

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Program Kerja Praktek

Saat setelah menyelesaikan pendidikan di bangku kuliah, setiap mahasiswa akan terjun ke dunia kerja. Untuk dapat terjun ke dunia kerja mahasiswa harus memiliki kesiapan dalam menghadapi pekerjaan yang akan mereka tempuh yang sesuai dengan bidang personalnya. Namun masih banyak hal-hal yang menjadi hambatan bagi seseorang mahasiswa *fresh graduate* yang belum memiliki pengalaman kerja, seperti halnya ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah.

Dikarenakan hal di atas, maka Perguruan Tinggi menetapkan mata kuliah kerja praktek dengan tujuan mahasiswa dapat memperoleh ilmu dan juga terjun langsung ke suatu perusahaan untuk mengaplikasikan teori-teori yang selama ini telah diperoleh selama kuliah. Kerja praktek dapat dikatakan sebagai ajang simulasi profesi mahasiswa untuk melatih kedisiplinan, melatih kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja, mengamati secara langsung aktivitas perusahaan dalam berproduksi dan memasarkan produk serta melengkapi teori yang diperoleh di perkuliahan dengan praktek yang ada di perusahaan. Dengan kerja praktek mahasiswa dituntut untuk dapat mengerti dan memahami pekerjaan di lapangan.

Seluruh mahasiswa tidak hanya dituntut untuk memiliki ilmu pengetahuan informasi dan bisnis semata, namun yang lebih penting adalah mahasiswa memiliki keterampilan dan kemampuan untuk menerapkan ilmu yang dimilikinya.

Dengan adanya praktek langsung di dunia kerja diharapkan mahasiswa mampu memahami keadaan yang terjadi sebenarnya di dunia bisnis. Sebuah pengaplikasian secara langsung untuk kami memulai magang di perusahaan, kami ingin mengetahui kegiatan riil yang dilakukan perusahaan disiplin ilmu yang telah kami pelajari di bangku kuliah, misalnya tertib administrasi dalam pembukuan keuangan dan tertib dalam pelaporan keuangan.

Kerja Praktek adalah penerapan pelajaran yang baru saja dikembangkan di lingkungan fakultas Ekonomi & Bisnis IIB Darmajaya, yang kemudian dipraktekkan dilapangan dalam hal ini dunia kerja nyata.

PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang sebagai salah satu bank yang sudah terkemuka, sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya. Hal ini diwujudkan salah satunya melalui inovasi, baik dalam hal produk maupun pelayanan. Setiap Bank mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimana untuk mendukung kegiatan bank tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku dibank tersebut.

PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang dipimpin oleh Kepala Cabang dan terdiri dari beberapa divisi. Divisi Operasional merupakan

bagian penempatan kerja praktik. Divisi ini memiliki beberapa bagian, yaitu teller, customer service, dana jasa, IT, dan SDM. Divisi ini memiliki tugas utama melayani nasabah seperti pembayaran *payroll*, penyediaan kliring, transfer, setoran tunai dan non tunai, tarik tunai, pembayaran gaji instansi, pembayaran gaji pensiun, dll.

Dalam melayani nasabah ada beberapa pekerjaan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah khususnya pada bagian *Teller* dan *Customer Service*. *Teller* menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional yang berlaku, jika *Teller* dan *Customer service* memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut, maka dari itu Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Mengingat adanya pandemi Covid-19 di Indonesia jam Operasional Bank pun belum stabil, Bank hanya boleh beroperasi 6 jam saja dan masih banyaknya kantor cabang pembantu yang ditutup oleh kantor pusat sehingga meningkatnya antrian nasabah yang membuat kualitas pelayanan di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang masih belum efektif dan efisien serta Standar Operasional Prosedur yang tidak berjalan dengan baik.

Oleh karena itu penulis mengangkat judul **“Implementasi Kualitas Pelayanan *Teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang ditengah Pandemi Covid-19”**

1.2. Ruang Lingkup Kerja Program Kerja Praktek

Kerja Praktek merupakan suatu sarana latihan kerja dimana mahasiswa ditempatkan pada lingkungan kerja yang sesungguhnya untuk mengembangkan ilmu, keterampilan serta tanggung jawab dalam melakukan tugas yang telah di peroleh dari lembaga pendidikan dan mengimplementasikan dalam dunia kerja.

Dalam pelaksanaan Kerja Praktek di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang, penulis ditempatkan pada bagian Operasional. Dimana pada *job desc* ini penulis memiliki tugas dan tanggung jawab untuk melakukan Pengkinian Data Nasabah (*CIF*), Menginput *Invoice* pengeluaran logistik ke dalam buku besar, dan mengarsipkan dokumen mengenai pembukaan rekening atau permohonan fasilitas

1.3. Manfaat dan Tujuan Program Kerja Praktek

1.3.1. Manfaat Kerja Praktek

1. Manfaat dan Kerja Praktek bagi Perguruan Tinggi :
 - a. Terjalannya kerjasama antara perguruan tinggi dengan instansi terkait
 - b. Diperolehnya bahan masukan bagi peningkatan kerjasama antara mahasiswa, dosen, perguruan tinggi dan instansi yang terkait

- c. Sebagai bahan pertimbangan untuk tingkat keberhasilan bagi penyelenggaraan program Kerja Praktek di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Darmajaya

2. Manfaat Kerja Praktek bagi Instansi :

- a. Menjalin kerjasama dan hubungan yang baik dengan perguruan tinggi
- b. Memperoleh bantuan pemikiran dan tenaga kerja dalam rangka meningkatkan kinerja perusahaan

3. Manfaat Kerja Praktek bagi Mahasiswa :

- a. Sebagai sarana pembelajaran dalam mengimplementasikan ilmu yang telah diterima selama menempuh pendidikan di perguruan tinggi
- b. Menambah wawasan dan pengalaman bagi mahasiswa dalam mengetahui dunia kerja.
- c. Melatih dan meningkatkan keterampilan yang dimiliki oleh setiap mahasiswa dalam pelaksanaan Kerja Praktek

1.3.2. Tujuan Kerja Praktek

Adapun Tujuan dari dilaksanakannya kerja praktek sebagai berikut :

1. Untuk memperoleh pengalaman pada dunia kerja
2. Mengembangkan serta menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dibangku kuliah

3. Melatih mahasiswa bertanggung jawab dalam tugas yang telah diberikan
4. Untuk mengembangkan pola pikir mahasiswa agar bisa lebih cepat dalam mengembangkan kemampuan diri

1.4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Program Kerja Praktek

1.4.1. Waktu Pelaksanaan

Kerja Praktek (KP) ini berlangsung selama kurang lebih satu bulan terhitung tanggal 20 Juli 2020 sampai dengan 15 Agustus 2020.

1.4.2. Tempat Pelaksanaan

Kerja Praktek (KP) yang dilaksanakan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor cabang Tanjung Karang yang beralamat di Jl. Raden Intan no. 51, Tanjung Karang Kota Bandar Lampung

1.5. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini membahas tentang Latar Belakang Program Kerja Praktek, Ruang Lingkup Kerja Program Kerja Praktek, Manfaat dan Tujuan Program Kerja Praktek, Tempat dan Waktu Pelaksanaan Kerja Praktek, dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini berisi tentang sejarah Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, Kegiatan Utama Perusahaan, Lokasi Perusahaan, Struktur Organisasi

3. BAB III Permasalahan Perusahaan

Bab ini berisi tentang Analisa Permasalahan yang dihadapi oleh Perusahaan, Landasan Teori dalam Perusahaan, Metode yang digunakan dan Rancangan Program yang akan dilakukan kepada Perusahaan

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil dan pembahasan yang diperoleh saat pelaksanaan Kerja Praktek di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang.

5. BAB V Simpulan dan Saran

Bab ini berisikan tentang kesimpulan yang didapat setelah melaksanakan Kerja Praktek dan saran dari hasil pelaksanaan Kerja Praktek di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia adalah salah satu bank besar yang dimiliki oleh pemerintah pusat Indonesia yang beroperasi dibidang jasa keuangan. Bank Rakyat Indonesia mungkin dibilang tertua karena telah berdiri sebelum Indonesia merdeka sekitar tahun 1895. Sebelum berganti nama menjadi Bank Rakyat Indonesia, dulunya bank ini bernama "*De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*" itulah nama Bank Rakyat Indonesia yang berdiri pada masa kolonialisme Hindia Belanda di Indonesia, oleh karena itu namanya memakai bahasa Belanda.

Bank Rakyat Indonesia pertama kali didirikan di kota Purwokerto, kota yang populer dengan wisata alamnya di Baturadden. Berdirinya Bank Rakyat Indonesia pertama kali didirikan oleh Raden Bei Aria Wiraatmadja. Beliau adalah asli keturunan dari kota banyumas yang berbakti kepada kolonialisme Belanda di Karesidenan Banyumas. Raden Bei Aria Wiraatmadja sangat dipercaya oleh Belanda, sehingga jabatan dikolonialisme Belanda terbilang komplet. Pada tahun 1902, Raden Bei Aria Wiraatmadja mendapatkan gelar yang bernama Arya di Karesidenan Banyumas.

Sesudah Indonesia merdeka dari Belanda dan Jepang pada tanggal 17 Agustus 1945, akhirnya Bank Rakyat Indonesia menjadi bank pertama dan terbesar di Indonesia dengan peraturan pemerintah No.1 tahun 1946 pasal

1. Selanjutnya pada masa pertempuran mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, aktivitas bank pernah berhenti selama 1 tahun, sehingga, pada tahun 1949 bank tersebut kembali beroperasi setelah diadakan perjanjian antara pemerintah Indonesia dan pemerintah Belanda melalui perjanjian *Renville* setelah Indonesia menginginkan merdeka *absolute* seluruh wilayah Indonesia dari tangan Belanda.

Selanjutnya, Bank Rakyat Indonesia menjadi bank sentral melewati peraturan Undang-Undang No.13 tahun 1968, setelah itu, peraturan Undang-Undang No. 21 tahun 1968 Bank Rakyat Indonesia dimantapkan kembali untuk melaksanakan perannya menjadi bank umum.

Perkembangan Bank Rakyat Indonesia akhirnya menghadapi perubahan kembali pada tahun 1990, tepatnya berganti menjadi PT melewati peraturan Undang-Undang Perbankan no.7 tahun 1992. Pada awal berganti menjadi PT kepemilikan Bank Rakyat Indonesia 100% dikuasai oleh pemerintah Indonesia. Selain itu, pada tahun 2003 pemerintah menjual sahamnya sebesar 30% dan nama bank tersebut berganti dengan nama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

2.2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

2.2.1 Visi Bank Rakyat Indonesia

“Menjadi *The Most Valueable Bank* di Asia Tenggara dan *Home to the Best Talent*”

2.2.2. Misi Bank Rakyat Indonesia

- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan pada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan perekonomian masyarakat
- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *Good Corporate Governance*
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan

2.3. Bidang Usaha/Kegiatan Utama Perusahaan

Bank disebutkan 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.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan, umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, peminjaman uang, dan menerbitkan promes atau *banknote*.

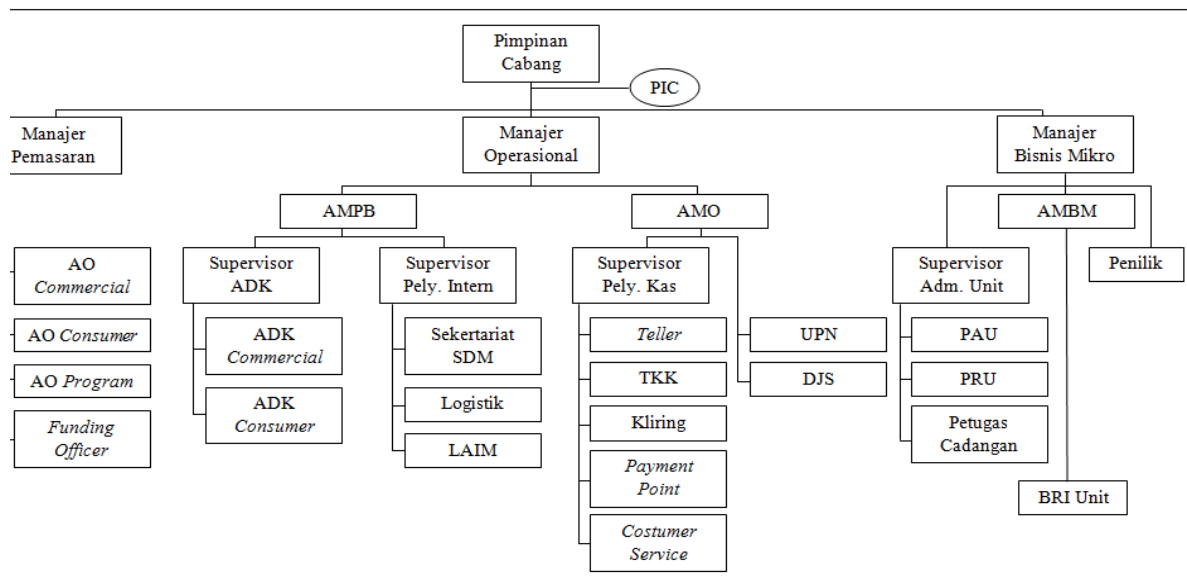
Kegiatan utama Bank yaitu Menghimpun dana dari masyarakat (dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, dan tabungan), Memberikan

kredit, Menerbitkan surat pengakuan utang, Memindahkan uang (baik untuk kepentingan nasabah maupun untuk kepentingan bank itu sendiri).

2.4. Lokasi Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang berlokasi dikawasan Jl. Raden Intan no. 51, Tanjung Karang Kota Bandar Lampung.

2.5. Struktur Organisasi



Sumber : http://eprints.undip.ac.id/61363/3/BAB_II.pdf

1. Pimpinan Cabang

yang bertanggung jawab terhadap seluruh pelaksanaan pengembangan usaha, kegiatan operasional, pengembangan SDM serta merencanakan dan memonitoring target atau pencapaian sasaran usaha yang didasari atas ketentuan atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh kantor pusat.

2. Pejabat Internal Control (PIC)

Merupakan pejabat yang bertugas mengontrol pekerjaan karyawan setiap harinya.

3. Manajer Pemasaran

Merupakan pejabat yang berada setingkat di bawah pimpinan cabang, bertugas untuk merencanakan, mengorganisir dan mengelola serta melaksanakan pemberian kredit kepada setiap nasabah.

- AO (Account Officer) Commercial

Pegawai/karyawan bank yang berada pada bagian perkreditan, yang memiliki tugas dan kewajiban secara umum adalah mengelola kredit nasabahnya.

- AO (Account Officer) Consumer

bertugas untuk melakukan analisa kelayakan dari konsumen/klien/Nasabah yang mengajukan kredit terhadap perusahaan, hal ini dimaksudkan agar konsumen yang diberi kredit adalah konsumen yang tidak memiliki peluang untuk menjadi *Problem Account*

- AO (Account Officer) Program

orang yang bertugas sejak mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan Bank , menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan

- Funding Officer

menghimpun dana dari nasabah

4. Manajer Operasional bertanggung jawab atas manajemen tenaga kerja, produktivitas, kontrol kualitas dan keselamatan secara efektif dan efisien sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.
5. AMPB (Asisten Manajer Penunjang Bisnis)
Mempunyai tanggung jawab pada masalah kredit dan kelayakan intern.
6. Supervisor Administrasi Kredit (Supervisor ADK)
Bertugas membantu Manajer Operasional untuk membawahi Administrasi Kredit Komersil (ADK Komersil), dan Administrasi Kredit Briguna (ADK Briguna)
 - ADK Commercial
Melayani pengajuan kredit di atas Rp 50.000.000,00 sebagai tambahan modal kerja
 - ADK Consumer
melayani pengajuan kredit yang digunakan untuk kegiatan konsumsi seperti pengobatan, pendidikan, dan rumah tangga. Kredit ini diberikan kepada para pensiunan atau golongan berpenghasilan tetap dan pegawai.
7. Supervisor Pelayanan Internal
menjalankan fungsi yang berhubungan dengan penyediaan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan operasional perusahaan.
 - Sekretariat dan Sumber Daya Manusia
 - a. Membuat usulan pengeluaran biaya kantor dan melaksanakan pembelian kebutuhan operasional dan mencatat setiap pengeluaran dalam kartu pengawas biaya.

- b. Melaksanakan pengadaan, merawat dan mencatat semua kekayaan yang dimiliki.
- c. Mencatat dan mendistribusikan serta melaksanakan sistem pengarsipan surat menyurat.
- d. Menerima daftar gaji dari kantor pusat, menambah atau melakukan potongan kemudian melaksanakan pembayaran dengan memasukkan gaji ke dalam rekening tabungan setiap pegawai.

- Logistik

melakukan penyediaan sarana dan prasarana yang akan digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan

- IT (Informasi Teknologi)

Laporan, dan Maintenance, yaitu bertanggung jawab terhadap penyimpanan, pengelompokan arsip dan pelaporan data yang tersimpan dalam database

8. Asisten Manajer Operasional

Bertanggung jawab dalam masalah administrasi kegiatan operasional dan jasa

- Supervisor Pelayanan Kas

Melaksanakan fungsi yang berhubungan dengan pelayanan kepada nasabah.

- a. Teller

- Mengambil dan menyetor modal serta melayani transaksi nasabah.
- Mencocokkan tanda tangan nasabah guna transaksi penarikan.

- Mencetak transaksi yang telah dilakukan nasabah dan mencocokkan dengan buku mutasi.
 - Mencocokkan saldo kas besar dan membuat rincian kas besar serta membuat rincian uang yang ada pada kas besar kemudian melaporkan kepada seksi front office
9. TKK (Tim Kurir Kas) Mengurus kas ke Unit-unit dan memproses transfer masuk
 10. PP (Payment Point) Menyelesaikan tagihan-tagihan yang tidak berkaitan langsung dengan BRI, contohnya pembayaran pajak dan pembayaran rekening telepon.
 11. Customer Service posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan terhadap pelanggan, memberikan informasi dan mengatasi keluhan tentang produk yang dihadapi oleh nasabah.
 12. Supervisor Pelayanan DJS (Dana Jasa)
 - Unit Pelayanan Nasabah (UPN)
 - a) Melayani nasabah yang memerlukan informasi mengenai produk pada bank yang bersangkutan.
 - b) Memberikan pelayanan yang baik pada nasabah agar terjalin hubungan yang baik dan menarik minat nasabah untuk menggunakan produk bank tersebut.
 - c) Mengusahakan kelengkapan dan pemeliharaan dokumen nasabah serta melayani pembukaan rekening baru baik deposito maupun tabungan.

d) Mengadministrasikan dokumen secara tertib dan pengajuan permohonan ATM (Anjungan Tunai Mandiri)

- Kliring memproses warkat-warkat dari atau kepada bank lain melalui pertukaran warkat antar bank yang dilakukan pada Bank Indonesia sebagai penyelenggara kliring.

13. Manajer Bisnis Mikro bertanggung jawab pada bisnis mikro yang ada pada umumnya berada di kota kecil, yaitu di kantor BRI Unit

- Asisten Manajer Bisnis Mikro bertanggung jawab pada pelaksanaan operasional di BRI Unit
- Supervisor Unit Melaksanakan kegiatan bidang operasional untuk seluruh BRI Unit, meliputi:

- (1) Fungsi PAU (Petugas Administrasi Unit) Mengidentifikasi kegiatan-kegiatan dari BRI Unit.
- (2) Fungsi PRU (Petugas Rekonsiliasi Unit) Membukukan nota-nota hubungan antara BRI Unit dengan BRI Cabang

14. Penilik Melakukan Pengawasan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan pada BRI Unit

15. BRI Unit membantu kegiatan pada PT. Bank Rakyat Indonesia dengan bentuk organisasi lini yang sangat sederhana dimana Kepala Unit langsung membawahi Teller, Deskman, dan Mantri sehingga sangat terlihat jelas tanggung jawab masing-masing

2.6. Deskripsi Pekerjaan

Selama melaksanakan magang di PT. Bank Rakyat Indonesia, penulis ditempatkan di Divisi Operasional, divisi ini memiliki beberapa bagian, yaitu teller, Customer Service, DJS, SDM, IT, Logistik di PT. Bank Rakyat Indonesia Kanca Tanjung Karang Bandar Lampung. Penulis ditugaskan untuk mengerjakan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memahami Struktur Organisasi Kantor
Cabang
- b. Menginput Data Nasabah (CIF)
- c. Menginput *Invoice* Pengeluaran Logistik ke
dalam Buku Besar
- d. Mengarsipkan Surat Pembukaan Rekening
dan Permohonan Fasilitas

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1. Analisa Permasalahan Yang Dihadapi

Manajemen operasional perbankan adalah aturan atau ketentuan yang berisi peraturan yang mengatur tentang kegiatan bank dalam pengumpulan dana, penyaluran dana kepada masyarakat, maupun pelaksanaan pembayaran yang efektif dan efisien.

Manajemen Operasional perbankan tentu memiliki beberapa kegiatan salah satunya adalah manajemen sumber dana, bank memiliki beberapa sumber dana yang digunakan untuk operasional dalam jangka pendek maupun panjang yang harus dipergunakan dengan sebaik-baiknya agar tidak merugikan bank. Kegiatan ini menyangkut tentang perencanaan, pelaksanaan maupun pengendalian terhadap dana yang dihimpun dari masyarakat, karena bank dalam operasionalnya adalah untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat, maka agar sumber dana tersebut tepat sasaran perlu dilakukan manajemen sumber dana pada bank.

Hadirnya Covid-19 di Indonesia juga mempengaruhi Operasional Bank oleh karena itu pengelolaan resiko Operasional wajib dilakukan dengan baik untuk meningkatkan kinerja layanan bank kepada nasabah. Pada sebuah lembaga keuangan seperti Bank, risiko Operasional tidak mungkin dihindari terjadinya.

Risiko operasional adalah risiko kerugian yang disebabkan kegagalan atau tidak memadainya proses internal, manusia, dan sistem.

Tahun ini Covid-19 menjadi *trending topic* yang menakutkan bagi dunia termasuk Indonesia. Semua sektor usaha dan kehidupan ternyata mendapatkan pengaruh signifikan dari hadirnya korona. Tidak hanya UMKM tapi juga Perbankan. Hadirnya Covid-19 di Indonesia juga sangat mempengaruhi Operasional Bank, adanya Covid-19 ini mampu merubah pola Operasional Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang. Beberapa perubahan yang terjadi antara lain penutupan unit operasional bank, jam operasional bank terbatas, Meningkatnya biaya operasional bank. Oleh karena itu Implementasi Kualitas Pelayanan wajib dilakukan untuk meningkatkan kinerja layanan Bank Rakyat Indonesia kepada nasabah di era yang kompetitif dan sarat persaingan ini.

3.1.1. Temuan Masalah

Temuan masalah yang terjadi pada PT. Bank Rakyat Indonesia :

1. Meningkatnya antrian nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang sebab beberapa kantor cabang pembantu yang ditutup oleh kantor pusat ditengah pandemi Covid-19.
2. Kualitas pelayanan *teller* yang tidak efektif dan efisien terhadap nasabah, masih banyak *teller* yang melayani lebih dari jam Operasional yang diberlakukan, padahal selama pandemi jam Operasional Bank hanya 6 jam saja.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP) *teller* yang tidak berjalan dengan baik karena sistem pelayanan yang lambat sebab pegawai *Teller* yang masih melayani melebihi batas waktu yang ditentukan dan banyak nasabah yang melakukan transaksi lebih dari satu atau dua transaksi sehingga nasabah lain harus menunggu lebih lama

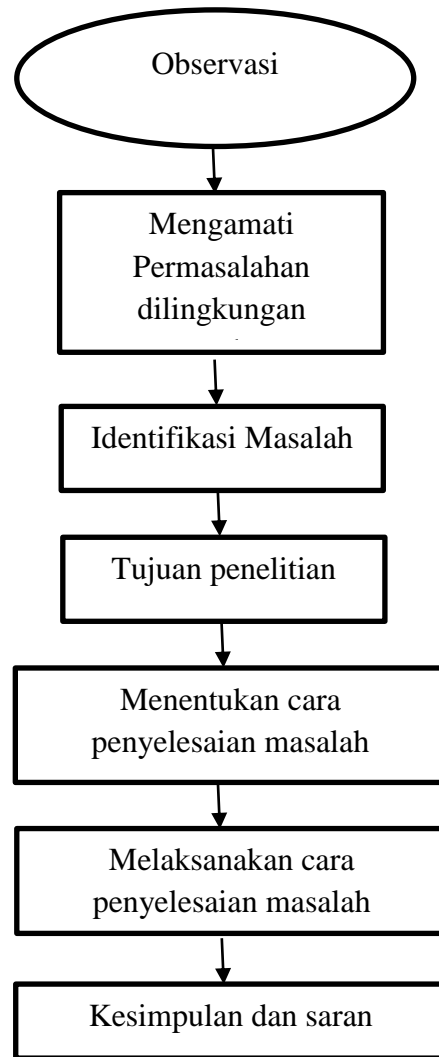
3.1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan temuan masalah yang telah dipaparkan, adapun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah yang menyebabkan antrian di BRI Kantor Cabang Tanjung Karang?
2. Apakah kualitas pelayanan *Teller* di BRI Kantor Cabang Tanjung Karang sudah efektif?
3. Apakah Standar Operasional Prosedur *Teller* di BRI Kantor Cabang Tanjung Karang sudah berjalan dengan baik?

3.1.3. Kerangka Permasalahan

Untuk memecahkan masalah tersebut maka kerangka pemecahan masalah adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1

1. Hasil Observasi

Sebelum ditemukannya permasalahan yang ada di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang, praktikan

melakukan observasi terlebih dahulu untuk mengetahui apa permasalahan yang ada disana. Praktikan melakukan observasi dengan cara terjun langsung melihat keadaan bagian *Teller* saat Kegiatan Operasional Bank berlangsung. Penulis melihat bahwa antrian yang membludak setiap hari di Bank Rakyat Indonesia membuat penulis menyadari bahwa adanya penyebab antrian yang meningkat drastis. Penulis juga melihat terkadang beberapa pegawai *Teller* harus dipindahkan ke Unit pembantu lain karna masih 50% pegawai yang beroperasi. Penulis menyadari bahwa kurangnya Implementasi mengenai pelayanan Bank Rakyat Indonesia menjadi salah satu permasalahan yang muncul terutama di era pandemi ini. Penulis juga melihat bahwa saat jam Operasional Bank seharusnya berakhir pukul 15:00 WIB akan tetapi masih banyak *Teller* yang tetap melayani nasabah hingga pukul 17:00 WIB, hal itu membuat penulis menyadari bahwa Standar Operasional Prosedur pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang tidak berjalan dengan baik.

2. Langkah-langkah Pemecahan Masalah :

Mengamati permasalahan dilingkungan perusahaan yang bertujuan untuk memperoleh berbagai informasi sehingga masukan-masukan tentang permasalahan yang diteliti.

Selanjutnya memahami konsep dasar ilmu pengetahuan yang berhubungan dan dapat menunjang penulisan laporan kerja praktik. Pada dasarnya nilai dari suatu penelitian salah satunya ditentukan pada besar pemahaman peneliti pada konsep-konsep dasar tersebut. Langkah dalam pemecahan masalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

- Masih banyaknya kantor Cabang Pembantu yang ditutup kantor pusat di era pandemi Covid-19 ini sehingga banyaknya nasabah yang datang ke Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang untuk melakukan transaksi dan membuat antrian nasabah meningkat drastis.
- Masih belum optimalnya jam Operasional Bank, sedangkan banyaknya nasabah yang berdatangan dan banyaknya nasabah yang melakukan transaksi lebih dari satu atau bahkan dua transaksi sehingga nasabah yang lain menunggu terlalu lama.
- Standar Operasional Prosedur yang tidak berjalan dengan baik terhadap layanan pada Bank Rakyat Indonesia karena masih banyak *Teller* yang melayani lebih dari waktu pelayanan yang tertulis dalam Standar Operasional Prosedur *Teller* sehingga mengakibatkan pelayanan tidak Efektif di era pandemi ini.

2. Tujuan

Berdasarkan identifikasi yang sudah ditetapkan penulis menentukan tujuan penerapan Implementasi Kualitas Layanan *Teller* terhadap nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang.

3. Menentukan Cara Penyelesaian Masalah

Setelah menentukan tujuan dari penelitian, selanjutnya menentukan cara atau membuat program untuk dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang.

4. Menerapkan Cara Penyelesaian Masalah

Berdasarkan cara penyelesaian masalah yang telah ditentukan, selanjutnya adalah menerapkan cara penyelesaian masalah atau menjalankan program atas pemecahan masalah di PT. Bank Rakyat Indonesia.

5. Kesimpulan Dan Saran

Langkah ini merupakan langkah terakhir dari penelitian. Pekerjaan menanti telah selesai dan tinggal mengambil kesimpulan dari hasil pengolahan data dan juga memberikan masukan terhadap perusahaan dan hasil analisis.

3.2. Landasan Teori

3.2.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang diberikan perusahaan secara ikhlas guna memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dalam istilah perbankan, kualitas pelayanan adalah segala pelayan yang diberikan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai yang diharapkan. Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakatserta memberikan jasa-jasa bank lainnya.

3.2.2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memnuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Tujuan pelayanan menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi antara lain:

- a. Untuk memberikan pelayan yang bermutu tinggi kepada pelanggan

- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera memiliki barang/ jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menimbilkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
- d. Untuk menghindari tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari
- e. Untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.

3.2.3. Kualitas Pelayanan Bank

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan. Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.

- b. Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan reabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalaha-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada digaris depan secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
- d. Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah, dan sarana lainnya.
- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti *outlet*, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
- f. Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- g. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi dan sebagainya.
- h. Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganannya permintaan khusus.
- i. Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah, dan sebagainya.

Peneliti dapat memahami bahwa kualitas pelayanan adalah dimana suatu produksi memberikan rasa puas terhadap konsumen atau pelanggan atau karyawan memberikan pelayanan penuh dan ras nyaman terhadap konsumen atau nasabahnya. Dengan begitu nasabah akah selalusenang dan puas tanpa komplain terhadap pelayanan yang diberikan.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan terbagi atas:

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

1. Pola manajemen umum perusahaan
2. Penyedia fasilitas pendukung
3. Pengembangan sumber daya manusia
4. Iklim kerja dalam keselarasan hubungan kerja.
5. Pola insentif

b. Kualitas pelayanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

1. Yang berkaitan dengan layanan jasa
2. Yang berkaitan dengan penyediaan barang.

3.2.4. Sistem Pelayanan Bank

Sistem pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Terdapat beberapa dimensi pelayanan yang juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu:

a. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, warna, dekorasi, dan lain sebagainya), lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

b. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Menekankan pada perilaku personal untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keceratan dari para pelanggan.

d. Jaminan (*Assurance*)

Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

e. Empati (*Empathy*)

Peduli, memiliki pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari kelima faktor tersebut adanya kesinambungan satu dengan yang lainnya. Ketika faktor bukti fisik (*tangibles*) telah terpenuhi maka akan berpengaruh juga terhadap faktor lainnya. Karena kelima faktor tersebut dapat diibaratkan sebagai bangunan yang saling bersinergi demi terciptanya bangunan yang kokoh. Jika salah satu faktor tersebut tidak berjalan, maka berpengaruh terhadap yang lainnya, sehingga tidak akan terciptanya bangunan yang kokoh.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, yaitu sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- b. Percaya diri
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- f. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
- h. Mampu meyakini nasabah serta memberi kepuasan
- i. Jika tidak sanggup menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan
- j. Jika belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan karyawan bank. Intinya membuat nasabah betah dan tidak merasa bosan bila berhubungan dengan karyawan bank.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh semua karyawan bank, yaitu:

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya
- b. Dengarkan baik-baik
- c. Sebelum nasabah selesai berbicara jangan menyela pembicaraan
- d. Ajukan pertanyaan sesudah nasabah selesai berbicara
- e. Jangan marah dan mudah tersinggung
- f. Jangan mendebat nasabah
- g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang
- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya
tunjukkan sikap perhatian dan sifat ingin membantu.

Dalam melayani nasabah hal-hal perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedia personel yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan nasabah.

3.3. Metode yang digunakan

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam laporan hasil kerja praktek ini adalah metode wawancara.

Metode wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada ibu Ririn selaku Supervisor Operasional, bapak Risqi Agung selaku Teller dan beberapa nasabah Bank Rakyat Indonesia kantor Cabang Tanjung Karang mengenai hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan pada antrian *teller*, tentang standar operasional pelayanan dan pandangan atau keluhan yang dirasakan nasabah mengenai kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

Wawancara dilakukan secara langsung pada saat kegiatan Kerja Praktek dilaksanakan.

3.4. Rancangan Program yang akan dilakukan

Dengan melihat masalah yang telah diidentifikasi, maka rancangan program atau solusi yang akan dilakukan adalah sebagai berikut :

3.4.1. Menyarankan Melakukan Penerapan Pembatasan Waktu Pelayanan *Teller*

Program pertama ini untuk mengatasi masalah antrian teller. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang di hadapkan dengan masalah yaitu meningkat nya antrian nasabah yang sangat drastis, sedangkan di era pandemi ini pemerintah masih menerapkan protokol kesehatan yaitu *social distancing* salah satunya. Oleh sebab itu maka penulis menyarankan solusi untuk melakukan penerapan waktu pelayanan yang dibatasi. Untuk setiap nasabah hanya diperbolehkan melakukan maksimal dua transaksi dan waktu pelayanan tidak lebih dari 3 menit agar nasabah yang lain tidak menunggu terlalu lama dan dapat meminimalisir antrian nasabah karna masih belum banyak kantor Cabang Pembantu yang belum beroperasi,

3.4.2. Menyarankan Mengadakan Pelatihan Berupa *Roll-Play* dan *Test Online* kepada pegawai *Teller*

Program ini untuk mengatasi kualitas pelayanan yang belum efektif dan efisien di BRI Kantor Cabang Tanjung Karang, karena masih banyaknya Teller yang melayani nasabah lebih dari jam Operasional yang berlaku selama Covid-19, maka penulis menyarankan mengadakan pelatihan berupa *Roll-Play* dan *Test Online*.

Roll-Play ini salah satu bentuk evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan sebuah pelayanan yang diberikan kepada nasabah. *Roll-play* ini bertujuan agar *Teller* tetap pada jalur SOP yang telah ditentukan dan pelatihan ini juga bertujuan agar *Teller* memahami perilaku nasabah sehingga mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh nasabah tersebut. Selain itu, pelatihan ini juga untuk mengetahui cara menangani nasabah yang *complain* dan untuk mengetahui cara melayani nasabah nasabah yang akan melakukan transaksi.

Test Online ini pun berfungsi untuk menguji pemahaman *Teller* terhadap sistem pelayanan secara umum dan *product knowledge*. Sehingga jika ada nasabah yang bertanya, mereka dapat memahami dan menjawab dengan baik. Penulis menyarankan agar test online ini dilakukan sebulan sekali dan test online ini berupa pilihan ganda dimana akan diberikan 30 pertanyaan, kemudian akan diberikan waktu 30 menit untuk memberikan jawaban.

Solusi-solusi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan *Teller* pada PT. Bank Rakyat Indonesia. Selain kualitas pelayanan menjadi Efektif, kualitas pelayanan pun menjadi Efisien dengan penggunaan sumber daya yang minimal tetapi bisa mencapai tujuan yang maksimal ditengah pandemi Covid-19 ini.

3.4.3. Menyarankan untuk Melakukan Supervisi/*Monitoring* agar Standar Operasional Prosedur *Teller* Berjalan Menjadi Optimal

Program ini untuk mengatasi masalah Standar Operasional Prosedur yang belum berjalan dengan baik karena sistem pelayanan yang lambat dan para pegawai *Teller* yang masih melayani melebihi batas waktu yang ditentukan pada BRI Kantor Cabang Tanjung Karang. Penulis menyarankan untuk melakukan Supervisi/*Monitoring* agar Standar Operasional Prosedur sesuai dengan prosedur.

Supervisi atau *Monitoring* perlu dilakukan secara rutin dan teratur pada saat Operasional sedang berlangsung supaya seluruh kegiatan terkontrol dengan baik, sehingga tidak ada nasabah yang complain karena pelayanannya yang tidak memuaskan baik dalam cara prosedur penanganan kerja dan tata kerja. Untuk menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan baik PT. Bank Rakyat Indonesia perlu mengadakan tahap monitoring agar tidak ada teller yang masih melayani lewat dari waktu yang telah ditentukan yaitu melayani nasabah tidak lebih dari 3 menit dan membatasi setiap nasabah yang ingin bertransaksi. Misal hanya bisa melakukan transaksi maksimal dua transaksi saja. Tahap *Monitoring* ini perlu dilakukan saat *teller* sedang melakukan transaksi dengan nasabah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil

Implementasi atau Peningkatan Kualitas Layanan *Teller*

Program kerja praktek ini berlangsung selama kurang lebih satu bulan, dalam waktu-waktu tersebut penulis melakukan pengidentifikasian masalah yang terjadi akibat Covid-19 ini terhadap Operasional Bank pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang.

Penulis memulai dengan cara mengamati pelayanan terhadap nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang

4.2. Pembahasan

- a. Seperti yang sudah penulis paparkan pada bab 3 tentang temuan masalah yang pertama meningkatnya antrian nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang sebab beberapa kantor cabang pembantu yang ditutup oleh kantor pusat ditengah pandemi Covid-19. Penulis mencoba memberikan masukan pada supervisor operasional untuk melakukan penerapan pembatasan waktu pelayanan transaksi. Misal untuk tiap nasabah yang akan bertransaksi hanya boleh melakukan transaksi maksimal dua transaksi saja. Hal ini

penulis sarankan agar meminimalisir antrian yang meningkat drastis dan nasabah tidak menunggu giliran terlalu lama terutama di era pandemi ini. Karena sesuai dengan Visi Misi BRI untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional.

- b. Kemudian masalah yang kedua adalah belum efektif dan efisien pelayanan kualitas *Teller* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang sebab pegawai *Teller* yang masih sering melayani nasabah complain atau bertransaksi lebih dari jam Operasional yang diberlakukan oleh pemerintah di era pandemi. Dengan ini penulis menyarankan untuk mengadakan pelatihan berupa Roll-Play dan Test Online guna meningkatkan sebuah pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Roll-Play itu sendiri bertujuan agar *Teller* memahami perilaku nasabah sehingga mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan nasabah dan mengetahui cara menangani nasabah yang complain dan nasabah yang ingin bertransaksi begitupun Test Online hal ini berfungsi untuk menguji pemahaman Teller terhadap sistem pelayanan secara umum dan product knowledge, sehingga jika ada nasabah bertanya mengenai transaksi mereka dapat memahami dan menjawab dengan baik agar terciptanya pelayanan yang efektif maupun efisien.

c. Kemudian permasalahan ketiga yaitu Standar Operasional Prosedur pelayanan Teller yang belum berjalan dengan baik mengenai pelayanan Standar Operasional Prosedur karena sistem pelayanan yang lambat dan para pegawai *Teller* yang masih melayani melebihi batas waktu yang ditentukan pada BRI Kantor Cabang Tanjung Karang. Maka dari itu penulis menyarankan untuk melakukan Supervisi/*Monitoring* agar Standar Operasional Prosedur sesuai dengan prosedur.

Supervisi atau *Monitoring* perlu dilakukan secara rutin dan teratur pada saat Operasional sedang berlangsung supaya seluruh kegiatan terkontrol dengan baik, untuk menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan baik PT. Bank Rakyat Indonesia perlu mengadakan tahap monitoring agar tidak ada teller yang masih melayani lewat dari waktu yang telah ditentukan yaitu melayani nasabah tidak lebih dari 3 menit dan membatasi setiap nasabah yang ingin bertransaksi. Misal hanya bisa melakukan transaksi maksimal dua transaksi saja. Tahap Monitoring ini dilakukan saat teller sedang melakukan transaksi dengan nasabah.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Setelah penulis melakukan pembahasan dari BAB 1 sampai BAB 4 maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa masih kurangnya implementasi atau peningkatan kualitas pelayanan pada antrian *Teller* yang ada di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Karang, karena terkadang pelayanan teller yang terkesan lambat mengakibatkan banyak nasabah yang harus menunggu antrian dalam waktu yang relatif lama sehingga pelayanan tidak Efektif dan Efisien terutama di era pandemi Covid-19.

Standar Operasional Prosedur pelayanan *Teller* tidak berjalan dengan baik, masih banyaknya *Teller* yang melayani nasabah lebih dari waktu yang tertulis di SOP *Teller* yang tentunya pelayanan tersebut menjadi tidak memuaskan dan akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Maka dari itu sangat diperlukan Implementasi atau Peningkatan Kualitas Layanan dengan mengadakan *Supervisi/Monitoring*, mengadakan pelatihan berupa *Roll-Play* dan *Test Online*.

5.2. Saran

Pihak Bank sebaiknya lebih memperhatikan kembali mengenai pengukuran kepuasan nasabah dengan cara lebih meningkatkan atau mengimplementasikan pelayanan yang diberikan kepada nasabah khususnya di era pandemi Covid-19 ini, agar terciptanya pelayanan yang Efektif dan juga Efisien.

Mengimplementasikan kualitas pelayanan pada saat proses transaksi teller dengan mengoptimalkan kecepatan waktu pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah dijadikan pedoman, sehingga waktu pelayanan yang digunakan akan lebih cepat dan nasabah yang akan melakukan transaksi lebih cepat mendapatkan pelayanan dan tidak mengalami antrian yang terlalu lama sehingga mengakibatkan banyak nasabah yang mengeluh agar kemampuan pelayanan akan menjadi lebih optimal serta dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

