

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER (CUSTOMER SERVICES, TELLER, DAN SECURITY)* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK MANDIRI (PERSERO), TBK KCP KAYUTANGI

Tiko Puspita Ambar Sari<sup>1</sup>, Lamsah<sup>2</sup>, Ervica Zamilah<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NPM 18.31.0177

<sup>2</sup>Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIK 068 805 034

<sup>3</sup>Manajemen, 61201, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan  
Muhammad Arsyad Al Banjari Banjarmasin, NIK 061 510 810  
[tikopuspita@gmail.com](mailto:tikopuspita@gmail.com) / 085950004600

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) untuk mengetahui standar pelayanan yang diterapkan oleh *frontliner (customer service, teller, dan security)* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin, dan (2) untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh *frontliner (customer service, teller, dan security)* pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin dan sampel sebesar 100 responden. Metode pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, kuesioner dan studi pustaka.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) standar pelayanan yang diberikan *frontliner (customer service, teller dan security)* pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan yang berbasis SOP memudahkan karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya, karena SOP mengatur segala rangkaian pekerjaan yang akan dilakukan. (2) Pelayanan yang diberikan *frontliner (customer service, teller dan security)* pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin baik akan tetapi beberapa nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner (customer service, teller dan security)* kurang memuaskan. Pemecahan masalah seharusnya yang harus dijalankan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin adalah dengan melakukan usaha peningkatan kualitas pelayanan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan (*service excellent*), dapat memberikan kepuasan nasabah serta mengurangi atau bahkan meniadakan hal-hal yang memicu ketidakpuasan.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Standar Layanan, *Frontliner***

---

## ABSTRACT

*This study aims to test : (1) to find out the service standards applied by frontliners (customer services, teller dan security) to the satisfaction of customers at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin, and (2) to find out the services provided by frontliners (customer service, teller dan security) at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin.*

*The research uses descriptive qualitative. The population in this study were all customers of PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin and a sample of 100 respondents. Data collection methods are interviews, observation, questionnaires and literature studies.*

*The results of this study indicate that (1) the standard of service provided by frontliner (customer service, teller and security) at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin has met the Standard Operating Procedure (SOP). Service that are based on standard operating procedures make it easy for employees to*

*carry out their work, activities, because standard operating procedures regulate all the work series that will be performed. (2) services provided by frontliner (customer service, teller, and security) at PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin is good but some customers feel that the services provided by frontliners (customer service, teller, and security) are less satisfying. Problem solving should be carried out by PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin is making efforts to improve service quality by improving service quality in tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance dimensions. From the result of the study show that by improving the quality of service (excellent service), can provide customer satisfaction and reduce or even eliminate things that trigger dissatisfaction.*

**Keywords : Service Quality, Service Standards, Frontliner**

## **PENDAHULUAN**

Pada era globalisasi saat ini, perkembangan perbankan semakin ketat dan kuat menuntut pihak bank untuk lebih agresif dan berani dalam mengambil keputusan serta memaksimalkan kinerja bank agar dapat bersaing untuk menjadi lebih unggul dari bank lain. Bank harus bekerja keras untuk memahami dan mempelajari kebutuhan dan keinginan nasabah. Selain itu penguasaan teknologi dan kemampuan komunikasi yang baik juga sangat dibutuhkan untuk tetap bisa bertahan dalam dunia bisnis saat ini maupun di masa yang akan datang. Hal ini juga menuntut pihak bank untuk dapat memuaskan nasabahnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998, tentang Perbankan, yang dimaksud Bank 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.

Bank juga salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam perekonomian suatu negara. Perkembangan dan kemajuan sebuah negara tidak terlepas dari peranan bank sebagai lembaga keuangan, sehingga sektor perbankan dapat dikatakan sebagai indikator utama bagi kemajuan ekonomi suatu bangsa. Peranan bank di Indonesia dapat dilihat secara nyata dalam tiap sektor pembangunan, melalui berbagai macam kegiatan yang dilakukan oleh bank tersebut sesuai dengan fungsinya sebagai lembaga keuangan.

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Dengan semakin majunya teknologi pelayanan dalam dunia perbankan juga semakin pesat pula baik inovasi produk dan pelayanan. Sebagai perbandingan beberapa tahun lalu, nasabah masih terpuaskan

dengan *customer service* dan *teller* yang ramah, walaupun harus lama mengantri. Tapi sekarang nasabah bukan hanya membutuhkan pelayanan fisik yang bagus, tapi juga pelayanan dalam bentuk *electronic channel*, seperti *sms banking*, *internet banking*, dan *mobile banking*.

Menurut Kotler (2009:49), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang disebabkan oleh kinerja atau hasil suatu produk yang dirasakan, dibandingkan dengan harapannya. Apabila jasa yang didapat pelanggan lebih kecil dari apa yang diharapkan pelanggan maka pelanggan akan menjadi tidak puas, tidak tertarik dan kecewa kepada penyedia jasa yang bersangkutan. Sedangkan apabila jasa yang dirasa oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian.

Kepuasan nasabah sangatlah penting dalam membentuk citra dan sikap yang baik. Pembentukan sikap yang baik diperlukan agar nasabah mempunyai kepuasan dan dapat terus dipertahankan, sebab persaingan di dunia perbankan semakin kompetitif sehingga pendekatan dari berbagai segi untuk menarik minat masyarakat harus tetap dijalankan. Kepuasan nasabah adalah suatu tingkat perasaan nasabah setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat antara lain pengaruh perbankan dan nasabah menjadi harmonis, memberikan yang baik bagi nasabah dan terciptanya loyalitas konsumen. Dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of-mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan.

Ketatnya persaingan antar bank saat ini, membuat bank harus pandai mengatur strategi untuk memenangkan persaingan. Begitu juga dengan Bank Mandiri yang menjadi bank terbesar di Indonesia, untuk mampu bersaing dengan kompetitornya. Bank Mandiri harus mampu memberikan kualitas terbaik

untuk nasabahnya dan melakukan inovasi baik dari segi produk maupun jasa pelayanan perbankan.

Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kayutangi merupakan salah satu bank yang memberikan pelayanan kepada calon nasabah atau nasabah dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan produk-produk bank. Sehingga dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah bank mandiri perlu diperhatikan. Beberapa kasus yang terjadi di Bank Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kayutangi adalah nasabah mengeluhkan antrian yang panjang sedangkan pada ruang tunggu tidak terdapat kursi yang cukup untuk nasabah *teller*, *customer service* berbicara dengan rekanan yang lain pada saat berhadapan dengan nasabah dan tidak meminta izin saat ingin meninggalkan nasabah, untuk petugas *security* tidak menanyakan dengan jelas transaksi apa yang ingin dilakukan nasabah dan tidak mengonfirmasi apakah nasabah terdaftar (mempunyai rekening atau *walk in customer*) untuk melakukan transaksi setoran maupun penarikan.

#### METODE

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

- (1) Penelitian Kepustakaan (*library research*), peneliti mendapatkan data sebagai landasan teoritisnya dengan cara melihat pada buku- buku atau bahan bacaan yang ada hubungannya dengan permasalahan yang dibahas, terutama dalam ruang lingkup kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
- (2) Penelitian Lapangan (*Field Research*), peneliti melakukan kunjungan langsung (observasi) ke lokasi objek penelitian yang akan diteliti dengan mengadakan wawancara (*interview*) kepada *Branch Manager* dan *staf* PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin terkait melakukan *survey* kepuasan kepada nasabah Bank Mandiri dalam rangka mendapatkan keterangan atau data yang diperlukan untuk penulisan skripsi ini.
- (3) Analisis Data, menganalisis data-data yang diperoleh melalui *field research* dengan menghubungkan landasan teori yang diperoleh melalui *library research* serta pengetahuan yang telah peneliti peroleh selama masa pendidikan atau kuliah di Universitas Islam Kalimantan Banjarmasin.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil studi lapangan diperoleh data dari observasi yang dilakukan peneliti mengenai standar pelayanan dan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk

KCP Kayutangi Banjarmasin adalah sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, akan tetapi masih kurang optimal. Dapat dilihat dari masih adanya responden yang merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan *security*).

Adapun data dari observasi yang dilakukan peneliti mengenai standar layanan sebagai berikut :

1. Standar Layanan *Customer Service*

**Tabel 4.1**  
**Checklist Role Play Customer Services**

Parameter	
<b>OVERALL CUSTOMER SERVICE</b>	
<b>PENAMPILAN - CUSTOMER SERVICE</b>	
1	Customer Service menggunakan ID card dengan posisi yang benar ( berada di bagian kiri, tidak terbalik/tertutup)
2	Menggunakan ID Card dengan informasi bisa terbaca dengan jelas ( tidak buram)
3	Pakaian kerja yang rapi
4	Pakaian kerja yang lengkap
5	Rambut/ Jilbab frontliner rapi dan sesuai (rambut FL tidak melebihi tengkuk/jilbab diikat dan dimasukkan kedalam baju)
<b>SIKAP - CUSTOMER SERVICE</b>	
1	Posisi berdiri ( bersiap-siap untuk menyambut nasabah)
2	Keluar dari meja menyambut nasabah
3	Menjabat tangan nasabah
4	Memperkenalkan diri (jika belum dikenal)
5	Menanyakan nama nasabah (menyebut nama nasabah jika sudah dikenal)
6	Mempersilahkan nasabah duduk
7	Menanyakan keperluan nasabah
8	Fokus pada nasabah (mendengarkan dan tidak melakukan hal lainnya selama berinteraksi dengan nasabah)
9	Antusias dalam melayani (responsive dan wajah yang expressive )
10	Menyebut nama nasabah
11	Izin saat interupsi/meninggalkan nasabah selama proses layanan ( ketika sedang berbincang dengan nasabah)
12	Mengucapkan terima kasih setelah interupsi
13	Jumlah Frekuensi staff CS meninggalkan nasabah selama proses layanan
14	Tersenyum selama melayani nasabah
15	Menanyakan bantuan lainnya
16	Menjabat tangan nasabah

17	Mengucapkan terima kasih
18	CS melakukan intimacy/Ramah tamah ( contoh : hati hati di jalan ya Pak/ Bu, semoga sehat selalu)
19	Keluar dari meja kerja untuk mengantarkan nasabah
<b>SKILL BUREK - CUSTOMER SERVICE</b>	
1	CS menanyakan kepemilikan rekening nasabah di Bank Mandiri
2	Gali informasi terkait profil dan kebutuhan nasabah agar dapat menawarkan rekening apa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
3	Konfirmasi Pilihan produk yang sesuai kebutuhan nasabah sesuai memo referensi e-APR / Konfirmasi pilihan produk tabungan yang diinginkan oleh nasabah
4	CS menyampaikan informasi terkait syarat dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening
5	CS meminta syarat dokumen pembukaan rekening secara sekaligus dan memverifikasinya (CS dpt memberikan alternatif dokumen ses ketentuan yg berlaku)
6	Konfirmasi kpd nasabah apakah mau dijelaskan kembali atau tidak mengenai informasi/manfaat produk dan ebanking dan kartu mandiri debit ( <b>khusus nasabah baru no e-APR wajib untuk dijelaskan</b> ) <b>wajib menggunakan e-MTK</b>
7	CS WAJIB menyampaikan informasi terkait nominal transaksi awal dan biaya transaksi (jika ada misalnya biaya materai dll)
8	Cek isian Nasabah dan Informasikan ketentuan SUPR (Pasar 14.3), SKPR serta pasal 3,4,6 di Aplikasi pembukaan rekening hal 2, dan pernyataan nasabah terkait NPWP
9	Mengedukasi Nasabah mengenai Pengkinian data
10	Pastikan nasabah tandatangan secara simultan seluruh dokumen pembukaan rekening
11	CS memproses pembukaan rekening
12	<b>CS menyerahkan ID Nasabah, Butab dan kartu ATM</b> (Informasikan kartu debit sudah bisa langsung digunakan dan meminta nasabah untuk tanda tangan dibelakang kartu)
13	<b>Edukasi kepada Nasabah terkait keamanan bertrx dengan ebanking</b> spt : PIN ATM, Kerahasiaan User ID, Pasword, MPIN, OTP yang dikirim via sms , aktifkan sms Notifikasi, dll)
14	CS menyampaikan edukasi kepada Anda untuk mengganti PIN ATM / PASSWORD e-BANKING secara berkala
15	Penyampaian edukasi terkait e-channel layanan pengaduan (Call Center, Email, Website, MITA)
16	Memberikan informasi Mandiri Online secara umum dan keuntungan menggunakan Mandiri Online
17	Mengarahkan nasabah untuk mengaktifkan Mandiri Online, menjelaskan cara registrasi SMS Banking dan Mandiri Online
18	CS mendorong pemakaian ebanking dan fiesta Poin CS, membantu nasabah dalam menggunakan Mandiri Online, seperti cek saldo, transfer, dll
19	CS meminta Anda menyiapkan uang setoran awal dan mengisi form setoran

20	CS mengarahkan Anda untuk melakukan penyetoran awal ke Teller dan pembuatan PIN ATM non RAOS
21	Skill - CS menjelaskan pilihan produk dan manfaat menggunakan alat bantu marketing tool kit (PC/ Tablet)
22	Skill - CS menawarkan fitur e-brochure termasuk pilihan kartu ATM,MANDOL, Internet banking, SMS banking
23	Skill - Setelah layanan selesai, apakah staff CS mengkonfirmasi jika kebutuhan Anda sudah terpenuhi
<b>SKILL TANYA INFO- CUSTOMER SERVICE</b>	
1	Menggali informasi kepemilikan rekening Bank Mandiri
2	Melakukan proses pengkinian data nasabah dengan memberikan formulir kepada nasabah
3	Menggali informasi yang dibutuhkan oleh nasabah
4	Menjelaskan informasi yang dibutuhkan nasabah
5	Pastikan informasi yang dibutuhkan nasabah sudah terpenuhi
6	CS menjelaskan pilihan produk dan manfaat menggunakan alat bantu marketing tool kit (PC/ Tablet)
7	CS menawarkan brosur produk/ e-brochure kartu ATM, Internet banking, SMS banking
8	Skill - Ketika sudah selesai, konfirmasi staff CS jika keluhan Anda sudah ditangani dengan baik
<b>SKILL HANDLING COMPLAINT- CUSTOMER SERVICE</b>	
1	Menunjukkan empati secara spontan
2	Menggali permasalahan nasabah
3	Melakukan konfirmasi permasalahan nasabah
4	Melakukan verifikasi kesesuaian data nasabah
5	Mampu memberikan solusi yang tepat kepada nasabah
6	Memberikan alternatif solusi terkait permasalahan nasabah (misal tarik tunai melalui LinkAja atau trx melalui Mandiri Online)
7	Mengkonfirmasi jika keluhan nasabah sudah terselesaikan ( Permasalahan sudah di selesaikan oleh CS dan ATM bisa di gunakan kembali)
8	Melakukan penggalian profil nasabah
9	Menawarkan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah (jika permasalahan telah selesai)
10	Mendorong/ membujuk nasabah untuk membeli produk cross selling
11	Durasi transaksi complain (dari nasabah mulai dilayani oleh CS s.d meninggalkan CS) (OPEN ENDED)
<b>VALUE ADDED CUSTOMER SERVICE</b>	
1	Jumlah meja CS yang tersedia (OPEN ENDED)
2	Jumlah staff CS yang bertugas (OPEN ENDED)
3	Menawarkan permen/ minuman kepada nasabah
4	Ketersediaan nama CS di meja CS (HANYA UNTUK MEJA CS YANG TERISI SAJA)
5	Memberikan special experience untuk nasabah (misal mengucapkan happy birthday/ pinjem charger/ kasih pass wifi)

6	Durasi waktu antrian nasabah di CS di hitung dari pengambilan nomor antrian-hingga di panggil CS) ( OPEN ENDED)
---	---

## 2. Standar Layanan Teller

**Tabel 4.2**  
**Checklist Role Play Teller**

Parameter	
<b>OVERALL TELLER</b>	
<b>PENAMPILAN – TELLER</b>	
1	Teller menggunakan ID card dengan posisi yang benar ( berada di bagian kiri, tidak terbalik/tertutup)
2	Menggunakan ID Card dengan informasi bisa terbaca dengan jelas ( tidak buram)
3	Pakaian kerja rapi
4	Pakaian kerja lengkap
5	Rambut/ Jilbab frontliner rapi dan sesuai (rambut FL tidak melebihi tengkuk/jilbab diikat dan dimasukan kedalam baju)
<b>SIKAP –TELLER</b>	
1	Posisi berdiri ( Siap melayani nasabah)
2	Mempersilahkan nasabah menuju counter
3	Mengucapkan salam ketika mengawali pelayanan
4	Fokus pada nasabah (melihat dan mendengarkan nasabah, serta tidak melakukan hal lainnya selama berinteraksi dengan nasabah)
5	Antusias dalam melayani ( Responsive dan cekatan)
6	Merespon semua kebutuhan nasabah (utk meng-capture sikap helpful Teller)
7	Menyebut nama nasabah
8	Izin saat interupsi/meniggalkan counter selama proses layanan
9	Mengucapkan terima kasih setelah interupsi ( terima kasih telah menunggu)
10	Frekuensi TELLER meninggalkan nasabah selama proses layanan
11	Menanyakan bantuan lainnya
12	Mengucapkan terima kasih diakhir layanan
13	Mengucapkan salam ketika mengakhiri pelayanan
14	Melakukan customer intimacy/ ramah-tamah ( contoh : hati hati di jalan ya Bu/ Pak, semoga sehat selalu)
<b>SKILL SETOR TUNAI –TELLER</b>	
1	Teller menanyakan/ mengkonfirmasi jenis transaksi Anda dan meyakini isian formulir sudah benar
2	Teller menyebutkan nominal transaksi sesuai dengan formulir
3	Identifikasi nasabah WIC tanyakan apakah nasabah yang bertransaksi memiliki rekening di Bank Mandiri
4	Memeriksa kelengkapan dokumen yang dibutuhkan untuk transaksi setoran (memo setoran, Buku tabungan, uang tunai yang akan disetor)
5	Memeriksa Kelengkapan dan ketepatan pengisian memo setoran/ Formulir setoran Nasabah (termasuk berita/pesan)

6	Teller meminta izin Anda untuk memperhatikan saat teller menghitung uang
7	Teller menghitung uang yang Anda setorkan dengan posisi terlihat nasabah dan mengkonfirmasi nominalnya
8	Teller menginformasikan status transaksi (sukses/gagal)
9	Teller menjelaskan hasil validasi transaksi
10	menyerahkan copy bukti setoran tunai dan kelengkapan dokumen trx ke nasabah
11	Edukasi Setoran menggunakan CDM dan keuntungannya apabila transaksi nasabah < RP. 25 jt dan penggunaan memo setoran (in case)
12	Tag On (Buka Rekening bagi Nasabah WIC / produk lainnya)
13	Edukasi Survey CSI
14	Durasi transaksi transfer antar rekening tidak lebih dari 1,5 menit ( mulai dari Nasabah menyerahkan slip transfer ke Teller)
<b>SKILL TARIK TUNAI –TELLER</b>	
1	Teller menanyakan/ mengkonfirmasi jenis transaksi Anda
2	Teller menyebutkan nominal transaksi dan mengkonfirmasi kepemilikan rekening
3	Teller meminta dokumen utk penarikan (Butab, Kartu ATM)
4	Edukasi penarikan menggunakan ATM dan keuntungannya apabila transaksi nasabah < RP. 10 jt
5	Teller menyampaikan informasi biaya transaksi
6	Teller memeriksa kelengkapan dan ketepatan TNT Nano formulir penarikan
7	Teller menemukan kesalahan TNT Nano dan meminta Nasabah memperbaiki
8	Teller memproses transaksi penarikan dan meminta memasukan PIN ATM
9	Teller menanyakan pecahan uang yang anda inginkan
10	Teller meminta ijin Anda untuk memperhatikan saat teller menghitung uang
11	Teller menghitung uang yang ditarik dan mengkonfirmasi nominalnya
12	Teller menyerahkan uang ke nasabah
13	Teller menjelaskan hasil validasi transaksi
14	Teller menginformasikan status transaksi (sukses/gagal)
15	Teller meminta nasabah tanda tangan diformulir tanda terima uang
16	Teller memberikan buku tabungan (jika ada), kartu mandiri debit beserta formulir transaksi
17	Teller menawarkan amplop/plastic
18	Melakukan tag on/menawarkan produk secara singkat (jika antrian dibelakang nasabah maksimum 5 orang)
19	Edukasi Survey CSI

20	Durasi transaksi transfer antar rekening tidak lebih dari 2 menit ( mulai dari Nasabah menyerahkan slip transfer ke Teller)
<b>SKILL TRANSFER ANTAR REKENING-TELLER</b>	
1	Teller menanyakan/ mengkonfirmasi jenis transaksi Anda beserta nominal transaksi
2	Teller meminta dokumen utk Pinbuk/transfer (Butab, Kartu ATM)
3	Melakukan konfirmasi detail transaksi dan konfirmasi kepemilikan rekening
4	Teller memeriksa kelengkapan dan ketepatan TNT Nano formulir penarikan
5	Teller menemukan kesalahan TNT Nano dan meminta Nasabah memperbaiki
6	Edukasi pinbuk/transfer menggunakan MANDOL dan keuntungannya apabila transaksi nasabah relevan dengan limit MANDOL
7	Teller menyampaikan informasi biaya transaksi
8	Teller menyampaikan informasi SLA Pinbuk/Transfer
9	Teller memproses transaksi Pinbuk/Transfer dan meminta memasukan PIN ATM
10	Teller menginformasikan status transaksi (sukses/gagal)
11	Teller menjelaskan hasil validasi transaksi
12	Teller memberikan buku tabungan (jika ada), kartu mandiri debit beserta formulir transaksi
13	Melakukan tag on/menawarkan produk secara singkat (jika antrian dibelakang nasabah maksimum 5 orang)
14	Edukasi Survey CSI
15	Durasi transaksi transfer antar rekening tidak lebih dari 2 menit ( mulai dari Nasabah menyerahkan slip transfer ke Teller)
<b>VALUE ADDED TELLER</b>	
1	Menawarkan permen/ minuman kepada nasabah
2	Jumlah meja Teller yang tersedia (OPEN ENDED)
3	Jumlah staff Teller yang bertugas (OPEN ENDED)
4	Jumlah nasabah yang mengantri di Teller
5	Durasi antrian teller ( mulai dari masuk ke jalur antrian hingga dipanggil oleh Teller) ( OPEN ENDED)

### 3. Standar Layanan Security

<b>Parameter</b>	
<b>OVERALL SECURITY</b>	
<b>SECURITY LUAR BANKING HALL</b>	
<b>KEBERADAAN SECURITY LUAR BANKING HALL</b>	
1	Keberadaan Security di luar banking hall
2	Security produktif saat berada di luar Banking Hall ( sedang membantu nasabah)
<b>SIKAP AWAL SECURITY DI LUAR BANKING HALL</b>	
1	Security mengucapkan salam

2	Security tersenyum saat melayani nasabah
<b>PENAMPILAN SECURITY DILUAR BANKING HALL</b>	
1	Security menggunakan seragam dengan rapi
2	Security menggunakan Ikat pinggang
3	Security menggunakan ID card dengan posisi yang benar
4	Menggunakan ID Card dengan informasi bisa terbaca dengan jelas ( tidak buram)
5	Security dilengkapi atribut keamanan (senjata api/ pentungan/ sangkur)
6	Security berambut rapi
7	Posisi Tubuh selalu tegap dan siap dalam menjalankan tugas (tidak bersandar pada pintu/dinding/pilar)
8	Tidak memakai jaket ketika bertugas
9	Menggunakan Kaos Kaki Hitam
10	Menggunakan sepatu hitam mengkilap
11	Tidak menggunakan aksesoris kecuali yang hanya di perkenankan yaitu jam tangan,cincin kawin dan Ikat Pinggang
12	Tidak bau mulut dan tidak bau badan
<b>SECURITY DALAM BANKING HALL</b>	
<b>KEBERADAAN SECURITY DALAM BANKING HALL</b>	
1	Keberadaan Security di dalam banking hall di awal transaksi
2	Security produktif ( membantu nasabah) saat berada di dalam Banking Hall di awal transaksi
3	Keberadaan Security di dalam banking hall di akhir transaksi
4	Security produktif ( membantu nasabah) saat berada di dalam Banking Hall di akhir transaksi
<b>SIKAP AWAL SECURITY DI DALAM BANKING HALL</b>	
1	Security mengucapkan salam
2	Security tersenyum saat melayani nasabah
<b>PENAMPILAN SECURITY DIDALAM BANKING HALL</b>	
1	Security menggunakan seragam dengan rapi
2	Security menggunakan Ikat pinggang
3	Security menggunakan ID card dengan posisi yang benar
4	Menggunakan ID Card dengan informasi bisa terbaca dengan jelas ( tidak buram)
5	Security dilengkapi atribut keamanan (senjata api/ pentungan/ sangkur)
6	Security berambut rapi
7	Posisi Tubuh selalu tegap dan siap dalam menjalankan tugas (tidak bersandar pada pintu/dinding/pilar)
8	Tidak memakai jaket ketika bertugas
9	Menggunakan Kaos Kaki Hitam
10	Menggunakan sepatu hitam mengkilap
11	Tidak menggunakan aksesoris kecuali yang hanya di perkenankan yaitu jam tangan,cincin kawin dan Ikat Pinggang

12	Tidak bau mulut dan tidak bau badan
<b>SKILL SECURITY ( SECURITY DALAM BANKING HALL)</b>	
1	Security menanyakan tujuan kedatangan nasabah
2	Security menunjukkan informasi sesuai kebutuhan nasabah dengan jelas dan mudah dimengerti ( ke arah acrylic/ tempat brosur/formulir informasi)
3	Security menjelaskan persyaratan untuk transaksi yang akan di lakukan
4	Security memberikan alternatif solusi melalui e-Channel (mandol / ATM)
5	Security menawarkan bantuan lainnya
6	Security menyebutkan nama nasabah
<b>SIKAP AKHIR SECURITY ( SECURITY DIDALAM BANKING HALL)</b>	
1	Security mengucapkan salam
2	Security mengucapkan terima kasih sambil tersenyum
<b>SIKAP AKHIR SECURITY ( SECURITY DI LUAR BANKING HALL)</b>	
1	Security mengucapkan salam
2	Security mengucapkan terima kasih sambil tersenyum

Data yang diperoleh atau bersumber dari PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin yaitu melalui penyebaran kuesioner yang dibagikan peneliti sebanyak 100 responden dengan skala likert.

### Hasil Kuesioner

Berikut hasil jawaban atas pertanyaan yang dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada nasabah PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin.

Berkas	SP		P		CP		TP		STP		Total F	Total %
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	43	43%	51	51%	6	6%	0	0%	0	0%	100	100%
2	33	33%	53	53%	14	14%	0	0%	0	0%	100	100%
3	42	42%	49	49%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%
4	20	20%	62	62%	18	18%	0	0%	0	0%	100	100%
5	18	18%	37	37%	22	22%	2	2%	0	0%	100	100%
6	14	14%	39	39%	46	46%	1	1%	0	0%	100	100%
7	12	12%	38	38%	32	32%	0	0%	0	0%	100	100%
8	16	16%	28	28%	56	56%	0	0%	0	0%	100	100%
9	16	16%	38	38%	46	46%	0	0%	0	0%	100	100%
10	8	8%	43	43%	48	48%	1	1%	0	0%	100	100%
11	21	21%	41	41%	38	38%	0	0%	0	0%	100	100%
12	26	26%	46	46%	8	8%	0	0%	0	0%	100	100%
13	48	48%	33	33%	0	0%	0	0%	0	0%	100	100%
14	23	23%	48	48%	9	9%	0	0%	0	0%	100	100%
15	33	33%	31	31%	43	43%	1	1%	0	0%	100	100%
16	11	11%	41	41%	24	24%	0	0%	0	0%	100	100%
17	13	13%	33	33%	14	14%	0	0%	0	0%	100	100%

Berdasarkan tabel , dapat diketahui bahwa untuk kualitas pelayanan dimensi *tangible* PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin, yaitu :

1. Untuk pernyataan p1 tentang “Penampilan dan Kerapian Pegawai” mendapatkan tanggapan 43 responden (43%) menyatakan sangat puas, 51 responden (51%) menyatakan puas, dan 6 responden (6%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti penampilan dan kerapian karyawan sudah dapat diterima oleh para nasabah.

2. Untuk pernyataan p2 tentang “Fasilitas Fisik termasuk Peralatan dan Perlengkapan Pelayanan” mendapatkan tanggapan 33 responden (33%) menyatakan sangat puas, 53 responden (53%) menyatakan puas, dan 14 responden (14%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti fasilitas fisik termasuk peralatan dan perlengkapan sudah dianggap memadai oleh para nasabah.
3. Untuk pernyataan p3 tentang “Kebersihan dan Kerapian Ruangan Pelayanan” mendapatkan tanggapan 42 responden (42%) menyatakan sangat puas, 49 responden (49%) menyatakan puas, dan 9 responden (9%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti kebersihan dan kerapian ruangan pelayanan sudah dianggap bersih oleh para nasabah.
4. Untuk pernyataan p4 tentang “desain interior” mendapatkan tanggapan 20 responden (20%) menyatakan sangat puas, 62 responden (62%) menyatakan puas, dan 18 responden (18%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti desain interior pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin sudah dianggap memadai oleh para nasabah.
5. Untuk pernyataan p5 tentang “desain eksterior” mendapatkan tanggapan 19 responden (19%) menyatakan sangat puas, 57 responden (57%) menyatakan puas, 22 responden (22%) menyatakan cukup puas, dan 2 responden (2%) menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti desain eksterior sudah dianggap memadai oleh para nasabah.

Dari semua poin - poin dimensi *Tangible* (bukti fisik) di atas yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin responden telah memberikan tanggapan baik dalam poin-poin tersebut. Karena hampir setiap poin responden memberikan tanggapan puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank mengenai dimensi *Tangible* (bukti fisik).

6. Untuk pernyataan p6 tentang “keandalan penanganan atas keluhan nasabah” mendapatkan tanggapan 14 responden (14%) menyatakan sangat puas, 19 responden (19%) menyatakan puas, 66 responden (66%) menyatakan cukup puas dan 1 responden (1%) menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Cukup Puas**, ini berarti dalam penanganan pegawai atas keluhan nasabah dianggap masih kurang memadai

oleh para nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin.

7. Untuk pernyataan p7 tentang “kecepatan penanganan pelayanan” mendapatkan tanggapan 12 responden (12%) menyatakan sangat puas, 76 responden (76%) menyatakan puas, dan 12 responden (12%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti dalam kecepatan penanganan pelayanan dianggap memadai oleh para nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin.
8. Untuk pernyataan p8 tentang “penanganan proses transaksi yang diberikan” mendapatkan tanggapan 16 responden (16%) menyatakan sangat puas, 28 responden (28%) menyatakan puas, dan 28 responden (56%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Cukup Puas**, ini berarti dalam penanganan proses transaksi yang diberikan dianggap kurang memadai oleh para nasabah pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin.

Dari semua poin-poin dimensi *Realibility* (keandalan) di atas yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin. Ada poin yang dinilai oleh responden belum optimal artinya dimensi ini pihak bank masih kurang optimal dalam memberikan pelayanannya terutama pada poin keandalan penanganan atas keluhan nasabah dan penanganan proses transaksi yang diberikan. Karena dilihat dari tanggapan responden yang memberikan nilai cukup puas pada poin tersebut.

9. Untuk pernyataan p9 tentang “kecepatan dan ketanggapan pelayanan” mendapatkan tanggapan 16 responden (16%) menyatakan sangat puas, 38 responden (38%) menyatakan puas, dan 46 responden (46%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Cukup Puas**, ini berarti dapat diartikan kecepatan dan ketanggapan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank masih dinilai kurang optimal oleh sebagian responden.
10. Untuk pernyataan p10 tentang “waktu yang diberikan pegawai untuk menanggapi masalah dan keluhan” mendapatkan tanggapan 8 responden (8%) menyatakan sangat puas, 43 responden (43%) menyatakan puas, 48 responden (48%) menyatakan cukup puas dan 1 responden (1%) menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Cukup Puas**, ini berarti dapat diartikan waktu yang diberikan oleh pihak bank dalam menanggapi keluhan nasabahnya masih kurang optimal oleh sebagian responden.

11. Untuk pernyataan p11 tentang “penyampaian informasi yang diberikan oleh pegawai” mendapatkan tanggapan 21 responden (21%) menyatakan sangat puas, 41 responden (41%) menyatakan puas, dan 38 responden (38%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti tidak ada masalah terhadap penyampaian informasi yang diberikan oleh pihak bank karena sebagian responden sudah memberikan respon positif terhadap pelayanan ini.

Dari semua poin-poin dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) di atas yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin ada poin yang dinilai oleh responden belum optimal artinya dalam dimensi ini pihak bank masih kurang optimal dalam memberikan pelayanannya terutama pada poin kecepatan dan ketanggapan pelayanan yang diberikan dan waktu yang diberikan pegawai untuk menanggapi masalah dan keluhan. Karena dilihat dari tanggapan responden yang memberikan nilai cukup puas pada poin tersebut.

12. Untuk pernyataan p12 tentang “keterampilan pegawai dalam menjelaskan produk” mendapatkan tanggapan 26 responden (26%) menyatakan sangat puas, 66 responden (66%) menyatakan puas, dan 8 responden (8%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti keterampilan pegawai dalam upaya menjelaskan produk kepada nasabahnya sudah dapat diterima oleh sebagian responden karena sebagian responden memberikan tanggapan puas terhadap pelayanan ini.
13. Untuk pernyataan p13 tentang “tanggung jawab bank terhadap keamanan bank” mendapatkan tanggapan 88 responden (88%) menyatakan sangat puas dan 12 responden (12%) menyatakan puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Sangat Puas**, ini berarti tingkat keamanan yang diberikan oleh pihak bank sangat diterima oleh hampir semua responden yang melakukan transaksi pada bank ini.
14. Untuk pernyataan p14 tentang “kesabaran pegawai dalam melayani nasabah” mendapatkan tanggapan 23 responden (23%) menyatakan sangat puas, 68 responden (66%) menyatakan puas, dan 9 responden (9%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti pegawai telah memberikan kualitas pelayanan yang baik mengenai kesabaran dalam melayani nasabahnya.



Dari semua poin-poin dimensi *Assurance* (jaminan) di atas yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin responden telah memberikan tanggapan baik dalam poin-poin tersebut. Bahkan ada poin yang sangat dinilai optimal pada responden, karena dilihat dari tanggapan yang diberikan responden sangat puas pada salah satu poin di atas. Artinya dimensi ini tidak ada masalah pada pelayanannya, karena responden sudah memberikan tanggapan baik pada bank ini.

15. Untuk pernyataan p15 tentang “pelayanan yang diberikan dalam upaya menanggapi keluhan nasabah” mendapatkan tanggapan 23 responden (23%) menyatakan sangat puas, 31 responden (31%) menyatakan puas, 45 responden (45%) menyatakan cukup puas dan 1 responden (1%) menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Cukup Puas**, ini berarti responden kurang puas terhadap upaya pegawai dalam menanggapi keluhan nasabah.
16. Untuk pernyataan p16 tentang “perhatian dan pemahaman pegawai dalam memahami kebutuhan dan keinginan nasabah” mendapatkan tanggapan 15 responden (15%) menyatakan sangat puas, 61 responden (61%) menyatakan puas, dan 24 responden (24%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, dapat diartikan bahwa responden merasa bahwa pegawai dapat memahami kebutuhan dan keinginan nasabah.
17. Untuk pernyataan p17 tentang “fasilitas yang diberikan” mendapatkan tanggapan 33 responden (33%) menyatakan sangat puas, 53 responden (53%) menyatakan puas, dan 14 responden (14%) menyatakan cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih banyak memberikan tanggapan **Puas**, ini berarti fasilitas yang diberikan dianggap sudah memadai oleh para nasabah.

Dari semua poin-poin dimensi *Empathy* (kepedulian) di atas yang diberikan oleh PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin. Ada poin yang dinilai oleh responden belum optimal artinya dimensi ini pihak bank masih kurang optimal dalam memberikan pelayanannya terutama pada poin pelayanan yang diberikan oleh pihak bank dalam upaya menanggapi keluhan nasabah. Karena dilihat dari tanggapan responden yang memberikan nilai cukup puas pada poin tersebut.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin sudah memberikan Standar Operasional yang terbaik supaya nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku

sehingga nasabah menjadi nasabah tetap di PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin karena merasa puas dan nyaman, khususnya dibagian *frontliner* (*customer service*, *teller* dan *security*) yang sering berhadapan dengan nasabah.

Pelayanan yang diberikan *frontliner* (*customer service*, *teller* dan *security*) pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin baik akan tetapi beberapa nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* (*customer service*, *teller* dan *security*) kurang memuaskan.

Nasabah mengeluhkan antrian yang panjang sedangkan pada ruang tunggu tidak terdapat kursi yang cukup untuk nasabah *teller* sehingga nasabah menunggu antrian dengan berdiri, apalagi pada hari – hari tertentu seperti Senin dan Jum’at atau awal bulan dan akhir bulan antrian sangat panjang. *Customer service* berbicara dengan rekaman yang lain pada saat berhadapan dengan nasabah dan tidak meminta izin saat ingin meninggalkan nasabah sehingga nasabah akan berfikir negatif kepada *customer service* dan akan menunggu cukup lama untuk menyelesaikan transaksinya, untuk petugas *security* tidak menanyakan dengan jelas transaksi apa yang ingin dilakukan nasabah dan tidak mengonfirmasi apakah nasabah terdaftar (mempunyai rekening atau *walk in customer*) untuk melakukan transaksi setoran maupun penarikan sehingga nasabah membuat nasabah bolak balik dan harus mengantri jika nasabah yang ingin melakukan transaksi setoran namun belum pernah terdaftar (mempunyai rekening atau *walk in customer*).

Dari hasil wawancara penulis dengan salah satu pegawai PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin bahwa sebenarnya pelayanan yang diberikan *teller* sudah cepat dan sesuai standar layanan, akan tetapi nasabah yang sangat banyak membuat antrian panjang dan untuk *security* tidak menanyakan dengan jelas transaksi apa yang ingin dilakukan nasabah dan tidak mengonfirmasi apakah nasabah terdaftar (mempunyai rekening atau *walk in customer*) untuk melakukan transaksi setoran maupun penarikan, akan tetapi ada banyak hal yang membuat tidak semua nasabah ditanyakan transaksi tersebut.

Berdasarkan pendekatan *Service Quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml dalam Lupiyoadi (2014 : 216-217) mengungkapkan ada 5 dimensi yang paling dominan penentu kualitas pelayanan dari konsep SERVQUAL yaitu :

#### 1. Bukti Fisik (*Tangible*)

Yaitu berupa fasilitas penampilan fisik, peralatan, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dari layanan yang akan diterima oleh nasabah. Dalam penampilan atau kerapihan, fasilitas

(peralatan dan perlengkapan), kebersihan dan kerapian ruangan, desain interior, dan desain eksterior, yang sudah dimuat dalam kuesioner yang memberikan responden bahwa nasabah pada umumnya puas akan kenyamanan lingkungan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin.

#### 2. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Keandalan penanganan atas keluhan nasabah dan penanganan proses transaksi yang diberikan, perlu diperhatikan. Dari hasil penelitian penulis bahwa yang perlu ditingkatkan keandalan atas keluhan nasabah dan penanganan proses transaksi yang diberikan misalnya dalam proses pelayanan *security* menanyakan transaksi yang ingin dilakukan nasabah, sehingga nasabah tidak perlu bolak balik untuk mengantri jika nasabah yang ingin melakukan transaksi setoran namun belum pernah mendaftar (mempunyai rekening atau *walk in customer*), nasabah akan merasa puas karena dirasa pelayanan yang diberikan cepat.

#### 3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat dan tepat. Disini dapat diartikan sebagai kesigapan dan kesiapan bagian *customer service* dan *teller* dalam membantu nasabah dan memberikan respon yang cepat kepada nasabah. Semakin tinggi ketanggapan yang ditunjukkan oleh bagian *customer service* dan *teller* maka keperluan dan keinginan nasabah makin cepat terpenuhi dan terselesaikan. Dari hasil penelitian penulis bahwa yang perlu ditingkatkan lagi adalah kecepatan dan ketanggapan pelayanan yang diberikan, dengan cara tidak sering berbicara dengan rekanan kerja yang lain dan tidak meninggalkan nasabah tanpa izin untuk menghindari nasabah menunggu penyelesaian keluhan dan lebih menjalin komunikasi lagi kepada nasabah, tidak pilih-pilih nasabah, dan menanggapi nasabah adalah asset yang berharga bagi perusahaan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu hal yang berhubungan dengan pengetahuan, sopan santun, dan kompetensi pegawai untuk dapat menciptakan keyakinan dan kepercayaan nasabah. Dimensi ini sangat penting pada penyedia layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana nasabah akan merasa aman dan terjamin serta memiliki sifat dapat dipercaya hingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah. Karena apabila terciptanya kepuasan nasabah melakukan transaksi, hal tersebut dapat membuat nasabah merasa senang. Karena *assurance* merupakan salah satu faktor penting dalam terciptanya kepuasan suatu nasabah. Oleh sebab itu, penulis berharap aspek *assurance* ini perlu dipertahankan.

#### 5. Kepedulian (*Empathy*)

Yaitu perhatian dan kepedulian secara pribadi yang diberikan kepada nasabah. Empati dari pelayanan *frontliner (customer service, teller dan security)* PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin, seperti menanggapi keluhan nasabah sebagian nasabah menyatakan bahwa dalam upaya menanggapi keluhan *customer service* dan *teller* cukup puas, artinya pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya baik.

Jadi, solusi untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi adalah dengan melakukan usaha peningkatan kualitas pelayanan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan (*service excellent*), dapat memberikan kepuasan nasabah, serta mengurangi atau bahkan meniadakan hal-hal yang memicu munculnya ketidakpuasan.

#### PENUTUP

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Standar pelayanan yang diberikan *frontliner (customer service, teller dan security)* pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin sudah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan yang berbasis SOP memudahkan karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya, karena SOP mengatur segala rangkaian pekerjaan yang akan dilakukan.
- 2) Pelayanan yang diberikan *frontliner (customer service, teller dan security)* pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin baik akan tetapi beberapa nasabah merasa bahwa pelayanan yang diberikan oleh *frontliner (customer service, teller dan security)* kurang memuaskan.
- 3) Masalah yang dihadapi adalah bahwa nasabah mengeluhkan antrian yang panjang sedangkan pada ruang tunggu tidak terdapat kursi yang cukup untuk nasabah *teller, customer service* berbicara dengan rekanan yang lain pada saat berhadapan dengan nasabah dan tidak meminta izin saat ingin meninggalkan nasabah, untuk petugas *security* tidak menanyakan dengan jelas transaksi apa yang ingin dilakukan nasabah dan tidak mengonfirmasi apakah nasabah terdaftar (mempunyai rekening atau *walk in customer*) untuk melakukan transaksi setoran maupun penarikan yang menyebabkan nasabah masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan

frontliner (*customer service, teller dan security*).

- 4) Pemecahan masalah seharusnya yang harus dijalankan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk KCP Kayutangi Banjarmasin adalah dengan melakukan usaha peningkatan kualitas pelayanan yaitu meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi *tangible, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan meningkatkan kualitas pelayanan (*servive excellent*), dapat memberikan kepuasan nasabah serta mengurangi atau bahkan meniadakan hal-hal yang memicu ketidakpuasan.

## REFERENSI

- Bank Mandiri, 2020. *“Checklist Roleplay Customer Service, Teller, dan Security”*.
- Budihardjo, M. 2014. *“Panduan Praktis Menyusun SOP”*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia – Pusat Bahasa, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2008.
- Fatimah, E. N. 2015. *“Strategi Pintar Menyusun SOP”*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Ikatan Bankir Indonesia. *“Mengelola Kualitas Layanan Perbankan”*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Irawan, Handi. 2008. *“Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan”*. Cetakkan Pertama: PT. Gramedia : Jakarta.
- Irawan, Handi. 2008. *“10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Januarita, Nurrisza Rahmadani. 2017. *“Strategi Pelayanan Prima guna Meningkatkan Kepuasan Nasabah di bagian Customer Service pada Bank Kalsel Kantor Cabang Pembantu Kayutangi”*. Banjarmasin: Jurusan Adminsitration Bisnis Politeknik Negeri Banjarmasin.
- Kasmir, 2004. *“Manajemen Perbankan”*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, 2014. *“Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya”*. Edisi Revisi Cetakan Keempat Belas. Jakarta: Penerbit PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, 2008. *“Manajemen Pemasaran”*. Jilid 1. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. *“Manajemen Pemasaran”*. Edisi 13 Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *“Manajemen Pemasaran Jasa”*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmoedin. 2010. *“Melacak Kredit Bermasalah”*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Mas’ud Hasan Abdul Qohar. 2000. *“Kamus Ilmu Populer”*. Jakarta: Bintang Pelajar.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *“SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality”*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 12- 37.
- Suryani, Iis. 2015. *“Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat”*. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *“Strategi Pemasaran”*. Edisi 1. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *“Manajemen Jasa”*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *“Strategi Pemasaran”*. Edisi 3. Yogyakarta : CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *“Service Management Mewujudkan Layanan Prima”*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy. 2011. *“Pemasaran Jasa”* CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2014. *“Pemasaran Jasa”* CV. Andi Offset. Yogyakarta
- Sa’diah, Halimatus. 2018. *“Analisis Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Dalam Meningkatkan Profit Restoran Kentucky Fried Chicken (KFC) Cabang Kantor Pos Kota Banjarmasin”*. Banjarmasin: Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.
- Wiwik, 2017. *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner (Customer Service, Teller, dan Security) terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Perbankan”*. Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Zikrianida, 2016. *“Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner pada Bank Sumsel Babel Kantor PGRI Palembang”*. Palembang: Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Sriwijaya.

<https://www.bankmandiri.co.id/>