

# **PENGARUH KINERJA *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN NASABAH BANK KALBAR CABANG SINTANG**

Fasharela Farid<sup>a</sup>, Erna Listiana<sup>b\*</sup>

ab\*Universitas Tanjungpura, Pontianak

\*E-mail: del\_aaa@yahoo.com

## **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kinerja *customer service* dan *teller* terhadap kepuasan pelayanan nasabah Bank Kalbar Cabang Sintang, Terdapat beberapa faktor yang menjadi indikator pada kinerja terkait *customer service* dan *teller* yaitu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik kedua variabel bebas yaitu kinerja *customer service* dan *teller* sama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan nasabah Bank Kalbar Cabang Sintang karena sama-sama memiliki nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

*Kata Kunci: Kinerja, Kepuasan Pelayanan*

## **PENDAHULUAN**

Nasabah merupakan elemen yang penting bagi keberlangsungan bank. Nasabah yang loyal dan meningkat merupakan kunci suatu bank memiliki tingkat pelayanan dan jenis produk yang dianggap sesuai baik dari segi manfaat maupun pengaruh bagi kehidupan nasabah. Oleh karena itu setiap bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk menciptakan kepuasan dimana dalam hal ini terkait setiap elemen harus mendukung salah satunya karyawan yang bekerja. Kinerja yang ditunjukkan harus memuaskan dan tentunya baik. Adanya berbagai layanan menarik dari berbagai jenis bank, tentunya terjadi persaingan dalam mendapatkan nasabah dan loyalitas nasabah sehingga bank harus memiliki ciri khas untuk merebut hati nasabah. Pelayanan yang menarik dari berbagai jenis bank membuat masyarakat akan lebih selektif dalam memilih bank yang terbaik. Karyawan dalam dunia perbankan sangat penting seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis di bidang jasa. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank. Setiap bank berlomba-lomba menunjukkan sikap lebih menghargai nasabah dan mengembangkan pelayanan yang unggul. Menciptakan pelayanan yang terbaik dapat menyebabkan akan lebih banyak masyarakat yang tertarik menggunakan jasa bank tersebut.

Bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya karena tanpa kepercayaan masyarakat dapat menyebabkan bank mengalami masalah dalam perkembangannya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Tanpa citra yang positif, kepercayaan

yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Untuk meningkatkan citra, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya (Kasmir,2013). Salah satu aktivitas bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan/kredit. Dalam sistem operasional bank selalu memperhatikan pelayanan, dimana memerlukan karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dibandingkan dengan mesin. Karyawan yang memadai dan mempunyai kompetensi sangat dibutuhkan. Karyawan yang bertugas melayani nasabah yaitu frontliner yang terdiri dari *customer service*, *teller* dan *security*. Dalam penelitian ini terfokus pada *customer service* dan *teller*. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *customer service* (CS) (Kasmir,2013).

Pelayanan nasabah atau *customer service* (CS) merupakan pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang akan dipasarkan kepada nasabah. Hal demikian dimungkinkan karena kesesuaian, kejelasan informasi atau spesifikasi produk atau jasa secara terperinci merupakan hal yang dapat menunjang kelancaran hubungan antara pihak bank dan nasabah. Oleh karena itu, pelayanan kepada nasabah ini merupakan salah satu masalah pokok dalam persaingan antar bank, juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari bank, karena pelayan nasabah merupakan salah satu kegiatan bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Dalam melakukan pelayanan *customer service* berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal.

Customer service memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang customer service memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik para calon nasabah dengan menggunakan kalimat yang dapat meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

*Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas dari customer service merupakan ujung tombak kegiatan operasional perbankan. Tugas *customer service* secara umum ada 2 yaitu mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan berusaha untuk mendapat nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Akan tetapi masih ada *customer service* yang hanya mempunyai peran penting sebagai pelayan nasabah dalam hal pemberian informasi yang dibutuhkan oleh nasabah tanpa pendekatan. Mengingat pentingnya *customer service* sehingga dibutuhkan tenaga khusus yang terlatih baik dengan kualifikasi istimewa dengan maksud untuk melayani segala kebutuhan dan keinginan nasabah selain juga berfungsi sebagai pembina hubungan masyarakat. Dunia global telah mengalami percepatan dalam perpindahan informasi dan preferensi sehingga diperlukan *customer service* yang dapat mengatasi segala permasalahan dan juga bisa mengantisipasi perubahan-perubahan yang ada. Selain itu, *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

Pelayanan nasabah bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah yaitu nasabah cenderung memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan dari dua dimensi yaitu:

1. Dimensi *procedural* mencakup sistem dan prosedur yang telah tertata guna menyampaikan produk dan atau pelayanan.
2. Dimensi pribadi: berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, prilaku, dan kemampuan lisan dalam berinteraksi dengan nasabah.

Agar pelayanan yang diberikan berjalan dengan baik, maka interaksi antara nasabah dan *customer service* haruslah berjalan dengan baik. Selain itu, dalam memberikan pelayanan, *customer service* dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika. Ada beberapa etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank, khususnya *customer service* dalam rangka memberikan pelayanan kepada nasabah (Kasmir,2013):

1. Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore.
2. Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan nasabah untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
3. Baik dalam mengucapkan salam atau mempersilahkan nasabah masuk atau duduk selalu ramah dan senyum.
4. Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan dan lemah lembut.
5. Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
6. Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

Sehingga baik buruknya pelayanan akan mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank tersebut. Adanya pelayanan yang baik membuat nasabah merasa senang dan dihargai, sehingga nasabah akan kembali lagi dan melanjutkan hubungan dengan bank tersebut.

Selain itu dampak adanya kepuasan, nasabah akan menceritakan apa yang diperoleh kepada teman atau keluarga yang dapat mempengaruhi pertumbuhan perusahaan dan penambahan peluang bagi *customer service*. Terdapat beberapa elemen yang menjadi indikator dalam pelayanan *customer service* (Fahmi,2018) yaitu:

### **Berpakaian dan berpenampilan menarik**

*Customer service* harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

### **Percaya diri, bersikap akrab dan penuh senyum**

Dalam melayani nasabah *customer service* tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. *Customer service* juga

harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

### **Menyapa dengan lembut**

Pada saat nasabah datang, *customer service* harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.

### **Tenang, sopan dan hormat**

Pada saat melayani nasabah, *customer service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.

### **Tekun**

*Customer service* harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

### **Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar**

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

### **Bergairah dalam melayani**

Seorang *customer service* harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.

### **Tidak menyela atau memotong pembicaraan**

Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

### **Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan**

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. *Customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

### **Memberitahu**

Jika pada saat tertentu *customer service* dalam keadaan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan mereka akan dilayani dengan simpatik.

Selain *customer service* dalam penelitian ini juga terkait *teller*. *Teller* merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah. Dengan kata lain, *teller* berhubungan langsung dengan para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bagian ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sebagai seorang *teller* harus menunjukkan pelayanan

yang sesuai dengan standar layanan dan pedoman yang digunakan dalam bekerja, sehingga apabila *teller* memiliki komitmen dalam menetapkan standar layanan yang ada dapat menciptakan kepuasan dari nasabah ketika bertransaksi, karena tolak ukur keberhasilan sebuah bank salah satunya adalah tergantung kepada kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Dalam hal ini kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting yang harus diperhatikan dan diwujudkan karena nasabah merupakan penilai terakhir dari mutu pelayanan yang telah diberikan oleh pihak bank.

*Teller* juga memiliki tugas yang sama seperti *customer service* dalam melayani nasabah, pengukuran kepuasan nasabah salah satunya dari pelayanan yang diberikan oleh *teller*. Penentuan kepuasan nasabah itu berdasarkan terpenuhinya harapan yang dimiliki nasabah tersebut, maka nasabah memiliki kendali atas penilaian terhadap *teller* dimana tentunya nasabah sangat memerlukan pelayanan yang memuaskan. Bank Kalbar Cabang Sintang adalah Bank yang eksistensinya terbukti di bidang pelayanan jasa dan dapat bersaing. Bank Kalbar Cabang Sintang memiliki strategi untuk memuaskan nasabah dengan memberikan pelayanan yang maksimal dan memilih karyawan yang memiliki pengetahuan dan pendidikan yang sesuai di bidangnya namun tetap yang mengukur kepuasan nasabah adalah nasabah itu sendiri. Sehingga dapat disimpulkan baik *customer service* maupun *teller* sama-sama memiliki tugas untuk menarik nasabah dan mempertahankan nasabah. Indikator yang digunakan untuk *teller* adalah sama seperti *customer service* dalam penelitian ini. Oleh karena itu untuk menunjang kepuasan pelayanan pada nasabah dibutuhkan *customer service* dan *teller* yang memiliki kompetensi yang baik pada Bank Kalbar Cabang Sintang.

Hasanah (2018) menyatakan bahwa kinerja *customer service* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Evalin dan Noorman (2021) juga menyatakan bahwa kinerja *customer service* dan *teller* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank. Sebaliknya Daru (2021) dalam penelitiannya menyatakan bahwa masih terdapat nasabah yang persepsikan buruk terhadap layanan *front liner* seperti *teller* yaitu pada jumlah tempat duduk yang kurang. Berdasarkan latar belakang maka penelitian ini berjudul *Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah Bank Kalbar Cabang Sintang*.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini ditujukan untuk memperoleh gambaran lebih jauh mengenai variabel penelitian yaitu kinerja *customer service* dan *teller* dan kepuasan nasabah serta kemudian menguji hipotesis mengenai kinerja *customer service* dan *teller* terhadap kepuasan pelayanan nasabah Bank Kalbar Cabang Sintang. Metode penelitian ini menggunakan *survey* yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono (2018)). *Survey* yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data dengan mengedarkan kuesioner dan wawancara. Sample adalah bagian dari populasi yang hendak diteliti, sample yang di ambil adalah nasabah Bank Kalbar Cabang Sintang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berikut ini hasil analisis yang diperoleh yang dapat dilihat sebagai berikut:

### Uji F

| Mean Square | F     | Sig.  |
|-------------|-------|-------|
| 6,210       | 2,791 | ,034b |
| ,211        |       |       |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Tingkat signifikansi Anova pada uji F adalah 0,034 yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,034 < 0,05$ ), maka dinyatakan variabel kinerja *customer service* dan *teller* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pelayanan nasabah Bank Kalbar Cabang Sintang.

### Uji t

| Model                 | Unstandardized Coefficients |            | standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                       | B                           | Std. error | Beta                      |       |      |
| (Constant)            | ,621                        | ,012       |                           | ,504  | ,382 |
| Kinerja CS            | ,429                        | ,021       | ,128                      | 2,088 | ,001 |
| Kinerja <i>Teller</i> | ,440                        | ,296       | ,348                      | 5,167 | ,028 |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Berdasarkan uji t didapat persamaan sebagai berikut:  $Y = 0,621 + 0,429 (X_1) + 0,440 (X_2)$  Nilai konstanta sebesar 0,621 menyatakan bahwa jika kinerja *customer service* dan kinerja *teller* tidak mengalami perubahan maka kepuasan nasabah adalah sebesar 0,621.

Koefisien regresi variabel  $X_1$  adalah 0,429 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel  $X_1$  akan memberikan kenaikan sebesar 0,429. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kinerja *customer service* yang dirasakan oleh nasabah maka tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah akan semakin meningkat.

Koefisien regresi variabel  $X_2$  adalah 0,440 menyatakan bahwa setiap penambahan satu nilai pada variabel  $X_2$  akan memberikan kenaikan sebesar 0,440. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi kinerja *teller* yang dirasakan oleh nasabah maka tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah akan semakin meningkat.

### Koefisien Determinasi

| Model | R    | R-squared | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|------|-----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,883 | ,736      | ,703              | ,2108                      |

Sumber: Data primer diolah, 2022

Nilai R Square sebesar 0,736, hal ini berarti kepuasan pelayanan dipengaruhi oleh kinerja *customer service* (X1) dan kinerja *teller* (X2) sebesar 73,6% sedangkan sisanya 26,4% dipengaruhi oleh variabel di luar dari penelitian ini.

### KESIMPULAN

Terdapat beberapa kesimpulan berdasarkan hasil penelitian yaitu:

1. Kinerja *customer service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang berarti bahwa semakin tinggi kinerja *customer service* semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.
2. Kinerja *teller* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan yang berarti bahwa semakin tinggi kinerja *teller* semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

### SARAN

Terdapat beberapa saran yang diberikan oleh peneliti berdasarkan penelitian diantaranya yaitu:

1. Kepada pihak bank untuk tetap mengadakan pelatihan-pelatihan yang lebih baik dan mengevaluasi kinerja karyawannya supaya dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan serta mampu mempertahankan tingkat efektivitasnya dalam menerapkan strategi pelayanannya.
2. Agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan, maka karyawan tersebut harus bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, seperti cepat tanggap, memberikan solusi terhadap nasabahnya dengan waktu yang tidak terlalu lama, dan sistematis.

### REFERENSI

- Daru, S. (2021). Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Pelayanan Pada Bank Kota Palopo. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, Hal:1-21*.
- Evalin, Z & Noorman, I. (2021). Analisis Peran Kinerja *Customer Service* Dan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah (Survey Pada Nasabah Bank Bjb Kantor Cabang Leuwiliang Bogor). *Jurnal Ilmiah Manajemen, Vol. 9 No. 2*.
- Fahmi, I. (2008). Perbankan Teori dan Aplikasi. Bandung: Alfabeta.

- Hasanah, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Bank DKI Cabang Pembantu Pondok Gede Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 21 No. 3.
- Kasmir. (2013). Analisis Laporan Keuangan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Edisi 27. Bandung: Alfabeta.