

**KUALITAS PELAYANAN TELLER UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH  
SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CABANG  
PALEMBANG (ATMO)**

**LAPORAN AKHIR**

**Untuk memenuhi sebagian Dari Syarat-Syarat  
Guna menyelesaikan pendidikan Program Diploma III  
Jurusan Keuangan dan Perbankan**



Diajukan Oleh :

**RITA ERNAWATI**

NRP .18 0113 0009

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2021**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG**

**TANDA PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR**

Nama : RITA ERNAWATI  
Nomor Pokok /NIM : 18 0113 0009  
Jurusan /Program Studi : D.III Keuangan dan Perbankan  
Mata kuliah pokok : Teknologi Administrasi Bank  
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan  
Kepuasan Nasabah Di PT Bank Pembangunan  
Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung  
Cabang Palembang (ATMO)

Pembimbingan Laporan Akhir :

Tanggal 13-10-2021 Pembimbing I

:   
SYAIFUL SAHRI SE.M, Si  
NIDN. 0220085901

Tanggal 13-10-2021 Pembimbing II

:   
UMI HASANAH SE.MM  
NIDN. 0220016002



Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Program Studi

Tanggal 13-10-2021

Tanggal 13-10-2021

  
  
Dr. Msy. Mikial, SE,MS.i,Ak.CA,CSRS  
NIDN. 0205026401


  
Nur Even SE, MM  
NIDN. 0202076102

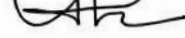
**UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI  
PALEMBANG**

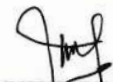
**TANDA PENGESAHAN LAPORAN AKHIR**

Nama : RITA ERNAWATI  
Nomor Pokok /NIM : 18 0113 0009  
Jurusan /Program Studi : Keuangan dan Perbankan  
Universitas Tridinanti Palembang  
Jenjang Pendidikan : Diploma III  
Mata kuliah pokok : Teknologi Administrasi Bank  
Judul Laporan Akhir : Kualitas Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan  
Kepuasan Nasabah Di PT Bank Pembangunan Daerah  
Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang  
Palembang (ATMO)

Penguji Laporan Akhir :

Tanggal 13-10-2021..... Ketua Penguji :   
**SYAIFUL SAHRI SE,M,Si**  
**NIDN. 0220085901**

Tanggal 13-10-2021..... Penguji I :   
**UMI HASANAH SE,MM**  
**NIDN. 0220016002**

Tanggal 13-10-2021..... Penguji II :   
**MASWAH SE,MM**  
**NIDN. 0225105601**

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Tanggal 13-10-2021.....

  
  
**Dr. Msy. Mikial, SE,MS.i,Ak,CA,CSRS**  
**NIDN. 0205026401**

Ketua Program Studi

Tanggal 13-10-2021.....

  
**Nur Even SE,MM**  
**NIDN. 0202076102**

## *MOTTO*

- DAN DIA BERSAMA KAMU DI MANA SAJA KAMU BERADA. DAN ALLAH MAHA MELIHAT APA YANG KAMU KERJAKAN. (AQ. Al Hadid:4)
- CUKUPLH ALLAH MENJADI PENOLONG KAMI DAN ALLAH ADALAH SEBAIK-BAIK PELINDUNG. (QS. Al Imran:73)

- Ku persembahkan kepada
  - Allah SWT
  - Ibu dan ayah tersayang.
  - Adik-adik ku dan keluarga tersayang
  - Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN TELLER UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA SELATAN DAN BANGKA BELITUNG CABANG PALEMBANG (ATMO)”** tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Diploma III Fakultas Ekonomi Jurusan Keuangan dan Perbankan Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam penyelesaian Laporan Akhir ini, kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, saran, maupun informasi yang diperlukan penulis sehingga Laporan Akhir ini dapat terselesaikan. Penulis menyampaikan Penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Ir. Hj Nyimas Manisah, MP. Selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE,MS.i,Ak,CA,CSRS Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang
3. Ibu Nur Even SE, MM Selaku Ketua Jurusan Diploma III Jurusan Keuangan dan Perbankan.

4. Bapak Syaiful Sahri SE, M,Si Selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir.
5. Ibu Umi Hasanah SE.MM Selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir
6. Ibu Maswah SE.MM Selaku Dosen PA Program Diploma III Jurusan Keuangan dan Perbankan Universitas Tridinanti Palembang.
7. Bapak/Ibu Dosen beserta Staff Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang yang telah memberikan bimbingan selama masa studi.
8. Ibu pemimpin PT.Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung Cabang Palembang (ATMO) beserta Staff yang telah Bersedia memberikan data.
9. Kedua orang tua dan adik-adiku tersayang yang telah mendukung baik moril maupun materil dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian Laporan Akhir ini tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terimakasih atas bantuanya.

Dengan demikian penulis mengharapkan Laporan Akhir inidapat memberikan manfaat bagi kita semua dan penulis menyadari masih banyak kekurangan di dalam penyelesaian Laporan Akhir ini. Oleh karena itu penulis akan dengan senang hati menerima segala saran yang bersifat membangun untuk kebaikan dan kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Palembang, September 2021

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>xii</b>
<b>BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	4
1.5.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis.....	7
2.1.1 Pengertian Bank .....	7
2.2 Kualitas Pelayanan Teller .....	8
2.2.1 Pengertian Kualitas .....	8
2.2.2 Pengertian Pelayanan .....	9
2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.4 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik .....	13
2.2.5 Manfaat Kualitas .....	16

2.2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2.7 Standar Layanan Perbankan Menurut Ikatan Bankir .....	19
2.2.8 Pengertian Teller dan Tugasnya.....	20
2.3 Meningkatkan Kepuasan Nasabah .....	22
2.3.1 Pengertian Meningkatkan atau Peningkatan .....	22
2.3.2 Pengertian Kepuasan .....	22
2.3.3 Pengertian Nasabah .....	23
2.3.4 Pengertian Kepuasan Nasabah .....	24
2.3.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan nasabah .....	25
2.3.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan ...	27

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	29
3.2 Visi dan Misi Bank Sumsel Babel .....	30
3.3 Struktur Organisasi .....	31
3.4 Tugas dan Fungsinya .....	32

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Upaya Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Bank Sumsel Babel Cabang (ATMO) .....	35
4.1.1 Standar Operasional Bank .....	35
4.1.2 Sistem Antrian Pelayanan Teller Bank .....	36
4.1.3 Sistem Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah .....	37

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran-Saran .....	40

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel	
4.1 Standar Layanan Teller .....	35
4.2 Struktur Antrian Teller.....	36

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar	
3.1 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang (ATMO).....	31

## **ABSTRAK**

**RITA ERNAWATI. NMP : 1801130009** Kualitas Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pt Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Palembang (ATMO). Di bimbing oleh Bpk Syaiful Sahri SE,M. Si dan Ibu Umi Hasanah SE, MM.

Pelayanan teller adalah pelayanan yang di berikan sebagai tindakan atau pembuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah sedangkan kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (Hasil) yang di sarankan di bandikan dengan harapanya.

Teller menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku jika teller memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut maka dari itu standar operasional (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Kata Kunci : Pelayanan Teller dan Kepuasan Nasabah

## **RIWAYAT HIDUP**

Rita Ernawati, Lahir di Sukamulya unit 6 (OKI) pada tanggal 16 juli 2000 dari Bapak Agus Longgar dan Ibu Yuliana, anak pertama dari 3 bersaudara.

Sekolah dasar diselesaikan pada tahun 2012 di SD Negeri 1 Cahya Bumi. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2015 di SMP Negeri 5 Lempuing. Dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 di SMA Negeri 2 Kayuagung. Pada tahun 2018 ia memasuki Fakultas Program Studi DIII Keuangan dan Perbankan Universitas Tridinanti Palembang.

**Palembang, September 2021**

**Rita Ernawati**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rita Ernawati  
Nomor Pokok : 1801130009  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : D3 keuangan & perbankan

Menyatakan bahwa Laporan Akhir ini telah ditulis dengan sungguh sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi pembatalan Laporan Akhir dengan segala konsekuensinya.

Palembang, September 2021

Penulis



Rita Ernawati

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perbankan harus mampu mewujudkan kepuasan nasabahnya, sebab jika kepuasannya nasabah tidak tercapai maka nasabah akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan mengakibatkan penurunan laba dan bisa juga menyebabkan kerugian.

Menciptakan kepuasan nasabah memiliki dampak positif untuk jangka panjang. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berhubungan dengan hasil yang akan didapatkan oleh bank. Jika sebuah bank menginginkan profit yang tinggi, maka bank harus mendapatkan nasabah dengan prospek yang harus. Tentunya nasabah juga memerlukan pelayanan yang lebih optimal dari bank dimana nasabah menggunakan produk dan jasanya.

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar bisa bagi pelanggan, kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.

Pada dasarnya tujuan pelayanan perbankan salah satunya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Untuk nasabah, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting. Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabah,

dimana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda-beda dalam hal pelayanan.

Kepuasan pelanggan/nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan atau nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan.

Jika nasabah sudah merasa nyaman dengan bank yang dipilihnya untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, maka kesetiaan nasabah akan tercipta dengan sendirinya. Kesetiaan di peroleh seiring dengan adanya rasa puas yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diterima sangat baik dan ituterus dilakukan secara konsisten. Kesetiaan nasabah perlu dijaga dengan menjalin hubungan baik antara nasabah dengan pihak bank.

Teller menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku, jika teller memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasakan puas dan akan menjadi nasabah tetap dibank tersebut, maka dari itu standar operasional prosedur (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan bank pada sistem antrian yang ditetapkan oleh Bank Sumsel Babel Kantor Cabang Palembang (Atmo), dikaitkan dengan pencapaian kepuasan nasabah dalam hal

kenyamanan ketika menunggu dalam antrian. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul **“KUALITAS PELAYANAN TELLER UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI PT. BANK SUMSEL BABEL KANTOR CABANG PALEMBANG (ATMO)”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah yang di ambil adalah :

Bagaimana upaya apa saja yang dilakukan pihak bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan sistem antrian teller untuk kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel cabang Palembang (ATMO)?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan pihak bank dalam meningkatkan pelayanan teller kepada nasabah.
2. Mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel cabang Palembang (ATMO).

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini diharapkan untuk menambah wawasan bagi pengembangan ilmu dan pengetahuanyang berhubungan tentang kualitas pelayanan teller dalam perbankan.



2. Manfaat Akademis, hasil penelitian ini untuk menambah literature kepustakaan Universitas Tridinanti Palembang, sebagai bahan pertimbangan atau dikembangkan lebih lanjut khususnya sebagai refensi untuk penelitian berikutnya.
3. Manfaat bagi perusahaan hasil penelitian dan penulisan Laporan Akhir ini diharapkan dapat memberikan informasi positif dan menjadi kajian lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pelayanan teller pada Bank Sumsel Atmo dalam menjalankan kegiatan-kegiatan perbankan.

## **1.5 Metode Penelitian**

### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Atmo yang berlokasi di JL Kolonel Atmo, No, 17 ilir, ilir Timur I,kec.ilir Tim I, Kota Palembang, Sumatera Selatan.

### **1.5.2 Sumber data Teknik Pengumpulan Data**

Sumber dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Laporan ini bersumber dari:

#### 1. Data Sekunder

Yaitu pengumpulan data yang mempelajari masalah yang berhubungan dengan objek yang diteliti serta bersumber dari buku-buku pedoman dan literature yang disusun oleh ahli yang berhubungan langsung dengan judul penelitian.

## 2. Data Observasi

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan pengamatan disertai pencatatan terhadap keadaan langsung ke objek penelitian dengan mencatat secara sistematis data yang dibutuhkan.

## 3. Data Interview

Yaitu mengadakan suatu wawancara tanya jawab lisan dengan pemimpin atau karyawan yang duduk berhadapan secara fisik dan diarahkan pada suatu masalah tertentu dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penulisan laporan ini.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Laporan akhir ini dapat dipahami dengan mudah secara keseluruhan penulis menyusun dengan sistematika sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika dari penelitian laporan ini.

#### **Bab II Tinjauan Pustaka**

Dalam bab ini akan juga di kemukakan mengenai teori-teori yang relevan dengan penelitian yang terdiri dari pengertian Bank, kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.

**Bab III Keadaan Umum Perusahaan**

Dalam bab ini berisi sejarah singkat, visi, misi, struktur organisasi tugas dan fungsinya, yang terdiri didalam perusahaan tersebut.

**Bab IV Pembahasan**

Dalam bab ini menggambarkan tentang pelayanan sistem antrian teller yang diterapkan Bank Sumsel Babel Atmo untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

**Bab V Penutup**

Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan cara meningkatkan kepuasan nasabah di PT. Bank Sumsel Babel Cabang Kolonel Atmo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adi S, (2003:67) Pengertian Meningkatkan atau peningkatan.
- Abdullah dan Francis (2013:38) Pengertian Kepuasan.
- Arbiatma, (2014:4) pengertian Bank.
- Barkelay dan saylor (2015: 21) Pengertian Kepuasan Nasabah
- Denda Wijaya (2014:13) Pengertian Bank.
- Cronin dan Taylor (1992) yang dikutipkan oleh Tjiptono (2011:313) Pengertian Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Nasabah.
- Engel *etal* (2016:10) dalam Nasution,2015 Pengertian Kepuasan Nasabah.
- Edwardsdsson dalam buku Tjiptono dan Chandra (2011:171-173)
- Goeth dan Davis Dalam Tjiptono (2012:51) Pengertian Kualitas.
- Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono (2011:17) Pengertian Pelayanan.
- Hasibuan (2016:2) Pengertian Bank.
- Hillbrierly dan MaDougall yang di kutipkan oleh Tjiptono (2012:319) Pengertian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Nasabah.
- Hoofman dan Bateson (1997) yang dikutipkan oleh Tjiptono (2011:313) Pengertian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Nasabah.
- Kasmir (2016:8) Pengertian Bank.
- Kotler dan Keller (2009:138) Pengertian Kepuasan.
- Kotler (2016:126) Pengertian Kepuasan Nasabah.
- Kotler, *et, AL* yang dikutip oleh Tjiptono (2011:314) Pengertian Tingkat Kepuasan Pelanggan Nasabah.

Kasmir (2012:6) Pengertian Nasabah.

Kasmir (2012:257) Pengertian cirri-ciri Pelayanan yang baik.

Lupiyoadi (2014:63) Pengertian Kualitas.

Lovelock dan Wirtz (2011:37) Pengertian Kepuasan.

Lupiyoadi (2016:144) Pengertian Kualitas Pelayanan.

Lupiyoadi (2014:21) Pengertian Dimensi Pelayanan.

Lupiyoadi (2016:33) Pengertian Kepuasan.

Pedoman Penulisan Laporan Akhir

Susilo (2014:147) Pengertian Fungsi Bank.

Tjiptono (2016:51) Pengertian Kualitas Pelayanan.

Umar (2016:126) Pengertian Kepuasan Nasabah.

Zeithmal dan Biner dalam Pangestu (2015:12)

Undang-undang Republik Indonesia No 7 tahun 1992 perubahan Undang-undang  
no 10 tahun 1998. Pengertian Bank.

Undang-undang No 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 16 (2009:69) Pengertian Nasabah.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia Tentang Standar Layanan Perbankan.(2013:188)

Menurut Ikatan Bankir Indonesia Tentang Definisi Teller dan Tugasnya.(2014:3)