

Analisis Standar Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BPR Maha Bhoga Marga (MBM)

Made Ananda Alvina Christy¹; Rai Gina Artaningrum²

^{1,2}Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas Dhyana Pura, Jl. Raya Padang Luwih Tegaljaya Dalung Kuta Utara, Bali, Indonesia
Email: ¹19111501001@undhirabali.ac.id ; ²raigena86@undhirabali.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengulas tentang Standar Pelayanan *Teller* Sesuai Aturan OJK Terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan *teller* sesuai aturan OJK terhadap kepuasan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga Kantor Kas Dalung. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun instrument penelitiannya adalah observasi dan wawancara. Sumber data penelitian ini adalah hasil wawancara dari Ibu Yuliyanti Kristina Berry selaku kepala bagian kantor kas yang bekerja di PT. BPR Maha Bhoga Marga. Adapun hasilnya adalah seluruh aspek, baik pegawai maupun nasabah memiliki peran penting terhadap keberlangsungan peningkatan kualitas kerja di setiap kantor yang ada. Salah satunya melalui adanya peran pelayanan *teller* yang diyakini kualitas dan peranannya memiliki peran penting yang dapat memudahkan nasabah dalam kegiatan transaksi apapun sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Terkait standar pelayanan *teller* yang ada, baik yang diterapkan oleh BPR Maha Bhoga Marga maupun oleh OJK dapat dilihat bahwa pengimplementasiannya sudah cukup sesuai dengan standar yang diterapkan dan penerapan layanan sudah sesuai dengan harapan nasabah. PT BPR Maha Bhoga Marga sendiri tetap mengupayakan adanya peningkatan standar pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan nasabah untuk dilayani dengan baik.

Kata kunci: *Pelayanan Teller, Kepuasan Nasabah*

1. Pendahuluan

Perkembangan yang signifikan ditunjukkan oleh perbankan di Indonesia maka pemerintah mengeluarkan suatu ketetapan perundang-undangan yang terdapat didalam UU No. 7 Tahun 1992 yang memberikan penjelasan mengenai definisi dan pemahaman yang digunakan suatu perbankan. Perbankan sendiri merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan lalu menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun semacamnya dalam rangka guna meningkatkan taraf hidup rakyat yang banyak. Bank Perkreditan Rakyat di Indonesia tentunya telah mendorong peran perbankan sendiri didalam menggerakkan sektor riil serta membatasi spekulasi guna memenuhi perantara antara masyarakat yang sedang membutuhkan dana serta masyarakat yang sudah kelebihan dana. Hal ini menunjukkan bahwa sumber dana yang dikelola harus sesuai dengan ketetapan dan tujuan alokasi investasi yang dilakukan yaitu membangun ekonomi dan sosial masyarakat serta melakukan pelayanan perbankan sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku (Kasmir, 2016).

Salah satu masalah yang dihadapi adalah standar pelayanan yang diberikan oleh bank terhadap nasabahnya, dan dapat diketahui salah satu hal yang terpenting dalam dunia perbankan dizaman modern ini adalah pelayanan. Pelayanan sendiri

merupakan salah satu faktor yang tentunya akan sangat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap perbankan. Tentunya harapan setiap perbankan ialah kepuasan nasabah yang sangat menunjang perusahaan guna perkembangan perusahaan dalam jangka panjang kedepan. Kualitas pelayanan sendiri ialah tanggapan atau respon baik yang positif maupun negatif yang telah dirasakan oleh nasabah terhadap BPR Maha Bhoga Marga (Tjiptono dan Chandra, 2016).

Teller adalah karyawan bank di *counter* yang tugas utamanya ialah melayani nasabah seperti, transaksi penerimaan atau pembayaran tunai, menerima simpanan, mencairkan cek, memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan serta memiliki tanggung jawab yang besar atas pekerjaannya. Setiap harinya seorang teller lah yang berhadapa langsung dengan nasabah yang tentunya hal ini perlu ditunjang dengan penampilan yang sempurna setiap saat. Oleh karena itu, peranan teller sendiri sangat penting bagi reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi teller untuk bertransaksi maka, bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari teller itu sendiri agar tercapainya kepuasan pelanggan (Kasmir, 2016).

Meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para nasabah. Setiap bank pasti memiliki strategi masing-masing untuk memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menggunakan produk-produk yang ditawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut. Pada dasarnya karyawan BPR Maha Bhoga Marga telah bekerja sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Tetapi kedepannya didalam melayani nasabah dengan optimal diharapkan bisa meningkatkan kepuasan nasabah kepada BPR Maha Bhoga Marga serta mengetahui standar pelayanan *teller* yang sesuai dengan aturan OJK (Tjiptono, 2016).

Dari penjelasan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian guna mengetahui bagaimana standar pelayanan *teller* sesuai aturan OJK terhadap kepuasan nasabah pada Bank Perkreditan Rakyat Maha Bhoga Marga Kantor Kas Dalung.

2. Metode

Objek Penelitian

Penelitian ini membahas tentang analisis standar pelayanan *teller* sesuai aturan OJK terhadap kepuasan nasabah pada BPR MBM. Penelitian ini difokuskan pada bagaimana cara BPR MBM dalam menerapkan standar pelayanan *teller* yang sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh OJK untuk mencapai target kepuasan nasabah.

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini untuk menghimpun data yang dibutuhkan, maka penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut:

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber kemudian diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2019:194). Data primer dalam penelitian ini didapat dari hasil wawancara langsung dengan Ibu Yuliyanti

Kristina Berry selaku kepala bagian kantor kas yang bekerja di PT. BPR Maha Bhoga Marga.

Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini untuk memaksimalkan analisa maka penghimpunan data yang dibutuhkan dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

Metode wawancara merupakan metode untuk pengumpulan data dengan cara bertanya dan langsung dimintai jawaban. Peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Yuliyanti Kristina Berry selaku kepala bagian kantor kas yang bekerja di PT. BPR Maha Bhoga Marga mengenai bagaimana peran pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada BPR Maha Bhoga Marga.

Metode observasi merupakan pengumpulan data dengan melakukan peninjauan atau pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti serta teknik ini digunakan untuk memperoleh data dan dokumen yang akan diteliti.

Studi pustaka merupakan kegiatan pengumpulan data dengan pembahasan yang diambil dari literatur-literatur, bantuan studi dan sumber lain yang berhubungan dengan judul penelitian.

Alat Analisis Data

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memperoleh gambaran secara mendalam dan objektif mengenai penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang ada di BPR MBM. Hasilnya adalah seluruh aspek, baik pegawai maupun nasabah memiliki peran penting terhadap keberlangsungan peningkatan kualitas kerja di setiap kantor yang ada. Salah satunya melalui adanya peran pelayanan *teller* yang diyakini kualitas dan peranannya memiliki peran penting yang dapat memudahkan nasabah dalam kegiatan transaksi apapun sehingga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

3. Hasil dan Pembahasan

Peranan teller sendiri sangat penting bagi reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi teller untuk bertransaksi maka, bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari teller itu sendiri agar tercapainya kepuasan pelanggan. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para nasabah. Setiap bank pasti memiliki strategi masing-masing untuk memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menggunakan produk-produk yang ditawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut.

Tabel 1 Perbandingan Standar Pelayanan Teller

No	Standar Pelayanan Teller MBM	Standar Pelayanan Teller OJK
1	Melakukan senyum salam sapa	Bertindak sopan sebagai penerima dana titipan dan sebagai pengelola dana.
2	Selalu mengucapkan kata maaf jika ada kesalahan	Tidak diperkenankan menjanjikan pemberian imbalan atau bonus kepada nasabah.
3	Menolong nasabah yang mengalami kesulitan	Tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan nasabah.
4	Menggunakan Bahasa yang baik dan sopan	Menuangkan kesepakatan atas pembukaan dan penggunaan produk deposito dalam bentuk perjanjian tertulis
5	Memasang wajah hangat dan semangat antusias	Melakukan pembagian keuntungan dalam bentuk nisbah yang disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
6	Transaksi Tunai : - Penyetoran sederhana : 1 menit 20 detik - Penyetoran medium : 3 menit - Penyetoran besar : 10 menit	Dapat memberikan hadiah promosi apabila telah memenuhi persyaratan.

Dari penjabaran diatas terkait standar pelayanan teller yang ada baik yang diterapkan oleh BPR Maha Bhoga Marga maupun oleh OJK maka, dapat dilihat bahwa pengimplementasiannya sudah cukup sesuai dengan standar yang diterapkan dan penerapan layanan sudah sesuai dengan harapan nasabah. PT BPR Maha Bhoga Marga sendiri tetap mengupayakan adanya peningkatan standar pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan nasabah untuk dilayani dengan baik. Dapat dikatakan sudah cukup sesuai karena dalam pelayanannya BPR Maha Bhoga Marga telah mengindikasikan beberapa hal terkait standar yang telah ditetapkan oleh OJK itu sendiri yaitu salah satunya berindak ramah dan sopan dalam melayani nasabah. Tentunya untuk terus dapat meningkatkan standar pelayanan yang nyaman dan lebih baik lagi dalam pelayanan terhadap nasabah, PT BPR Maha Bhoga Marga tentu harus terus giat mencapai target yang telah ditentukan oleh OJK guna mencapai hasil yang maksimal dalam melakukan segala pelayanannya terutama kepuasan nasabah itu sendiri.

4. Simpulan

Teller memiliki tanggung jawab utama yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan

termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai. Selain itu, tugas seorang *teller* juga melayani nasabah seperti, transaksi penerimaan atau pembayaran tunai, menerima simpanan, mencairkan cek, memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan serta memiliki tanggung jawab yang besar atas pekerjaannya. Setiap harinya seorang *teller* berhadapan langsung dengan nasabah yang tentunya hal ini perlu ditunjang dengan penampilan yang sempurna setiap saat. Oleh karena itu, peranan *teller* sendiri sangat penting bagi reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi teller untuk bertransaksi maka, bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari teller itu sendiri agar tercapainya kepuasan pelanggan.

5. Daftar Rujukan

- Aris Sunindyo, (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Anggota Pada BMT Polidana Politeknik Neeri Semarang.
- Devika Ayuni, Sunandar (2019) Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PD. BPR BKK Kota Tegal.
- Farida, Raden Ajeng Siti Nurul Erika (2021) Laporan Magang di PT Bank Perkreditan Rakyat Bank Bantul Manggar Wulan Kusuma. Laporan Magang thesis, STIE YKPN.
- Kasmir, (2016) Laporan Magang di PT Bank Perkreditan Rakyat Bank Rama Ganda Bogor. Laporan Magang thesis, STIE YKPN.
- Megawati Syahril, Ryan Agustawan (2020) Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor.
- PT. BPR Maha Bhoga Marga (2021) Retrieved from <https://bprmahabhoga.com/>
- Tjiptono, Chandra (2016) Laporan Magang di PT Bank BPR Syariah. Laporan Magang thesis, STIE YKPN.
- Wardani, Fisbela Mei Dinia Astrida (2019) Peran Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang. Vocational (Diploma) thesis, University of Muhammadiyah Malang.

