanya

1.6.4 Pengertian Pelayanan

a. Pelayanan

Kata pelayanan secara etimologis dalam kamus besar Bahasa Indonesia mengandung arti “ usaha melayani kebutuhan orang lain”. pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Menurut R.A Supriyono pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Sedangkan definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

b. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan **pelayanan** maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan kepuasan atas yang dilakukan. Konsep *excellent service* sendiri didasari dengan konsep *triple A* yaitu: *attitude*, *attention*, dan *action*. Akan tetapi, konsep *excellent service* yang baik sebenarnya didasari dengan 7A + S yang diyakini menjadi konsep lengkap dimana tujuan dan implementasi pelayanan prima atau *excellent service* dapat tercapai.

1. *Attitude* (Sikap)

Potret perusahaan, diawali dari kesan pertama yang ditorehkan oleh karyawan perusahaan tersebut, terutama mereka yang berdiri di *frontliner* atau siapapun yang berhubungan dengan

pihak luar perusahaan. Bagaimana sikap dan pelayanan dari karyawan perusahaan, akan menggambarkan dan memberi citra perusahaan, baik itu langsung maupun tidak langsung. Setiap karyawan suatu perusahaan seharusnya memiliki sikap yang ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme pekerjaannya serta memiliki rasa memiliki yang tinggi terhadap perusahaan. Itulah prinsip pelayanan prima yang pertama, memiliki, menjaga dan meningkatkan sikap yang ramah dan profesional.

2. *Ability* (Kemampuan)

Meski pada awalnya bukan konsep dasar, namun di era yang semakin berkembang para karyawan harus memiliki kemampuan (*ability*). Artinya, karyawan harus memiliki kemampuan untuk melayani konsumen misalnya komunikasi, kemampuan menjual (*selling*), kemampuan memecahkan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, hingga hal-hal yang lebih praktis misalnya pemanfaatan teknologi informasi.

3. *Attention* (Perhatian)

Attention (perhatian) adalah prinsip pelayanan prima berikutnya yang wajib dimiliki semua karyawan, terutama mereka yang bersentuhan langsung dengan pelanggan. *Attention* merupakan bentuk kepedulian kepada pelanggan atau tamu, yang berkaitan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta pemahaman atas saran dan kritik yang

diberikan. Dalam melakukan aktivitasnya, seorang karyawan haruslah senantiasa memperhatikan dan mendahulukan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya tamu perusahaan tersebut. Apalagi jika pelanggan atau tamu tersebut sudah menunjukkan tanda membutuhkan bantuan atau pelayanan, maka seharusnya karyawan tersebut bergegas atau menunjukkan atensi untuk segera melayani dengan cepat dan baik.

4. *Action* (Tindakan)

Hal yang perlu dilakukan di tahap *action* ini adalah, melakukan tindakan nyata untuk memastikan apa yang menjadi kebutuhan / keinginan pelanggan / tamu, jika kurang yakin dan lebih baik lakukan konfirmasi dengan sopan. Jika diperlukan, dapat dilakukan pencatatan, apalagi jika permintaan tersebut cukup beragam, dan jika hal ini adalah bagian dari transaksi, maka permintaan tersebut bisa dicatat di form yang harus sudah disiapkan. Jangan lupa untuk mengucapkan terimakasih, dan tanyakan apa masih ada hal lain yang bisa dibantu, sembari mengatupkan tangan sebagai tanda menghormati dan menghargai. Jadi menjalankan prinsip keempat dari pelayanan prima, yaitu *action* sangat penting, sebagai bentuk nyata dari sebuah kepedulian (*attention*).

5. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Konsep pelayanan prima berikutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yaitu sikap keberpihakan kita kepada pelanggan / tamu / mitra kerja sebagai bentuk rasa empati dan kepedulian kita. Sikap tanggung jawab ini jika dilaksanakan dengan benar dan sepenuh hati, maka bisa meminimalkan terjadinya ketidakpuasan pelanggan, tamu atau mitra perusahaan.

6. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan karyawan baik secara fisik maupun non fisik merefleksikan kredibilitas perusahaan, maka dari itu penting untuk selalu menjaga penampilan ini. Standar penampilan harus dibuat oleh perusahaan, dan setiap karyawan harus menjalankannya, apalagi saat bertemu dengan pelanggan atau tamu.

7. *Sympathy* (Simpati)

Hal terakhir yang menjadi konsep dasar *excellent service* adalah rasa simpati. Terkadang sudah secara profesional melakukan pelayanan prima namun karena kurangnya simpati yang dimiliki, proses pelayanan pun tidak berjalan dengan baik. Simpati sendiri adalah sikap dimana Anda bisa merasakan apa yang dirasakan orang lain.

1.6.5 Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil atau aktual dengan kinerja produk yang diharapkan.

Beberapa pengertian kepuasan pelanggan menurut para ahli, diantaranya: Menurut Djaslim Saladin (2003), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2007) kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) suatu produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkan. Jika kinerja di bawah harapan, pelanggan tidak puas.

Kepuasan dibagi menjadi dua macam, yaitu kepuasan fungsional dan kepuasan psikologis. Kepuasan fungsional merupakan kepuasan yang diperoleh dari suatu produk yang dimanfaatkan, sedangkan kepuasan psikologis merupakan kepuasan yang diperoleh dari atribut yang bersifat tidak berwujud dari produk.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan kepuasan adalah suatu keadaan dimana harapan sesuai dengan kenyataan yang diterima dan

apabila jauh di bawah harapan maka akan kecewa sebaliknya jika telah dipenuhi harapannya maka akan merasakan puas.

2. Pengertian Nasabah

Dalam istilah Perbankan, nasabah adalah orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Nasabah dibagi menjadi dua jenis, yaitu Nasabah Penyimpan dan Nasabah Debitur.

Berikut ini adalah beberapa pengertian nasabah menurut para ahli :

1. Menurut Otoritas Jasa Keuangan

Menurut Otoritas Jasa Keuangan, nasabah adalah perseorangan atau badan yang menggunakan ataupun menerima fasilitas bank, baik dalam bentuk produk maupun jasa.

2. Menurut Boediono (2003:35)

Menurut Boediono, nasabah merupakan orang yang harus mendapatkan perhatian serta kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga kemudian mampu bertahan pada era persaingan mutu yang kian lama kian tinggi

3. Menurut Pardede (2004:9)2

Pardede mengatakan bahwa nasabah merupakan orang yang mempercayakan pengurusan uangnya kepada bank untuk kemudian digunakan dalam operasional bisnis perbankan yang dengan hal

tersebut kemudian mengharap imbalan berupa uang atas simpanan tersebut.

4. Menurut Gaspersz, (dalam nasution 2004 : 101)

Menurut Gaspersz, nasabah ialah semua orang yang menuntut suatu perusahaan untuk kemudian memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh terhadap performansi perusahaan.

3. Pengertian Kepuasan Nasabah

Pengertian Kepuasan Nasabah Salah satu tujuan perusahaan khususnya perusahaan jasa atau bank adalah menciptakan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan juga sebagai tolak ukur berhasil atau tidaknya suatu usaha.

Menurut Philip Kotler kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan yang diterima dengan apa yang diharapkan Sedangkan nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank.

Bank harus menempatkan konsumen sebagai raja dalam perusahaan, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, tidak hanya memperhatikan mutu atau kualitas dari produk tetapi juga memperhatikan kepuasan dari nasabahnya

Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya. Variabel yang menentukan kepuasan konsumen adalah ekspektations (apa yang diharapkan) dan perceived performance (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu pelayanan yang diterima jauh dibawah apa yang diharapkan maka tidak puas. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah :

- a) Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan apa yang didapat oleh konsumen
- b) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- c) Prilaku atau sikap karyawan perusahaan yang mengecewakan pelanggan
- d) Suasana dan kondisi lingkungan fisik yang tidak menunjang
- e) Biaya yang tinggi, misalkan biaya administrasi yang tinggi diatas bank lain
- f) Promosi iklan yang tidak sesuai dengan kenyataan

1.7 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dibahas, maka perlu dilakukan pembatasan masalah yang diteliti, oleh karena itu penulis membatasi masalah pada penelitian ini yang berfokus pada peran *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit Kencong.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan dan Strategi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang fokus pada pengamatan secara mendalam yang menghasilkan data yang sesuai dengan objek yang diteliti dalam penelitian pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam kepada informan yang menghasilkan data-data yang dibutuhkan peneliti. Menurut Sugiyono (2008) Pendekatan yang digunakan dalam penelitian adalah pendekatan kualitatif yang mana penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian, yaitu persepsi, perilaku, dan Tindakan konsumen. Dan data yang dikumpulkan harus lengkap dan biasanya metode kualitatif ini menggunakan Teknik analisis yang mendalam

Jenis penelitian ini menggunakan strategi studi naratif, yaitu dalam pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi, kemudian penceritaan Kembali cerita tentang pengalaman individu maupun peristiwa dalam kehidupan informan.

2.2 Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian kualitatif terdapat sampel yang nantinya sebagai indikator yang diambil dari populasi untuk mewakili populasi tersebut. Peneliti mengambil subjek penelitian dengan menggunakan Teknik *snowball*

sampling, menurut Unaradjan (2019:123) dalam bukunya menyatakan bahwa Snowball sampling ialah Teknik sampling yang semula berjumlah kecil kemudian anggota sampel mengajak para sahabatnya untuk dijadikan sampel dan seterusnya sehingga jumlah sampel semakin jauh semakin besar.

Sampel yang diambil diharapkan memiliki pemahaman tentang rumusan masalah yang diambil oleh peneliti untuk dianalisis dan ditinjau lebih dalam. Dengan adanya sampel tersebut peneliti dapat mengetahui bagaimana “Peran *Customer Service* Dan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO), Tbk. unit Kencong Jember

2.3 Metode Pengambilan data

Dalam penelitian ini terdapat beberapa Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, yakni Teknik wawancara, Teknik observasi, dan Teknik dokumentasi.

1. Teknik wawancara

Menurut Vanni (2013) Teknik wawancara merupakan Teknik pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu yang berkaitan dengan kasus kepada seseorang yang menjadi informan. Dengan cara bercakap-cakap secara tatap muka. Dalam Teknik ini digunakan Teknik penentuan informan yakni Teknik Snowball yaitu dengan satu informan menjadi kunci dan informan lainnya sebagai pendukung sumber data informasi yang dibutuhkan

2. Teknik Observasi

Menurut Prasetya (2019) Disamping Teknik wawancara dan observasi. Teknik observasi merupakan kegiatan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala dalam objek penelitian.

3. Teknik Dokumentasi

Menurut Arikunto (2002) Selain dengan Teknik wawancara dan observasi, Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan Teknik dokumentasi, yaitu studi literatur dan dokumenter. Metode dokumentasi adalah Teknik mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan sebagainya.

2.4 Tahapan Penelitian

Menurut Suwandi (2008) Ada beberapa tahap dalam penelitian ini, Adapun tahap-tahap penelitian ini terdiri dari tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan, dan tahap analisis data.

1. Tahapan pra lapangan

Tahap pra lapangan merupakan tahapan yang dilakukan sebelum peneliti terjun ke lapangan. Tahapan yang dilakukan antara lain Menyusun rencana penelitian, merumuskan matrik, Menyusun proposal penelitian, mengurus surat ijin, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahapan ini merupakan tahapan yang dilakukan ketika peneliti melakukan penelitian di lapangan. Kegiatan penelitian dilakukan langsung dilokasi penelitian pada PT. Bank Rakyat Indonesia dan terjun langsung kepada nasabah yang menjadi informan terpercaya. Dalam tahap ini peneliti memasuki tahapan di lapangan dengan sungguh-sungguh memulai melakukan pengamatan terhadap peristiwa yang terjadi dan mengumpulkan data yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Tahap analisis data

Tahap ini merupakan tahap akhir dalam penelitian. Tahapan ini dilakukan setelah data terkumpul untuk mendapatkan kesimpulan dari focus penelitian, pada tahap ini dilaksanakan sesuai analisis data yang telah direncanakan sebelumnya.

2.5 Pendekatan Dalam Analisis Data

Menurut aswar (2000) Analisis data merupakan proses pencandraan (description) dan penyusunan transkrip serta material lain yang telah trkumpul. Maksudnya supaya peneliti bisa menyempurnakan pemahaman terhadap data tersebut untuk kemudian menyajikannya kepada orang lain lebih jelas tentang apa yang telah ditemukan atau didapatkan di lapangan. Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan menggeneralisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berindikasi sama dengan fenomena yang bersangkutan. Dalam penelitian

kualitatif data diperoleh dari berbagai macam sumber, dengan menggunakan Teknik pengumpulan data yang bermacam-macam juga. Adapun Teknik analisis data menurut Matthew B Miles, A. Michael Huberman, dan J. Saldana yakni sebagai berikut.:

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data ini merujuk pada suatu proses pemilihan, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstrasikan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari wawancara, dokumen-dokumen, dan materi yang empiris. Jadi kesimpulannya pada tahap kondensasi data ini, yang peneliti dapatkan yakni data tertulis berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan di lapangan. Kemudian dilakukan pemulihan pada transkrip wawancara dengan maksud supaya mendapatkan focus penelitian yang dibutuhkan.

2. Penyajian data (*data display*)

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk uraian kalimat. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi yang tersusun, sehingga memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Melalui penyajian data dapat dipahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan.

3. Kesimpulan atau verifikasi (*concluding drawing/verification*)

Pada tahap ini peneliti berusaha mencari makna dari kata yang telah direduksi dan tergali ataupun terkumpul dengan membandingkan

mencari pola, tema, hubungan persamaan, mengelompokkan, dan memeriksa hasil yang diperoleh dalam penelitian. Pengumpulan data pada tahap awal (studi Pustaka) menghasilkan kesimpulan sementara yang apabila dilakukan verifikasi (penemuan bukti-bukti atau fakta-fakta yang terjadi di lapangan) dapat menguatkan kesimpulan awal atau menghasilkan kesimpulan yang baru. Kesimpulan kesimpulan akan ditangani dengan longgar dan tetap terbuka, tetapi kesimpulan sudah disediakan, yang mulanya belum jelas, meningkat menjadi lebih rinci. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

2.6 Keabsahan Penelitian

Menurut Moleong (2011) usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data yang ditemukan di lapangan. Agar peneliti menemukan temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan Teknik-teknik keabsahan data. Pemeriksaan keabsahan data ini diterapkan untuk membuktikan temuan hasil penelitian dengan hasil di lapangan. Adapun dalam penelitian ini, Teknik keabsahan data yang digunakan adalah Teknik triangulasi. Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini, pemeriksaan data menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan data mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh

memalui waktu alat yang berbeda dalam bentuk metode kualitatif. Adapun beberapa Langkah yang dilakukan yaitu :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan oleh pribadi
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu
4. Membandingkan keadaan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dari pandangan orang seperti nasabah, teller dan customer service.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

BAB III

HASIL PENELITIAN

3.1 Orientasi Kancan Penelitian

3.1.1 Aspek Demografi BRI Unit kencong Persero Tbk

Kecamatan Kencong merupakan salah satu kecamatan yang ada di Kabupaten Jember Jawa Timur. Kecamatan Kencong kurang lebih 60.000 penduduk yang berpenghasilan sebagai petani, pedagang, dan nelayan. Pria maupun Wanita di kecamatan kencong ini saling bekerja keras untuk memenuhi kebutuhan keluarganya. Sebagian besar Masyarakat Kencong berpenghasilan petani seperti petani padi, jagung dan tebu ada yang Sebagian berpenghasilan sebagai pedagang seperti dagang sembako, sayur, pakaian, dan bahan-bahan pokok lainnya mayoritas para pedagang tersebut berjualan di pasar yang telah disediakan yaitu Pasar Baru Kencong. BRI Unit Kencong juga menempatkan dirinya ditengah-tengah pedagang di pasar baru kencong guna mempermudah simpan pinjam para pedagang di Pasar Baru Kencong.

Adanya Teras Bri di tengah-tengah pedagang Pasar Baru Kencong membuat para nasabah BRI semakin mudah untuk melakukan transaksi seperti membayar pinjaman, mentransfer uang, dan menabung uang hasil mereka berjualan. tidak hanya itu pelayanan yang diberikan Petugas Teras BRI Kencong sangat baik.

Para petugas mampu menempatkan diri di Tengah-tengah ramainya pasar sehingga banyak pedagang yang merasa terbantu akan adanya Teras BRI. Tidak hanya Teras BRI yang berada di pasar kencong namun BRI Unit Kencong sendiri juga melaksanakan tugas nya dengan baik dan semaksimal mungkin para nasabah juga sangat terbantu apabila menyimpan atau mengambil uang nya di kantor Unit Kencong dan dimanapun para nasabah ingin melakukan transaksi baik itu menyimpan uang, mengangsur pinjaman, atau mengambil uang selalu dalam pelayanan yang sangat baik dan sopan baik itu di Teras BRI ataupun di Kantor Unit Kencong.

3.1.2 Letak Geografis BRI Unit Kencong Persero Tbk

Letak geografis PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Unit Kencong berada di Desa Kencong Kecamatan Kencong Kabupaten Jember Dari Letak Geografisnya PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Unit Kencong Terletak di Jl Krakatau, Ponjen, Kencong Kecamatan Kencong Kabupaten Jember untuk letak yang lebih spesifikasinya adalah sebagai berikut :

Sebelah Utara : Rumah Warga

Sebelah Selatan : Rumah Warga

Sebelah Barat : Gunawan Motor

Sebelah Timur : BSI Kencong

Untuk lebih jelasnya batas-batas wilayah Desa Kencong yaitu sebagai berikut:

1. Sebelah utara : Desa Pondok Waluh Kecamatan Kencong
2. Sebelah Timur : Desa Wonorejo Kecamatan Kencong
3. Sebelah Selatan : Desa Paseban Kecamatan Kencong
4. Sebelah Barat : Desa Jombang Kecamatan Jombang

Kecamatan Kencong ini memiliki 5 Desa yaitu terdiri dari Desa Kencong, Desa Wonorejo, Desa Paseban, Desa Cakru dan Desa Kraton. Desa Kencong dibagi menjadi beberapa Dusun yaitu Dusun Kencong Wunguan, Kencong Banjarsumo, Kencong Gumukbanji 1 dan Gumukbanji 2

3.1.3 Sejarah PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Unit Kencong

Bank Rakyat Indonesia (BR) adalah salah satu bank milik pemerintah terbesar yang ada di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wiriadmarjono dengan nama *De Poerwokertosche Hulpen Spaarbank der Inlandsche Hoofden*, yang pada awalnya adalah Lembaga yang mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada Masyarakat dengan skema yang sangat sederhana.

Pada 16 Desember 1895 secara resmi dibentuk *Hulpen Spaarbank der Indlansche Bestruus Ambtenareen* yang kemudian dikenal sebagai Bank Perkreditan Rakyat yang Pertama di Indonesia. Kemudian mengalami

beberapa kali perubahan nama, seperti pada tahun 1897 berganti nama menjadi *De Poerwokertosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank)* atau dikenal dengan “bank rakyat”. Pada tahun 1912 menjadi *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemeen*, dan pada 1934 Menjadi *Algemene Volkscredietbank (AVB)*. Pada masa pendudukan jepang di tahun 1942, AVB berubah menjadi *Syomin Ginko*.

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

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank Tunggal dengan baik nama bank Negara Indoneisa. Dalam ketentuan baru itu, bank Indoneisa Urusan Koperasi Tani Dan Nelayan (els BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara

Indonesia unit II bidang Rular, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia Unit II Bidang ekspor Impor (Exim)

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan N0. 7 tahun 1992 dan peraturan pemerintah RI No. 21 Tahun 1992 status BRI berubah menjadi Perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100 % ditangani pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk mrnjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi Perusahaan public dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk . yang masih digunakan sampai dengan saat ini

3.1.4 Visi dan Misi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

Visi dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. adalah “ menjadi *The Most Valuable Banking Group* di Asia Tenggara dan *Champion Of Financal Inclusion*.”

Misi :

- a. Memberikan yang terbaik

Melakukan Kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi Masyarakat

b. Menyediakan Pelayanan Yang Prima

Memberikan pelayanan prima dengan focus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional dan memiliki budaya berbasis kinerja (performance-driven culture), teknologi informasi yang handal dengan future ready, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operational dan risk management excellence.

c. Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik,

3.1.5 Aspek Kegiatan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk

A. Simpanan

1. Giro, adalah jenis simpanan dalam berbagai mata uang yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan surat perintah penarikan yang telah ditentukan oleh BRI
2. Simpedes, adalah simpanan Masyarakat dalam bentuk Tabungan dengan mata uang rupiah yang dapat dilayani di KC/KCP/BRI Unit/Teras BRI yang penyetoran dan pengambilannya tidak dibatasi baik frekuensi maupun jumlahnya sepanjang memenuhi aturan yang

berlaku. Setoran awal Tabungan simpedes ini minimal Rp 50.000,- dengan minimum selanjutnya adalah Rp10.000,- serta saldo mengendap minimal Rp25.000,-. Tabungan simpedes juga memiliki beberapa macam yaitu :

- 1 Simpedes Usaha, merupakan produk yang disiapkan untuk mengakomodasi kebutuhan nasabah dengan kebutuhan transaksi yang lebih tinggi dari Tabungan lainnya, dilengkapi dengan kartu ATM premium yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM, EDC, dan Channel pembayaran lainnya, serta berfungsi sebagai Tabungan pembayaran UMKM dengan fitur tips dan pelatihan usaha melalui Link UMKM.
- 2 Simpedes Bisa, Produk ini memiliki fitur transaksi/saving, investasi, dan proteksi dalam bentuk asuransi mikro yang terakomodir dalam satu produk sehingga dapat terpenuhi dengan baik. Fitur utama dari simpedes bis ini adalah

- 1) Transaksi/Saving

Nasabah dapat mengelola keuangan di Tabungan induk untuk bertransaksi dan di tabungan Impian untuk menabung jangka pendek

2) Investasi

Nasabah dapat menginvestasikan jangka panjang di dua pilihan jenis investasi yaitu BRIFINE Umum dan Syariah dengan return yang lebih tinggi dari Tabungan (5-6%) untuk persiapan hari tua atau keperluan lainnya.

3) Proteksi

Dalam Proses pembukaan rekening simpedes Bisa, nasabah mempunyai akses langsung membeli polis Asuransi Mikro (AM-KKM, Rumahku, Dan Kerusakan Tempat Usaha)

3 Simpedes UMi, adalah Ultra Mikro Division, PT Bank Rakyat Indoneia (Persero) Tbk. Sejak September 2021 BRI Bersama dengan pegadaian dan PNM tergabung dalam Holding Ultra Mikro (UMi). Keuntungan yang ditawarkan pada produk ini, antara lain :

- 1) Bank milik pemerintah
- 2) Terdaftar dan diawasi oleh OJK
- 3) Dijamin oleh LPS
- 4) Setoran awal bisa RP0,-
- 5) Bisa ditarik semua
- 6) Tanpa biaya administrasi bulanan
- 7) Berkesempatan memenangkan panen hadiah simpedes

4 BritAma, adalah produk Tabungan beragam kemudahan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan *system real time online* yang akan

memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Setoran awal produk BritAma minimum Rp.250.000,- dan saldo mengendap minimum Rp.50.000,-. Bukan hanya Simpedes, BritAma juga memiliki beberapa jenis yaitu:

- a). BritAma Bisnis, produk Tabungan BRI yang diutamakan untuk digunakan dalam bisnis dengan memberikan keleluasan lebih dalam berintraksi, kejelasan lebih dalam pencatatan transaksi dan keuntungan yang lebih untuk menunjang transaksi kebutuhan bisnis nasabah. Untuk setoran awal BritAma Bisnis minimal Rp. 1000.000,- dan tanpa maksimum transaksi antar cabang per harinya. Keuntungan yang akan diperoleh jika menggunakan BritAma Bisnis, antara lain :

- 1) Suku bunga yang lebih tinggi dibanding BritAma umum
- 2) Transfer Real-Time antar bank hingga Rp.2M/hari
- 3) Perlindungan asuransi hingga 250% dari saldo rekening hingga maksimum Rp.150 juta
- 4) Diikutkan dalam program BritAma Festival

- b). BritAma X, Produk Tabungan dengan desain kartu debit khusus yang elegan untuk anak muda serta memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan dengan didukung fasilitas *e-banking* dan system real time

online yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dan dimanapun. Setoran awal untuk pembukaan rekening Britama X sebesar Rp.100.000,- dengan saldo mengendap minimum Rp. 50.000,-

c). BritAma Valas, merupakan Tabungan dalam mata uang asing yang menawarkan kemudahan transaksi dan nilai tukar yang kompetitif. Keuntungan yang ditawarkan pada produk ini adalah :

- 1) Akseibilitas kartu yang dapat digunakan diseluruh dunia tanpa harus membuka tabungan rupiah terlebih dahulu.
- 2) Melayani hingga 10 mata uang
- 3) Asuransi *personal accident* dengan total pertanggungan sebesar 250% dari saldo H-1 sebelum terjadi kecelakaan atau maksimal Rp150 juta.

5 Tabungan BRI Lain-lain

a) Junio, merupakan produk Tabungan BRI yang ditujukan khusus kepada segmen anak dengan fasilitas dan fitur yang menarik bagi anak. Syarat untuk memiliki/membuka rekening junio ini berusia 0-17 tahun dengan setoran awal minimum Rp 250.000,-(rek induk) dan Rp.100.000,- (junio). Pada buku tabunga junio terdapat nama orang tua dan anak, namun kartu ATM tetap akan bertuliskan nama anak saja. Keuntungan yang ditawarkan pada produk ini, yaitu

- 1) Deain kartu debit dan pass book yang menarik untuk anak
 - 2) Gratis asuransi kecelakaan
 - 3) Memiliki pilihan Tabungan installment bagi orang tua yang memiliki rencana keuangan bagi anaknya (Junio Rencana)
- b) Tabungan Haji, produk yang diperuntukan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dengan setoran awal Rp.50.000,- dan saldo minimum sebesar Rp.50.000,-
- c) TabunganKu, adalah produk Tabungan untuk perorangan WNI dengan persyaratan mudah dan ringn yang diterbitkan secara Bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan Masyarakat
- d) Simpel, atau Simpanan Pelajar adalah Tabungan untuk siswa/pelajar yang diterbitkan oleh Bank BRI dengan perysaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.
- 6 Deposito, adalah simapanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu tertentu dengan memberikan bunga yang menarik dan beragam keuntungan lainnya. Keuntungan yang ditawarkan pada produk ini adalah suku Bungan disesuaikan dengan ALCO dan deposito tanpa bilyet

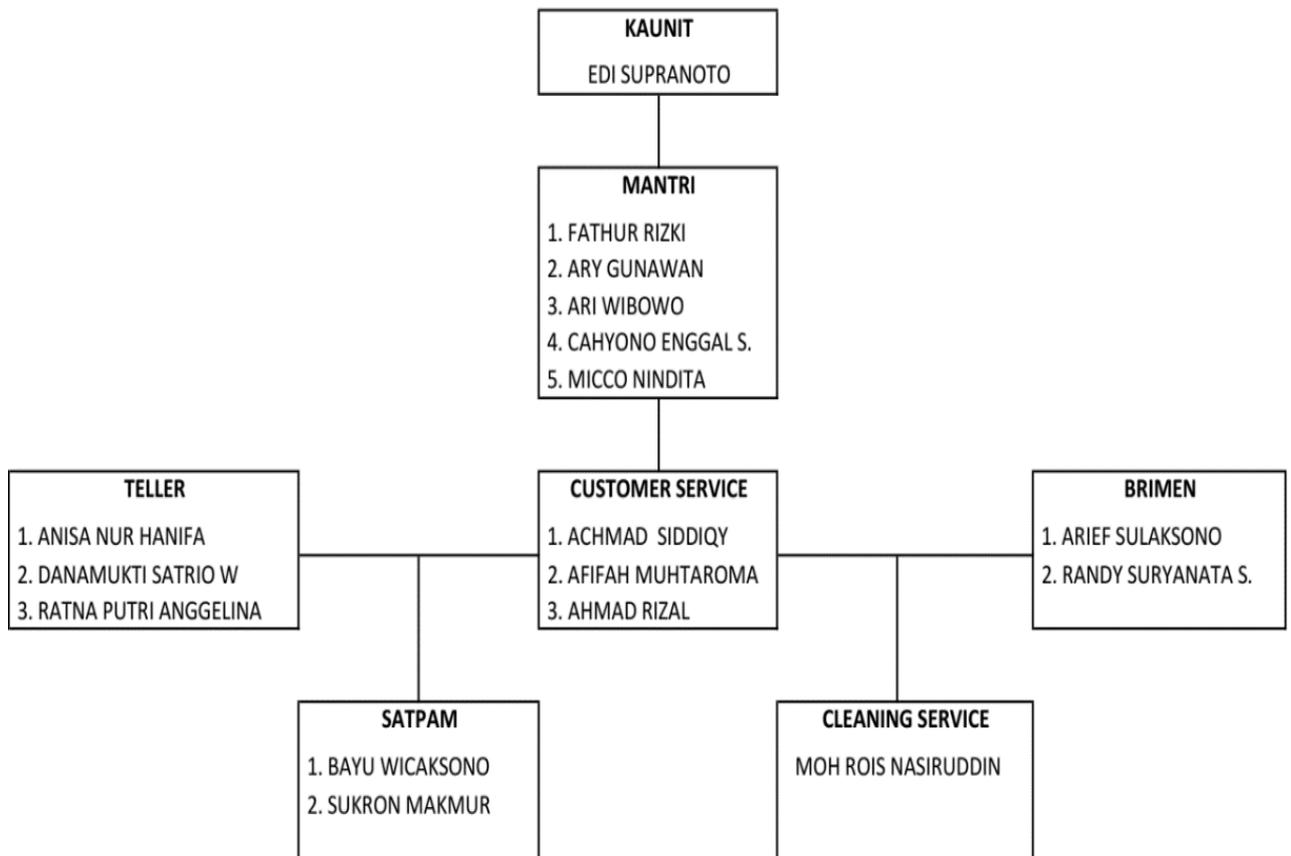
B. Pinjaman

- 1 KUR (Kredit Usaha Rakyat), adalah kredit modal kerja dan/ atau kredit investasi dengan batas atas kredit hingga Rp500 juta diberikan kepada usaha mikro, usaha kecil, dan koperasi dengan bisnis produkti yang akan mendapatkan jaminan dari Perusahaan penjamin
- 2 KUPEDDES (Kredt Umum Pedesaan) , Yaitu Kredit dengan Bunga bersaing yang bersifat umum (badan usaha maupun perorangan) yang memenuhi persyaratan dan dilayani d seluruh BRI Unir dan Teras BRI
- 3 KMK (Kredit Modal Kerja), fasilitas modal kerja yang bersifat revolving untuk mendukung kegiatan operasional Perusahaan dengan jangka waktu pinjaman maksimal 12 bulan dan dapat diperpanjang sesuai dengan kebutuhan. Skema yang tersedia berupa Pinjaman Rekening Koran atau Revolving Credit Facility.
- 4 KPP (Kredit Pemilikan Properti), adalah kredit atau penyediaan dana untuk membiayai kepemilikan Property Residensial (Rumah Tapak/Rumah susun/Rumah Toko/Rumah Kantor) maupun property Komersial (Hotel,Gudang,kantor,rumah kos,dan property yang digunakan atasnya dijadikan sebagai tempat usaha).
- 5 BRIGuna, adalah kredit atau penyediaan dana yang diberikan kepada nasabah dengan sumber pembiayaan berasal dari sumber penghasilan tetap atau fixed income (gaji/uang pensiun). Tujuan dari kredit multiguna ini dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan produktif

maupun non-produktif seperti pembelian barang bergerak/tidak bergerak, perbaikan hunian, Pendidikan, pengobatan, pernikahan, dll.

3.1.6 Struktur Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Unit Kencong

Gambar 3 Struktur BRI Unit Kencong



3.2 Pelaksanaan Penelitian

Tabel 3 1 Jadwal Penelitian

No	Keterangan	Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Tahapan Pra-lapangan		■	■	■								
2	Tahap Pekerjaan Lapangan				■	■	■						
3	Tahap Analisis Data					■	■	■	■				
4	Tahap Pelaporan							■	■	■			

Sumber data diperoleh dari peneliti

Tabel diatas merupakan jadwal peneliti dari awal tahapan pra lapangan hingga menyelesaikan penelitian yang dilaksanakan pada Kecamatan Kencong Kabupaten Jember. Pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan tekni observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Waktu penelitian yakni terhitung dari bulan Mei 2024. Untuk jumlah informan peneliti mengambil 6 (enam) yang terkait yakni 4 (empat) nasabah BRI dan 2 (dua) petugas dari BRI unit kencon. Sebelum itu peneliti memerlukan suart perizinan kepada BRI Cabang Jember agar penelitian berjalan dengan aman dan lancar

3.3 Temuan Penelitian

Dalam penelitian ini menemukan sebuah fenomena yang ada di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kecamatan Kencong, yaitu diketahui bahwa Kecamatan Kencong adalah salah satu Kecamatan yang

ada di Kabupaten Jember ini yang memiliki wilayah yang luas serta memiliki jumlah penduduk yang sangat banyak, hal tersebut membuat PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk unit kencong menjadi kantor unit ramai dan sibuk hal tersebut juga yang membuat banyaknya nasabah yang enggan untuk menunggu antrean di kantor unit BRI Kencong. Namun PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit kencong memecah menjadi dua bagian yaitu kantor unit dan Teras BRI yang ada di pasar baru Kencong guna meminimalisir adanya antrean yang Panjang serta tetap menjaga penilaian baik yang diberikan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap nasabah yang ada di Teras BRI :

Penulis : “berapa lama ibu berjualan di Pasar Baru Kencong dan bagaimana pendapat ibu dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* dan *Teller* serta berapa penilaian ibu berikan kepada BRI Unit kencong dan Teras BRI kencong?

Ibu Hindayani : “sudah lama mbak sejak saya masih duduk di bangku sekolah sudah berjualan namun berjualannya di pasar lama, kalau di pasar sini baru 10 tahun an, pelayanannya sangat baik mbak telaten, dan sangat sabar. Enak bayar di teras mbak dari pada di kantor unit karna gak perlu antri lama dan bisa ditinggal sambil jualan. Dari 1-100 saya memberi penilaian 99 mbak hamper mendekati sempurna karna pelayanan yang

diberikan CS dan Teller nya sangat membantu saya untuk melakukan transaksi”

Ibu Rosida : “sudah 10 tahun dulu dipasar depan masjid sampai penampungan, sangat memabntu sekali pelayanan di BRI karna pegawainya mau untuk datang ke ruko ruko kita mbk biar kita tidak telat membayar angsuran atau pas saya mau menabung, prosesnya sangat dimudahkan mbak sama pegawai BRI dari dulu hingga sekarang. Penilaian yang saya berikan dari 1-10, saya memberikan penilaian 10 mbak karna pelayanan nya sangat baik”

Ibu Sulistiyana : “sudah 20 th an mbak, sangat terbantu dengan pelayanan BRI karna tidak harus jauh jauh bayar ke kantor unit BRI mbak soalnya saya juga punya dagangan disini harus jaga dagangan kalo jauh jauh gimana dagangan saya mbk, jadi saya merasa terbantu sekali dengan pelayanan pegawai BRI yang selalu nagih ke tempat saya dan adanya teras BRI di pasar ini. Saya memberikan penilaian hampir sempurna mbak karna saya sebagai pedagang pasar yang tidak mempunyai banyak waktu untuk datang sendiri ke Teras BRI atau Unit BRI Customer Service dan teller dengan Ikhlas untuk mendatangi saya ke ruko mbak”

Mbak Rika : “sudah 10 tahun an kurang lebih mbk, merasa terbantu sekali mbak karna saya bisa melakukan transaksi simpan pinjam dengan sangat mudah. Soalnya kalo dipersulit nantinya gabisa dagang lagi mbak susah saya kalo gabia dagang lagi. Pegawainya baik baik selalu membantu

proses peminjaman dan pada saat proses angusaran mbak. Saya memberikan 100 sebagai penilaian untuk *Customer Service* dan *Teller* karna saya merasa selalu di prioritaskan padahal saya bukan nasabah Prioritas mbak”

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap salah satu Pegawai Teras BRI baik CS ataupun Teller :

- 1 bagaimana Peran Customer Service dalam melaksanakan pelayanan di Teras BRI maupun Di kantor Unit?

“peran kami sama saja seperti melayani keluhan nasabah seperti pembuatan rekening,pelayanan kredit,mengenalkan produk-produk BRI serta membantu untuk merealisasikan kredit KUR dengan tepat dan dengan jumlah yang dibutuhkan serta membantu proses kredit ke tim marketing, namun kalau diTeras BRI lebih ke pickup Service uang ke ruko ruko yang ada di pasar baru kencing”

- 2 bagaimana peran teller dalam melaksanakan pelayanan di Teras BRI maupun di Kantor unit?

“sama seperti cutomer service peran teller juga melayani nsabah untuk setorsn angsuran, penarikan uang dan deposito, namun untuk di Teras BRI kebijakan dari kantor ada limit tersendiri untuk simpanan atau penarikan uang apabila uang penarikan atau simpanan melebihi Rp.50.000.000,- maka dianjurkan untuk mengambil atau menyetor uang di kantor BRI unit.”

- 3 Hambatan apa sajakah yang dialami teller yang mempengaruhi jalannya pelayanan di teras maupun di Kantor Unit BRI Kencong?

“terkadang uang nasabah yang tidak rapi jadi membuat penghitungan lebih sulit karena memakan waktu yang sedikit lama untuk teller merapikan uang tersebut”

- 4 hambatan apa sajakah yang dialami customer service yang mempengaruhi jalannya pelayanan ?

“hambatannya pada saat pembukaan brimo yang terkadang gangguan teknis seperti signal lambat, nasabah lupa email, dan bahkan lupa untuk membawa HP. Dan juga pada saat pelunasan kredit terkadang nasabah juga lupa untuk membawa tanda terima yang digunakan untuk mengambil agunan yang dijaminkan.”

- 5 Bagaimana cara Customer Service mengatasi komplain dari nasabah?

“mendengarkan dulu keluhan dari nasabah dan kita turut prihatin dengan napa yang dialami, semisal ada nasabah yang mengambil uang ke mesin atm namun uang tidak keluar namun saldo terpotong, akan kami bantu proses pelaporan kepada kantor cabang, dan dipastikan uang tersebut akan Kembali kepada nasabah.”

- 6 Bagaimana cara teller menangani komplain dari nasabah

“kita akan mendengarkan keluhan dari nasabah tersebut dan berempati lalu kita tamping keluh kesahnya lalu kita berikan Solusi jalan keluarnya seperti apa.”

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Peran customer Service dan Teller PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong dalam membantu dan melayani para nasabah di Kantor Unit BRI dan Teras BRI Kencong I

Lembaga Keuangan Bank adalah Lembaga Keuangan yang kegiatan utamanya menyalurkan jasa dalam pembayaran dan peredaran uang serta pemberian kredit. Menurut AS.Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan aktivitas orang lain yang langsung (moenir 2005 :16). Dalam hal ini peran Customer Service dan teller sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan Perusahaan terhadap pelayanan nasabah, customer service dan teller berperan sebagai garda utama dalam penilaian nasabah karena mereka yang langsung berhadapan dengan nasabah. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong hadir dengan pelayanan prima sehingga BRI Unit Kencong adalah salah satu penerima penilaian terbaik dan mendapatkan penghargaan oleh BRI cabang Jember dengan mendapatkan 4 bintang karena pelayanannya. Tidak hanya peran customer service dan teller saja namun semua pegawai sangat berperan untuk mempertahankan penilaian yang sudah diberikan. Customer Service dan Teller dalam melakukan pelayanan tidak selalu berjalan dengan baik ada beberapa hambatan-hambatan yang sering terjadi namun para pegawai bisa mengatasi hambatan tersebut sehingga para nasabah tetap merasa nyaman dan aman melakukan setoran atau penarikan di BRI Unit Kencong.

Untuk tetap menyetabilkan penilaian para nasabah BRI Unit dan Teras BRI para pegawai bekerja sama untuk mengutamakan kenyamanan nasabah dengan melakukan pelayanan dan edukasi terhadap para nasabah sehingga para nasabah mengerti apa yang harus dipersiapkan untuk melakukan penyetoran, penarikan, pembuatan rekening ataupun realisasi kredit. Adapun cara para pegawai yakni mengingatkan para nasabah untuk membawa foto copy KTP, KK, KTP asli untuk persyaratan penyetoran, penarikan, dan pembuatan rekening lalu apabila untuk persyaratan kredit harus membawa foto Copy KTP, KK, Surat Keterangan Dari Desa, Buku Nikah dan jaminan (agunan). Pegawai Teras BRI juga melakukan pickup uang dengan cara mendatangi ruko atau kios para pedagang yang ingin melakukan setoran dan membayar angsuran. Hal tersebut adalah salah satu tindakan pelayanan yang sangat membantu pedagang di pasar karna banyaknya pedagang yang tidak sempat untuk membayarkan angusarn atau setoran uangnya ke pegawai BRI Unit Kencong.

Peran *Customer Service* dan *Teller* Ketika menangani masalah nasabah pada saat proses tranasksi, contohnya pada proses transaksi terdapat nasabah yang melakukan penarikan uang di mesin ATM namun uang tersebut tidak keluar sedangkan saldo berkurang, *Customer Service* dan *Teller* akan cepat dan tanggap menangani masalah yang dikeluhkan oleh nasabah tersebut sehingga nasabah tetap memberikan penilaian yang baik kepada BRI Unit Kencong.

4.2 Hambatan-hambatan yang mempengaruhi jalannya pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong dalam melakukan pelayanan juga mengalami banyak sekali hambatan yang mempengaruhi jalannya pelayanan. hambatan sendiri terbagi menjadi dua yaitu hambatan internal dan hambatan eksternal. Di PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kencong sendiri mengalami beberapa hambatan salah satunya Ketika program transaksi sedikit mengalami trouble ataupun sedikit lambat maka hal tersebut dapat memperlambat jalannya pelayanan, namun para pegawai dapat mensiasati hal tersebut dengan menawarkan produk-produk BRI dan mempersiapkan persyaratan-persyaratan yang harus disiapkan pada saat melakukan transaksi, seperti merapikan uang nasabah yang tidak rapi dan melakukan pengecekan KTP atau kartu identitas lainnya.

Tidak hanya timbul dari internal saja hambatan juga sering muncul dari pihak eksternal/nasabah yaitu ketika nasabah yang ingin melakukan pembukaan buku rekening dan brimo banyak nasabah lansia yang lupa untuk membawa persyaratan seperti KK dan KTP ataupun waktu pengaktifan brimo terkadang lupa untuk membeli pulsa, hal tersebut juga sering terjadi di BRI Unit Kencong maupun di teras BRI, oleh sebab itu para petugas memberikan pengertian kepada nasabah dengan cara memperbolehkan nasabah untuk mengambil persyaratan atau membeli pulsa terlebih dahulu dan apabila sudah selesai dan Kembali lagi para

nasabah tersebut bisa langsung melakukan pembuatan rekening dan brimo tanpa mengantri dari awal lagi.

Dari beberapa hambatan yang terjadi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong. Cara cara yang dilakukan pegawai baik CS maupun *Teller* adalah bentuk untuk mengutamakan kenyamanan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong. Cara tersebut juga dilakukan guna untuk mengurangi adanya komplain dan menyetabilkan penilaian yang diberikan nasabah kepada BRI unit Kencong sehingga performa BRI unit Kencong tetap bagus dan mampu bersaing dengan bank bank lainnya yang ada di Kecamatan Kencong.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan penjelasan pada bab sebelumnya dapat ditarik Kesimpulan bahwa:

- 1 Peran *Customer Service* dan *Teller* sangat berpengaruh besar terhadap penilaian nasabah guna untuk menyetabilkan kualitas pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah maka akan membuat para nasabah aman dan nyaman pada saat melakukan transaksi di BRI Unit Kencong maupun di Teras BRI Kencong dan dengan pelayanan yang baik PT Bank Rakyat Indonesia akan mampu bersaing dengan bank bank lainnya. Peran *Customer Service* dan *Teller* terhadap proses pelayanan yaitu membantu nasabah untuk melakukan transaksi dan menangani keluhan nasabah pada saat proses transaksi yang dialami nasabah sehingga hal tersebut yang membuat peran *Customer Service* dan *Teller* sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Kencong
- 2 Hambatan adalah salah satu masalah yang mengganggu jalannya proses pelayanan di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit kencong. Banyaknya hambatan di kantor BRI Unit Kencong seperti masalah Teknis internal hingga masalah Eksternal yang

dialami nasabah, masalah internal dapat diatasi oleh *Customer Service* dan *Teller* dengan memberikan pengertian kepada nasabah serta sembari menunggu *Customer Service* dan *Teller* membantu nasabah untuk menyiapkan persyaratan yang perlu di siapkan untuk proses administrasi dan proses transaksi. Faktor Eksternal yang dialami nasabah biasanya Ketika nasabah lupa ntuk membawa persyaratan seperti KTP, KK dan persyaratan lainnya, *Customer Service* dan *Teller* akan mempersilahkan nasabah untuk mengambil persyaratan yang ketinggalan dan tetap menangani proses transaksi sembari menunggu persyaratan diberikan kepada *Customer Service* dan *Teller*.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditemukan bahwa peran *Customer Service* dan *Teller* di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong berpengaruh sangat penting terhadap penilaian nasabah dan kesetabilan performa pelayanan BRI Unit Kencong, karena *customer service* dan *teller* adalah pihak utama yang menjalankan proses pelayanan oleh karena itu dengan pelayanan yang baik para nasabah akan memberikan kepercayaan yang lebih terhadap pelayanan yang diberikan. Para nasabah juga merasa terbantu dengan adanya *pick up service* yang dilakukan pegawai teras BRI kepada para nasabah pasar baru kencong.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti menyadari masih terdapat banyak kendala dan kekeliruan yang ada dalam penelitian ini, namun dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi peneliti yang akan datang.

Untuk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Kencong agar selalu memberikan pelayanan yang lebih baik, selalu menjaga hubungan baik dengan para nasabah dan tetap menyetabilkan performa pelayanan yang diberikan kepada para nasabah . customer service dan Teller harus mampu bersaing dengan bank-bank lainnya sehingga dapat menarik nasabah baru untuk pemenuhan target yang telah ditentukan oleh BRI Cabang Jember dan tetap melakukan pelayanan dengan baik agar nasabah lama tetap setia untuk melakukan transaksi maupun kredit di kantor BRI Unit Kencong.

DAFTAR PUSTAKA

- Anibal Soper (2023) Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di PT Bank Perekonomian Rakyat nusamba Rambipuji, Its Mandala Jember
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Balai Pustaka
- Ayu Oktaviani (2020) “kualitas pelayanan CustomerService dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah BPRS kota bumi kantor cabang bandar lampung”
- Eka Yuliana Fitri (2023)“Peranan *Customer Service* terhadap pelayanan di Bank BRI KK RSUD Arifin Achmad”
- Mimin Lestari (2019) “Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima pada pegawai puskesmas kayon palangkaraya”
- Moleong,lexy J.2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. bandung : PT. Remaja Rodakarya
- Nella Ayu Novia (2023) “peran customer service dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah di bank BRI kantor kas T.Zainal abidin pekanbaru”
- Okvela Sapitri (2021) “peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. BTPN Purna Bkati KC padang”

Pramudya (2022) Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat

Ratna Wulandari (2022) “Resiko Operasional Unit Teller Dan Customer Service Pada PT. BPR Ophir Pasaman Barat”

Risma Haryani Siregar (2023) “Strategi pelayanan *Customer Service* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua”

Sandra yulidia (2023) peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara KC Padang

Saniya putri dan naiel Gamar. 2023 “laporan akhir Magang Lembaga Keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Jember Unit Kencong “jember.

Sugiyono.2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*, Bandung Alfabeta.

Unaradjan. Dominikus Dolet 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Universitas Katolik Sindonesia Atmajaya.

Vanni, Sugestian. (2013). *Efektifitas Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Unit Kampus Cabang Jember Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Usaha Mikro (Studi Kasus PT. BRI(Persero) Tbk, Jember*. Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik.

Yuliyanti M. Manan (2023) “Analisis pelayanan teller pada BPRS Bumi Rinjani
Kepanjen kantor kas Wagir”

Yunni Rusmawati DJ, analisis pelayanan CS terhadap kepuasan nasabah pada
bank danamon Di Sukodadi Lamongan

LAMPIRAN
(Dokumentasi Penelitian)



Foto Bersama CS BRI Kencong dan Teras BRI



Foto Bersama Teller BRI dan Teras BRI



Foto Bersama Mbak Rika Nasabah Teras BRI dan sekaligus Pedagang



Foto Bersama Nasabah ibu sulistiyana Teras dan sekaligus Pedagang



Foto dengan Ibu Rosida nasabah BRI dan Pedagang di Pasar Baru Kencong



Foto Dengan Ibu Tutik Hindayani nasabah Teras BRI dan pedagang Pasar baru kencong

Link Dokumentasi

<https://drive.google.com/drive/folders/1UEDfXBImFKqq28mwoso04AYXfFRljMRz>