

PROPOSAL SKRIPSI

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
FRONTLINER PADA BANK SUMSEL BABEL KANTOR
KAS PGRI PALEMBANG**



**Untuk Memenuhi Syarat Dalam Penyusunan Skripsi
Pada Jurusan Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
Zikrianida
0614 4063 2148**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2016



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139
Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website: www.polisriwijaya.ac.id, E-mail: info@polsri.ac.id



TANDA PERSETUJUAN PROPOSAL SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Pgrri Palembang
2. Jenis Skripsi : Penelitian
3. Bidang Ilmu : Pemasaran Jasa
4. Alamat Perusahaan : Jalan A. Yani, 13 Ulu, SU II, Palembang
5. Identitas Mahasiswa :
 - a. Nama Mahasiswa : Zikrianida
 - b. NIM : 0614 4063 2148
 - c. Jenis Kelamin : Perempuan
 - d. Jurusan : Administrasi Bisnis
 - e. Program Studi : Manajemen Bisnis

Palembang, Juli 2016

Menyetujui,

Pembimbing I,

Yahya, S.E., M.Si
NIP 195805081990031002

Pembimbing II,

Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP 198103222003122001

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis

A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.hum., Res
NIP 196008061989101001

Ketua Program Studi
Manajemen Bisnis

Yusleli Herawati, S.E., M.M
NIP 1960050711988112001

1. **JUDUL LAPORAN AKHIR** : Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI Palembang
2. **JENIS LAPORAN** : Penelitian
3. **BIDANG ILMU** : Pemasaran Jasa
4. **PENDAHULUAN**

4.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Seiring dengan perkembangan zaman, persaingan di dunia perbankan semakin tinggi, banyak bank-bank di Indonesia menawarkan keunggulan dari produknya serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pemberian jasa maka dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional dalam hal pelayanan. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/pengunjung. Dari penjelasan tersebut pelayanan sangat dibutuhkan dalam perusahaan jasa. Apabila perusahaan memberikan pelayanan yang memuaskan dan optimal kepada nasabah maka perusahaan dapat meningkatkan jumlah nasabahnya. Hal ini terjadi karena apabila nasabah itu puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan maka nasabah bank tersebut akan menceritakan dan merekomendasi kepada temannya supaya menjadi nasabah di bank tersebut. Dalam hal pelayanan, masyarakat sangat sensitif dikarenakan selain melihat dari produk yang diberikan, masyarakat juga

menginginkan pelayanan yang baik, jadi apabila perusahaan tersebut memberikan produk yang baik namun pelayanan yang kurang maksimal maka masyarakat tidak akan mau bergabung di bank tersebut dan memilih perbankan yang memiliki produk yang tidak kalah bagusnya dengan bank tersebut dan memberikan pelayanan yang baik, sehingga nasabah merasa puas dan nyaman ketika melakukan transaksi. Di dalam memberikan jasa pelayanan kepada nasabah terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan yaitu menurut Lupiyoadi (2014:148) dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*Tangibles*), Kemampuan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Empathy*).

Bukti Fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Pada Bank Sumsel Babel Kas PGRI bahwa, ruangan yang tidak terlalu nyaman dengan tata letak yang tidak teratur dan sarana komunikasi yang mana adalah petugas keamanan yang menjadi sarana komunikasi untuk nasabah yang memerlukan bantuan terkadang tidak ada ditempat. Tidak ditemukan peralatan dan perlengkapan kartu antri yang dapat membudayakan budaya antri.

Kemampuan (*Reability*) yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama, adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak ada *error*. Kemampuan dalam memberikan pelayanan pada *frontliner* Bank Sumsel Babel kantor kas PGRI kepada nasabahnya dinilai kurang memuaskan. Hal ini karena perusahaan dianggap kurang mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dan kurang mampu memberikan pelayanan yang akurat dan tidak ada *error*. Seperti

pelayanan yang kurang cepat, keinginan nasabah yang dilayani dengan ramah kurang dilakukan pada karyawan tersebut, semua keperluan nasabah yang dibutuhkan tidak disediakan dengan cepat dan akurat.

Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu dimensi kualitas pelayanan yang dinamis. Nasabah berharap kecepatan dalam pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan. Keluhan nasabah yang tidak terlalu ditanggapi dan tidak adanya tindak lanjut yang dapat memuaskan nasabah. Serta informasi yang diberikan petugas tidak terlalu jelas dan mudah untuk dimengerti.

Sedangkan jaminan (*assurance*) yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *frontliner* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para nasabahnya. Pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI bahwa jarang sekali terlihat karyawannya memberikan senyuman kepada nasabahnya sehingga nasabah pun mempunyai pikiran yang negatif terhadap pelayanan dari perusahaan perbankan tersebut. Tidak ada rasa aman dan nyaman dikarenakan banyaknya nasabah yang datang dengan ruangan yang tidak terlalu besar.

Terakhir empati (*emphaty*), nasabah mempunyai harapan yang tinggi supaya perusahaan penyedia jasa mengenal mereka secara pribadi. Nasabah merasa dihargai dan hal tersebut menjadi nilai plus bagi citra perusahaan. Pada bagian empati karyawan pada Kantor Kas PGRI telah cukup mengenal nasabah yang telah biasa melakukan transaksi. Sehingga karyawan memahami apa yang diinginkan oleh nasabahnya tersebut.

Dari penjelasan penentu kualitas pelayanan tersebut bahwa Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI terdapat berbagai macam masalah dalam hal pelayanan. Maka dari itu setiap bank harus mempunyai suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk pedoman untuk petugas dalam melakukan kegiatan di setiap unit kerja di perbankan supaya tugas pekerjaannya terkontrol dengan sesuai harapan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan

tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan *procedural* sesuai dengan tata kerja. Prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Salah satunya yaitu bagian *frontliner* yang harus melayani nasabahnya sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh perusahaan. *Frontliner* adalah orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (konsumen) yang merupakan sebuah kategori dan bukan sebuah jabatan. Menurut Fatimah (2014:2), *Frontliner* itu sendiri terdiri dari tiga bagian yaitu *Customer Service* (CS), *teller* dan *Security* (Keamanan) dan mempunyai peran penting untuk bank. Diketahui bahwa bagian *frontliner* yang paling sering berinteraksi kepada nasabahnya. Sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah harus benar-benar diperhatikan oleh frontliner karena hal tersebut dapat menciptakan rasa puas kepada nasabahnya.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN FRONTLINER PADA BANK SUMSEL BABEL KANTOR KAS PGRI PALEMBANG”**

4.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan pada latarbelakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah:

1. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan *frontliner* pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI?

4.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Mengingat luasnya pembahasan mengenai sistem pelayanan *frontliner* berbasis SOP, maka penulis membatasi permasalahan yang

akan dibahas yaitu hanya mengenai standar pelayanan yang diberikan *frontliner* pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI. Penulis disini menitik beratkan pada SOP pelayanan *frontliner* Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI.

4.4 Tujuan dan Manfaat

4.4.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar pelayanan yang diberikan *frontliner* pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI

4.4.2 Manfaat Penulisan

Adapun Manfaat yang dapat diambil dalam penulisan skripsi ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi penulis untuk menambah wawasan mengenai pelayanan *frontliner* terhadap nasabahnya.

2. Bagi Perusahaan

Penulisan ini dapat dijadikan bahan masukan bagi perusahaan untuk tetap mengawasi setiap pegawainya dalam melayani nasabahnya.

3. Bagi Akademis

Penulisan ini dapat digunakan sebagai bahan bacaan untuk menambah wawasan dan masukan bagi teman-teman mahasiswa lainnya yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

5. Tinjauan Pustaka

Kepuasan nasabah terhadap pelayanan *frontliner* adalah suatu bentuk tingkat perasaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan *frontliner*. Nasabah akan merasa puas apabila *frontliner* memberikan pelayanan yang baik dan sesuai harapan dari nasabah dan dapat meningkatkan *profitabilitas* perusahaan namun apabila *frontliner* tersebut tidak memberikan pelayanan yang kurang baik dan tidak memuaskan maka perusahaan akan mendapatkan citra kurang baik terhadap pelayanan dan dapat merugikan perusahaan.

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Abdullah dan Francis (2013:38), “Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya”.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138), “Kepuasan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Menurut Zeithmal dan Bitner dalam Pangestu (2015:12), “Kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan”.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan yaitu tingkat perasaan seseorang yang timbul dari hasil evaluasi pembelian setelah membandingkan kinerja produk yang dipersepsikan mereka dengan yang di harapkan pelanggan. Jadi, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas, jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

b. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (2002:83), “Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang

pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut, apakah sudah ssesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan/pengunjung”.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan secara etimologis mengandung arti usaha melayani kebutuhan orang lain.

Menurut Moenir (2000:17), “Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima”.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan dalam suatu kegiatan dalam pencapaian tujuan untuk mendapatkan kepuasan dalam memenuhi suatu kebutuhan

c. *Frontliner*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia bahwa *frontliner* terbagi menjadi 3 bagian yaitu (*Customer Service, Teller, Security*) yang mempunyai peran penting bagi bank karena merkalah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank khususnya.

1. *Customer Service*

Customer Service menurut kasmir (2004:201) adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Tanggungjawab *Customer Service* menurut Ikantan Bankir Indonesia (2014:69) Sebagai berikut:

- a. Pengenalan nasabah
- b. Pelayanan nasabah
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah
- d. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
- e. Keamanan alat-alat identitas *Customer Service*, yaitu User-ID, password, anak kunci cash box dan laci
- f. Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
- g. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Fungsi *Customer Service*

Customer Service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan

nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

2. *Teller*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:3) *Teller* adalah petugas bank yang bekerja di frontline banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.

Berikut adalah tanggungjawab *teller* yaitu:

- a. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat
- b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
- c. Menjaga kebersihan bank dan kerapian ruang kerja
- d. Menjaga Keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu User-ID, *password* anak kunci *cash box* dan laci
- e. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

Fungsi *Teller*

Teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan/ penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing)

3. Satpam (Satuan pengamanan) atau *security*

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.

Dalam pelaksanaan tugasnya anggota satpam berperan sebagai:

- a. Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek/badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- b. Unsur pembantu Kepolisian area di bidang penegakkan hukum dan waspada keamanan di lingkungan kerjanya
- c. Mengatur parkir kendaraan nasabah dengan baik
- d. Memandu nasabah kedalam bank
- e. Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk/brosur/slip transaksi/nomor antrian

Dalam hal pelayanan di lingkungan bank, satpam biasanya membantu nasabah dalam menunjukkan contoh penulisan formulir yang benar, memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank.

d. SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner

1. Pengertian SOP

Menurut Fatimah (2015:49) Standar Operasional prosedur adalah pedoman tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi supaya berjalan efektif, serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan.

Menurut Kamus Besar Indonesia Standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan operasional adalah secara sifat operasi yang berhubungan dengan operasi. Dan prosedut adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.

Menurut Budiharjdo(2014:7) Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operating Proceuduter atau disingkat SOP.

Dari pengertian SOP diatas bahwa SOP adalah suatu pedoman tertulis yang berisikan serangkaian prosedur untuk mengatur proses kerja atau prosedur kerja tertentu yang harus dilakukan oleh orang-orang yang berada di dalam organisasi.

2. Tujuan dan manfaat SOP

a. Tujuan Peyusunan SOP

Tujuan utama dari penyusunan SOP yaitu memberikan panduan atau pedoman kerja supaya kegiatan perusahaan dapat dikontrol. Dengan tekontrolnua kegiatan, tentunya target yang

ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Adapun tujuannya menurut Fatimah (2015:51) yaitu:

- 1) Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja
- 2) Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja
- 3) Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya
- 4) Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja
- 5) Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh
- 6) Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefisienan proses prosedur kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai
- 7) Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja
- 8) Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi
- 9) Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi
- 10) Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang di butuhkan dalam proses kerja
- 11) Menghemat waktu program training, karena SOP tersusun secara sistematis

b. Manfaat SOP

SOP yang dipraktikkan dengan benar, akan mendatangkan manfaat bagi perusahaan. Adapun manfaat SOP antara lain:

- 1) Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan
- 2) Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan

- 3) Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan
- 4) Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan
- 5) Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen
- 6) Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen
- 7) Mengurangi beban kerja serta dapat meningkatkan *comparability*, *credibility* dan *defensibility*
- 8) Menjadi alat komunikasi antara pelaksanaan dan pengawas, serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten
- 9) Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan
- 10) Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan
- 11) Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis
- 12) Menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan

e. Pelayanan berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur)

Pelayanan yang berbasis SOP memudahkan karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya, karena SOP mengatur segala rangkaian pekerjaan yang akan dilakukan.

Menurut Suryani (2015:58) bahwa Dengan adanya Standar Operasional Prosedur dan sistem manajemen yang dikelola dengan baik maka dapat menjalankan fungsi-fungsi merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan, dan mengawasi pelaksanaan kegiatan pelaksanaan pelayanan terhadap *frontliner* (*Customer Service*, *Teller*, dan *Satpam*)

sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan kepada nasabah dengan aman nyaman dan tertib dan teratur.

Menurut fatimah (2015:50) bahwa dengan adanya SOP mempermudah koordinasi aktivitas serta meningkatkan efisiensi proses kerja pada setiap sistem di perusahaan. Efisiensi yang paling diharapkan adalah dari segi waktu dan kualitas kerja. Efisiensi dari segi waktu maksudnya, semakin cepat pekerjaan dapat diselesaikan, semakin banyak volume pekerjaan yang dapat diselesaikan. Sedangkan kualitas kerja akan berpengaruh terhadap pelayanan serta kualitas produk yang dihasilkan.

Jadi pelayanan berbasis SOP adalah pelayanan diberikan kepada nasabah sesuai dengan peraturan/pedoman yang telah dibuat perusahaan supaya dalam menjalankan aktivitasnya dapat berjalan dengan lancar.

f. Standar Layanan *Frontliner*

Standar layanan *frontliner* menurut Bank Sumsel Babel yaitu:

1. Standar Layanan Customer Service (SIMPATIK)
 - a. Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan
 - b. Inisiatif menggali kebutuhan nasabah
 - c. Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah
 - d. Proses, permintaan nasabah dengan cepat
 - e. Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi
 - f. Tanggapi permintaan nasabah dengan empati
 - g. Menawarkan produk dan jasa lainnya (*crosselling*)
 - h. Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam
2. Standar layanan Teller (AKURAT)
 - a. Antusias menyambut nasabah dengan berdiri, fokus pada nasabah, senyum dan menyampaikan salam
 - b. Memproses transaksi nasabah dengan cepat dan teliti
 - c. Upayakan mengetahui dan menyebutkan nasabah
 - d. Ramah saat melayani nasabah
 - e. Aktif melakukan verifikasi dan identifikasi
 - f. Tawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam
3. Standar Layanan Satpam (SIGAP)
 - a. Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah

- b. Inisiatif, bertanya dan arahkan nasabah ketempat tujuan
- c. Galang, rasa aman dan nyaman bagi nasabah
- d. Aktif mengatur antrian
- e. Mengakhiri layanan dengan mengucapkan terima kasih

g. Pengertian Nasabah

Nasabah menurut Kasmir (2009:5) adalah nasabah (masyarakat) yang kelebihan dan menyimpan uangnya di bank dalam bentuk simpanan Giro, Tabungan atau Deposito. Bagi bank dana yang disimpan oleh masyarakat adalah sama artinya dengan membeli dana. Dalam hal ini nasabah sebagai penyimpan dan bank sebagai penerima titipan simpanan. Nasabah dapat memilih sendiri untuk menyimpan dana apakah dalam bentuk Giro, Tabungan atau Deposito.

Nasabah menurut undang-undang No.10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 (2009:69) adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).

Nasabah adalah pihak (masyarakat) yang menggunakan jasa perbankan untuk melakukan aktivitas perbankan baik itu dalam bentuk simpanan, Giro, tabungan atau deposito yang harus dilayani dengan maksimal dengan peraturan yang ada.

h. Syarat Seorang CS Yang Baik

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Petugas *Customer Service* (CS) dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Supaya pelayanan yang berkualitas dapat diberikan perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi CS menurut Kasmir (2007:225) yaitu.

1. Persyaratan fisik

Seorang CS harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat. Memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas CS juga harus memiliki jiwa yang sehat. Seorang CS harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan pakaian rapi dan bersih serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga agar tidak bau.

2. Persyaratan mental

CS harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindarkan petugas CS yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. CS juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab.

3. Persyaratan kepribadian

Syarat lain CS harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu diperlihatkan. CS juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan sosial

CS harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai bicara dan fleksibel. CS juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerjasama sama, tenang dan tabah.

i. Sebab-sebab Nasabah Kabur

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu selamanya. Supaya kejadian ini tidak terulangi maka seorang karyawan bank, terlebih lagi CS harus tahu sebab-sebab nasabah kabur meninggalkan bank menurut Kasmir (2007: 226) yaitu:

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelkan atau tidak diperhatikan atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya yang relatif mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

j. Dimensi kualitas jasa

Terdapat lima dimensi *SERVQUAL* menurut Lupiyodi (2001:148) yaitu:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak *eksternal*. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*)
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

k. Jenis Pengawasan

Menurut (Manullang, 1996:131) *ada empat macam dasar penggolongan jenis pengawasan yakni :*

A. Waktu pengawasan

Berdasarkan bila pengawasan dilakukan, maka macam-macam pengawasan itu dibedakan atas :

1. Pengawasan preventif, dimaksudkan pengawasan dilakukan sebelum terjadinya penyelewengan, kesalahan atau deviation. Jadi diadakan tindakan pencegahan supaya jangan terjadi kesalahan-kesalahan di kemudian hari.
2. Pengawasan repressif, dimaksudkan pengawasan setelah rencana dijalankan, dengan kata lain diukur hasil-hasil yang dicapai dengan alat pengukur standar yang telah ditentukan terlebih dahulu.

B. Objek pengawasan

Berdasarkan objek pengawasan dapat dibedakan atas pengawasan di bidang-bidang sebagai berikut:

- Produksi
- Keuangan,
- Waktu, dan
- Manusia dengan kegiatan-kegiatannya.

Dalam bidang produksi, maka pengawasan itu dapat ditujukan terhadap kuantitas hasil produksi atau pun terhadap kualitas ataupun terhadap likuiditas perusahaan. Pengawasan di bidang waktu bermaksud untuk menentukan, apakah dalam menghasilkan sesuatu hasil produksi sesuai dengan waktu yang direncanakan atau tidak. Akhirnya, pengawasan di bidang manusia dengan kegiatan-kegiatannya bertujuan untuk mengetahui apakah kegiatan-kegiatan dijalankan sesuai dengan instruksi, rencana tata kerja atau manual.

C. Subjek pengawasan

Bilamana pengawasan itu dibedakan atas dasar penggolongan siapa yang mengadakan pengawasan, maka pengawasan itu dapat dibedakan atas:

1. Pengawasan intern

Dengan pengawasan intern dimaksud pengawasan yang dilakukan oleh atasan dari petugas bersangkutan. Oleh karena itu, pengawasan semacam ini disebut juga pengawasan vertical atau formal. Disebutkan ia sebagai pengawasan formal karena yang melakukan pengawasan itu adalah orang-orang berwenang.

2. Pengawasan *ekstern*.

Suatu pengawasan disebut pengawasan ekstern, bilamana orang-orang yang melakukan pengawasan itu adalah orang-orang diluar organisasi bersangkutan. Pengawasan jenis terakhir ini lazim pula disebut pengawasan sosial (*social control*) atau pengawasan informal.

D. Cara mengumpulkan fakta-fakta guna pengawasan

Berdasarkan cara bagaimana mengumpulkan fakta-fakta guna pengawasan, maka pengawasan itu dapat digolongkan atas:

1. *Personal Observation (Personal Inspection)*

Peninjauan pribadi (*personal inspection, personal observation*) adalah mengawasi dengan jalan meninjau secara pribadi sehingga dapat dilihat sendiri pelaksanaan pekerjaan.

2. *Oral Report (Laporan Lisan)*

Dengan cara ini, pengawasan dilakukan dengan mengumpulkan fakta-fakta melalui laporan lisan yang diberikan bawahan.

3. *Written Report (Laporan Tertulis)*

Laporan tertulis (*written report*) merupakan suatu pertanggungjawaban kepada atasan mengenai pekerjaan yang

dilaksanakannya, sesuai dengan instruksi dan tugas yang diberikan atasannya kepadanya.

4. *Control by Exception*

Pengawasan yang berdasarkan kekecualian adalah suatu system pengawasan di mana pengawasan itu ditujukan kepada soal-soal kekecualian. Jadi, pengawasan hanya dilakukan bila diterima laporan yang menunjukkan adanya peristiwa-peristiwa yang istimewa. Supaya kegiatan pengawasan membuahkan hasil yang diharapkan, perhatian serius perlu diberikan kepada berbagai dasar pemikiran yang sifatnya fundamental.

6. Metodologi Penelitian

6.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan pada Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI, Palembang.

a. Jenis Dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama, (Suliyanto, 2006:131). Dalam hal ini, hasil dari wawancara yang telah dilakukan penulis pada Karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI. Setelah itu data yang dikumpulkan melalui kuesoner yang diajukan kepada 96 nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI, Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengelolahnya, (Suliyanto, 2006:132). Dalam hal ini, penulis meminta data mengenai SOP pelayanan *frontliner* Bank Sumsel Babel, dan data-data yang berhubungan dengan pelayanan *frontliner* Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI, Palembang.

b. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan yang digunakan oleh penulis dalam proses pengumpulan dan informasi untuk penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner

Mengumpulkan data dengan memberikan yang telah disiapkan kepada nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI, Palembang. Menurut Sugiyono (2008:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengambilan data di mana peneliti langsung berdialog dengan responden untuk menggali informasi dari responden. (Suliyanto, 2006:137). Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung kepada narasumber hal ini adalah Karyawan Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI, Palembang.

Riset kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari buku-buku dan jurnal yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk menjadi pembahasan selanjutnya.

3. Riset Lapangan

Riset lapangan dilakukan dengan mendatangi langsung perusahaan yang menjadi objek penelitian yaitu Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI, baik dengan wawancara.

4. Riset Kepustakaan

Riset Kepustakaan dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian.

c. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:90), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasi adalah nasabah dari Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI Palembang selama 6 bulan terakhir dari bulan Juli sampai Desember 2015 yang berjumlah 3750 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008;91), Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang akan diambil adalah nasabah dari nasabah Bank Sumsel Babel Kantor Kas PGRI, Palembang. Sampel ditentukan atau dihitung dengan menggunakan rumus Slovin dengan bound error 10%. Pada penelitian ini penulis mengambil sampel dari nasabah tabungan yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n= Jumlah Sampel

N= Jumlah Populasi

e = Presentasi Kelonggaran Ketidaktelitian 10%

Berdasarkan teori tersebut , maka diperoleh hasil sebesar

$$n = \frac{3750}{1 + (3750) \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3750}{39}$$

$$= 96$$

Jadi besarnya ukuran sampel yang diperlukan adalah 96 orang nasabah Kantor Kas Bank Sumsel Babel.

d. Teknik Sampling

Teknik untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *accidental sampling*, menurut Sugiyono (2012:122) Accidental sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

e. Analisa Data

Dalam hal ini penulis menggunakan analisa kualitatif dan kuantitatif dalam penulisan Skripsi ini

1. Analisa Kualitatif

Menurut Sugiyono (2008;15) analisa data kualitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar. Penulis akan menguraikan data-data yang telah didapat sehingga mendapatkan suatu kesimpulan.

2. Analisa Kuantitatif

Analisa kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan. Dalam perhitungan kuesioner penulis menggunakan rumus presentase menurut Sudijono (2007:43), Sebaga berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

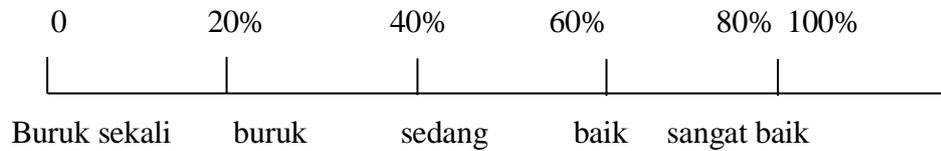
Keterangan:

F = Frekuensi yang sedang dicari presentsenya (Jumlah jawaban yang menyatakan buruk sekali, buruk, sedang, baik dan sangat baik)

N = *Number of Cases* (Jumlah Responden).

P = Angka Presentase (Besarnya presentase jawaban dari responden)

Menurut Riduwan (2010:41). Kriteria interpretasi skor dari hasil pengumpulan kuesioner ialah:



Angka 0%-20% = Buruk Sekali

Angka 21%-40% = Buruk

Angka 41%-60% = Sedang

Angka 61%-80% = Baik

Angka 81%-100% = Sangat Baik

7. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Ruang Lingkup Pembahasan
- 1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan
 - 1.4.1 Tujuan Penulisan
 - 1.4.2 Manfaat Penulisan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

- 2.1 Pengertian Pelayanan
- 2.2 Pengertian Kepuasan
- 2.3 Frontliner
- 2.4 Pengertian Nasabah
- 2.5 SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner*
 - 2.5.1 Pengertian SOP
 - 2.5.2 Tujuan dan Manfaat SOP
 - 2.5.2.1 Tujuan Penyusunan SOP
 - 2.5.2.2 Manfaat SOP
- 2.6 Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur)

- 2.7 Standar Layanan *Frontliner*
- 2.8 Syarat Seorang CS yang Baik
- 2.9 Sebab-sebab Nasabah Kabur
- 3.10 Dimensi Kuallitas Jasa

BAB III METODELOGI PENELITIAN

- 3.1 Objek Penelitian
- 3.2 Jenis Dan Sumber Data
 - 3.2.1 Data Primer
 - 3.2.2 Data Sekunder
- 3.3 Metode Pengumpulan Data
- 3.4 Populasi dan Sampel
 - 3.4.1 Populasi
 - 3.4.2 Sampel
 - 3.4.3 Teknik Sampling
- 3.5 Analisa Data
 - 3.5.1 Analisa Kualitatif
 - 3.5.1 Analisa Kuantitatif

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

BAV V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Kesimpulan
- 5.2 Saran

8. Jadwal Penulisan

Penulisan Skripsi ini diperkirakan akan selesai dalam jangka waktu 5 bulan, dengan jadwal sebagai berikut:

KEGIATAN	BULAN																			
	JANUARI			FEBUARI			MARET			APRIL			MEI			JUNI		JULI		
PROPOSAL	█																			
BAB I	█						█													
BAB II									█											
BAB III											█			█						
BAB IV															█					
BAB V																	█		█	

2. Estimiasi Biaya Penyusunan Skripsi

Rincian/estimasi anggaran biaya yang diperkirakan akan dikeluarkan oleh penulis dalam penyusunan Skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Kertas A4 80 gr 2 rim @ Rp 40.000	Rp	80.000
2. 2 buah map plastik @ Rp 5000	Rp	10.000
3. Tinta printer hitam 2 kotak @ 30.000	Rp	60.000
4. Tinta printer Warna 1 kotak @ 30.000	Rp	30.000
5. Fotocopy (Buku Literatur, LA, proposal)	Rp	150.000
6. Map Kertas 4 buah @ 2.000	Rp	8.000
7. Pengadaan dan Jilid 4 rangkap @ 25.000	Rp	100.000
8. Biaya bensin 5 liter @ 6.500	Rp	32.500
9. 1 buah Materai @ 6.000	Rp	6.000
10. Biaya lain-lain	Rp	<u>50.000 +</u>
Total	Rp	526.500

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin dan Tantri, Francis. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Budiharjdo, M. 2014. *Menyusun SOP*. Jakarta. Raih Asa Sukses
- Effendy, Onong Uchjana. 1996. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Mandar Maju
- Fatimah, Endah Nur, dkk. 2015. *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standar Operating Procuder)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (online) <http://kbbi.web.id/pelayanan>. Diakses pada tanggal 12 Febuari 2016
- Kasmir. 2007. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir. 2012. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Dua. Edisi Milenium, Jakarta : PT Prenhallindo.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga
- Lupiyodi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Selemba Empat
- Manullang. 2008. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pangestu, Rio Bagus. 2015. *Analisis Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Tanjungpinang*. (online) http://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity_forms/1ec61c9cb232a03a96d0947c6478e525e/2015/04/JURNAL.pdf. Diakses pada tanggal 13 Febuari
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta

Sudijono, Anas. 2009. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta

Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: ANDI

Suryani, Iis. 2015. *Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*. Jakarta

Undang-undang Republik Indonesia No.10. 1998. *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. Jakarta (online) [file:///C:/Users/Hendra/Downloads/Undang-Undang-tahun-1998-10-98%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Hendra/Downloads/Undang-Undang-tahun-1998-10-98%20(1).pdf). Diakses pada tanggal 13 Febuari