

## KUALITAS LAYANAN BAGI NASABAH DI PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG

Sri Budi Cantika Yuli

Staf Pengajar Program Studi D3 Keuangan dan Perbankan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Malang  
e-mail : cantikayuli@yahoo.com

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the mechanism of teller services, service quality and compliance standards service quality provided to customers in PT. Bank Syariah Mandiri Branch Malang*

*This study uses primary and secondary data. Collecting data using questionnaires, interviews, observation and documentation. Samples used in this study were 30 respondents. Data were analyzed using a range of scales.*

*The results showed that the teller service to customers in accordance with the mechanism of activity ranging from customer service to wait on the teller, customers waiting for their turn, summoned by a queue of customers, identifying customer needs teller, teller record each customer's needs, to the teller to handle the needs of customers. Teller service quality based on 5 (five) dimensions, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangible, using a range of scales, showing an average score of 130, 53 which means very satisfactory teller service to customers.*

*Teller performance is still not entirely meet the standards set by the PT. Bank Syariah Mandiri Branch Malang, so it needs to improve teller performance with excellent service training, in collaboration with outside agencies to conduct outbound bank to form the mental and quality of skilled human resources are reliable and competent.*

*Keywords: Quality of Service, Performance, Teller, Bank Sharia, Malang City*

### PENDAHULUAN

Dalam industri perbankan setiap nasabah memiliki kriteria sendiri-sendiri dalam memilih bank yang diinginkannya. Ada nasabah yang menginginkan suatu bank bisa memberi bunga yang tinggi juga terjamin keamanannya, ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan kemudahan dalam mengakses, kapan dan dimanapun mereka berada. Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka perbankan dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi terus menerus.

Salah satu tindakan untuk memuaskan konsumen adalah dengan cara memberikan pelayanan kepada konsumen dengan sebaik-

baiknya. Kenyataan ini bisa dilihat, bahwa ada beberapa hal yang dapat memberikan kepuasan pelanggan yaitu nilai total pelanggan yang terdiri dari nilai produk, nilai pelayanan, nilai personal, nilai *image* (citra), dan biaya total pelanggan yang terdiri dari biaya moneter, biaya waktu, biaya tenaga dan biaya pikiran (Kotler dkk, 2000: 50).

Suatu hal nyata terjadi pada perusahaan perbankan di Indonesia, di mana setiap nasabah (*customer*) akan menginginkan pelayanan yang sesuai dengan harapan. Perlakuan seorang *teller* yang buruk terhadap nasabah di saat melakukan interaksi transaksi jasa keuangan pada bank tertentu akan membuat *image* bank tersebut turun di mata masyarakat sebagai *effect* pernyataan secara tertulis keluhan atau ketidakpuasan pelayanan dari seorang pegawai teller bank

tertentu kepada seorang nasabahnya yang disebarkan ke media massa.

Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini maka bank harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan, juga tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi *banking hall* bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di *counter teller*.

Sedangkan transaksi yang dapat dilakukan di *counter teller* antara lain : penyetoran dan penarikan tabungan, pencairan dan penempatan deposito, penarikan cek dan bilyet giro, transfer, kliring, pembayaran-pembayaran tagihan, dan lain-lain. Oleh karena itulah peranan Teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *counter teller* untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari tellernya agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati-hatian

Fenomena umum yang sering terjadi di sebuah bank adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Dalam upaya mendapatkan pelayanan dari *teller*, nasabah sering menilai kualitas sistem operasi suatu bank berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan *teller* dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang merupakan salah satu instansi pelayanan jasa dalam dunia perbankan, akan memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya guna membentuk *performance/* citra yang baik. Dalam penelitian ini, peneliti

melakukan penelitian dengan tema analisis kualitas pelayanan teller di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis mekanisme pelayanan teller kepada nasabah, untuk menganalisis kualitas layanan teller dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan untuk menganalisis kesesuaian standar kualitas layanan teller yang diberikan oleh Bank dengan yang diterima nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang tentang mekanisme dan kualitas pelayanan teller kepada nasabah. Jenis Data yang digunakan adalah Data Kualitatif yaitu data sejarah bank, struktur organisasi dan metode pelayanan di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dan Data Kuantitatif yaitu data yang diperoleh dari obyek penelitian dalam bentuk angka-angka hasil jawaban kuesioner yang diberikan kepada nasabah.

Sumber Data penelitian berasal dari: 1) Data Primer adalah suatu data yang diperoleh dari sumbernya secara langsung, yaitu dari nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dan 2) Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak dari sumber langsung melainkan pengumpulan data dari pihak lain data pendukung atau data pelengkap, yaitu jumlah nasabah, struktur organisasi dan hasil penilaian kinerja teller oleh pihak bank

Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini merupakan peranan 5 dimensi pelayanan yang diberikan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan dimensi pelayanan prima pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang yaitu : 1) *Reliability* atau Keandalan merupakan kemampuan karyawan bagian teller pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan

dengan indikator sebagai berikut : Fokus pada pelayanan nasabah, Antusias, menyambut nasabah dengan berdiri, focus senyum dan sampaikan salam pada nasabah, Tulus mengucapkan terima kasih dan salam penutup; 2) *Responsiveness* atau daya tanggap merupakan keinginan para karyawan bagian teller pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Syariah Malang untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan indikator : Aktif membantu kelancaran nasabah, Proses, permintaan nasabah dengan cepat, Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi, Ingat untuk selalu menawarkan produk dan jasa atau fasilitas lainnya dengan menggunakan brosur, Kerjakan transaksi nasabah dengan cepat dan teliti, Responsif dan ramah dalam melayani transaksi nasabah; 3) *Assurance* atau jaminan merupakan pengetahuan dan kesopanan para karyawan bagian teller pada PT. Bank Syariah Mandiri (Persero) Tbk Cabang Malang, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan dengan indikator sebagai berikut : Sikap Tanggungjawab, Bicara dengan jelas, Sikap Teliti; 4) *Empathy* atau Empati merupakan perhatian yang tulus diberikan oleh karyawan bagian teller PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Syariah Malang kepada para nasabah dengan indikator sebagai berikut: Tanggap permintaan dan keluhan nasabah, Menawarkan bantuan dengan antusias, Sikap perhatian dan proaktif, Sikap *empathy* dan Komunikatif; 5) *Tangible* atau bukti langsung merupakan bukti fisik dari jasa yang dapat diketahui oleh nasabah secara langsung dengan indikator sebagai berikut : Penampilan Diri, Persiapan dan Peralatan, Kerapian Tempat kerja, Lingkungan tempat kerja.

Kinerja Teller dalam penelitian ini merupakan kriteria penilaian yang dianggap penting dan efektif dibutuhkan bagi seorang teller yang meliputi : 1) *Doing job quickly*, adalah kriteria penilaian terhadap kecepatan pelayanan seorang teller dalam melakukan

pelayanan kepada nasabah. Sistematika penilaian kecepatan pelayanan ini diukur dengan satuan waktu. Penetapan kecepatan waktu yang dicapai oleh seorang teller adalah selisih antara awal waktu melakukan pelayanan dan akhir waktu melakukan pelayanan. Selanjutnya, karena kriteria kecepatan pelayanan ini dipandang suatu hal yang sangat penting dari seorang pegawai teller maka penilai menetapkan bobot 15. Kemudian hasil total penilaian kriteria kecepatan pelayanan ini adalah dengan mengalikan nilai kriteria dan nilai bobot yang ditetapkan; 2) *Result job is precisely*. Penetapan kriteria yang kedua ini yaitu mengukur hasil ketelitian, ketepatan, dan kebenaran dalam melakukan pelayanan. Metode penilaian pada kriteria yang kedua ini, menurut penilai, adalah dapat dilihat dari kecepatan waktu pelayanan yang bisa dicapai oleh seorang teller dan mungkin cukup representatif untuk hal ini; 3) *Easy to walk to*, kriteria ini menggambarkan kemudahan seorang teller dalam melakukan pelayanan di mana hasil kecepatan waktu pelayanan yang dicapai oleh seorang teller adalah cukup representatif juga untuk menilai dan mengukur kriteria ini; 4) *Responsibility of job* adalah kriteria untuk mengukur seberapa besar rasa tanggung jawab seorang teller dalam melaksanakan tuntutan pekerjaannya. Ada banyak cara untuk mengetahui seberapa besar rasa tanggung jawab seorang teller, namun penilai melihat ada yang bisa dimanfaatkan untuk mengukur kriteria ini dengan cara mudah, yaitu dengan rata-rata hasil nilai kriteria yang lebih ke pendekatan *behavior*, yaitu kemampuan memberikan solusi kepada nasabah, sikap yang ditunjukkan kepada nasabah dan keadaan psikologis serta mental yang ditunjukkan kepada nasabah; 5) *Hard worker*. Penetapan kriteria *hard worker* adalah untuk mengetahui apakah seorang teller yang dinilai itu seorang pekerja keras atau tidak. Suatu hal yang khusus proses penilaian kriteria ini adalah dengan menjumlahkan kemudian dibagi dua daripada

hasil nilai kriteria kecepatan pelayanan dengan nilai kriteria *responsibility of job* seorang teller. Penetapan metode khusus penilaian kriteria hard worker ini dilakukan karena menurut cara pandang subyektif penilai menganggap bahwa untuk mengetahui seorang itu pekerja keras atau tidak adalah dengan melihat kecepatan ia dalam bekerja dan besarnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya; 6) Kemampuan *antusias* memberikan solusi pelayanan kepada para nasabah (*customer*). Penilaian kriteria yang keenam ini lebih ke pendekatan behavior daripada teller yang akan dinilai. Unsur *behavior* yang terpenting dari seorang teller yang akan dinilai dalam penilaian kriteria ini adalah bagaimana seorang teller melakukan penyambutan terhadap seorang nasabah (*customer*) yang akan dilayani; 7) Kemampuan menampilkan sikap ramah-tamah, sopan-santun dan senyuman kepada para nasabah (*customer*); Sama seperti halnya kriteria keenam, metode penilaian kriteria ketujuh juga lebih kepada pendekatan behavior daripada seorang teller yang akan dinilai. Unsur *behavior* yang terpenting dari seorang teller yang akan dinilai dalam penilaian kriteria ini adalah bagaimana ia melakukan sikap keramah-tamahannya, kesopan-santunannya, dan senyuman yang ia selalu tunjukkan kepada nasabah (*customer*) selama interaksi berlangsung, karena bentuknya *intangible*, maka penilai menetapkan bobot yang cukup tinggi dibandingkan kriteria yang lain yaitu dengan bobot 15; 8) Keadaan psikologis dan *mental* yang baik saat bekerja. Penilaian kriteria ini lebih kepada pendekatan *phsycis* dan *mental* seorang teller dalam melakukan pekerjaannya; 9) *Leadership in Group Activities*. Khusus untuk penilaian kriteria yang kesepuluh ini, menurut cara pandang subyektif penilai bahwa penilaian *leadership* adalah penilaian tentang suatu hal kepemimpinan seseorang yang menggambarkan bagaimana sikap dan metode kerja yang dilakukan daripada seorang pegawai dalam dalam hal ini seorang teller,

mampu melaksanakan semua tugas, tanggung jawab serta apa-apa yang menjadi tuntutan pekerjaannya dengan sangat baik, efektif, dan efisien serta memuaskan.

Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu : 1) Kuisoner yang merupakan suatu metode atau cara pengumpulan data dengan menggunakan suatu pertanyaan yang diberikan kepada responden yang digunakan untuk diisi oleh responden; 2) Wawancara yaitu pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan pihak yang berwenang dibank. Dari metode ini dapat diperoleh data tentang pelaksanaan penilaian kinerja teller dalam upaya peningkatan pelayanan pada bank, tujuan pelayanan, metode pelayanan yang diberikan pada nasabah dan sebagainya; 3) Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap aktivitas perbankan yang berhubungan dengan kinerja teller dalam upaya meningkatkan pelayanan; 4) Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melihat dari dokumen yang ada di bank dan dokumen pustaka yang ada yaitu: buku pedoman bank, jurnal dan brosur PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang.

Teknik Analisis Data yang digunakan untuk menjawab tujuan penelitian pertama adalah deskriptif kualitatif. Sedangkan untuk menjawab tujuan penelitian kedua menggunakan Rentang Skala yaitu alat yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan (Umar.2001:225) pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang :

$$RS = \frac{n(m-1)}{m}$$

Dimana :

RS = Rentang Skala  
n = jumlah sampel  
m = jumlah alternatif jawaban tiap item

$$RS = \frac{30(5-1)}{5} = 24$$

Berdasarkan perhitungan rentang skala diperoleh sebesar 24 dengan demikian skala

penilaian tiap criteria dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1. Rentang Skala

Interval rentang skala	Kualitas pelayanan				
	Kehandalan	Daya Tanggap	Jaminan	Empati	Bukti Langsung
30 – 53	sangat tidak memuaskan				
54 – 77	tidak memuaskan				
78 – 101	cukup memuaskan				
102 – 124	memuaskan	Memuaskan	memuaskan	Memuaskan	Memuaskan
126 – 149	sangat memuaskan				

Sedangkan untuk menjawab tujuan penelitian ketiga yaitu untuk mengetahui kesesuaian standar kualitas layanan teller yang diberikan oleh Bank dengan yang diterima nasabah berdasar pada hasil penilaian kinerja teller yang dilaksanakan oleh pihak PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

### Gambaran Umum Responden

Dari 30 nasabah PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang sebagai responden penelitian, dapat diketahui karakteristik responden sebagai berikut;

Tabel 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Proporsi
Laki-laki	12	40%
Perempuan	18	60%
Jumlah	30	100%

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Proporsi
30 – 35	9	30%
36 – 45	14	45%
46 – 56	7	30%
Jumlah	30	100%

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Proporsi
SMA	9	30%
Sarjana	18	60%
Pasca Sarjana	3	10%
Jumlah	30	30%

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Proporsi
Pelajar	1	4%
Mahasiswa	5	16.00%
Pegawai Negeri Sipil	6	20.00%
Pegawai Swasta	16	52.00%
Wiraswasta	2	8.00%
Jumlah	30	100.00%

Sumber: Data Primer yang diolah (2012)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Mekanisme pelayanan teller kepada nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

Dalam proses pelayanan yang diberikan Teller sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang, ada beberapa prosedur pelayanan atau aliran jasa

yang diberikan kepada nasabah, serangkaian proses tersebut adalah : 1) Nasabah menunggu pada bagian *Teller*; Nasabah yang ingin melakukan jasa layanan dengan *Teller* menunggu tempat yang disediakan di depan *teller*; 2) Nasabah menunggu giliran. Biasanya nasabah yang menunggu giliran dipanggil, menunggu giliran untuk melakukan setoran, pengambilan maupun jasa lain seperti pengiriman uang; 3) Nasabah dipanggil menurut antrian. Setelah nasabah dipanggil, *Teller* melakukan proses layanan; 4) *Teller* melakukan identifikasi kebutuhan nasabah. *Teller* menyimak kebutuhan nasabah dengan penuh perhatian; 5) *Teller* mencatat setiap kebutuhan nasabah. *Teller* memproses keinginan nasabah dengan memasukkan data ke komputer atau dengan aplikasi lain sehingga meyakinkan nasabah bahwa kebutuhan dicatat oleh petugas; 6) *Teller* menangani kebutuhan nasabah. *Teller* memberikan penjelasan yang menenangkan atas keluhan nasabah, selanjutnya *Teller* memberikan jalan keluar terhadap permasalahan nasabah.

Untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah dan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi nasabah, *Teller* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang memberikan pelayanan secara langsung (*walk in service*) maupun via telepon, meliputi : 1) Pelayanan Nasabah Tabungan atau kredit. Pelayanan ini diberikan kepada konsumen yang ingin menjadi nasabah tabungan maupun kredit; 2) Pelayanan informasi. Pelayanan informasi merupakan pelayanan pemenuhan kebutuhan nasabah akan informasi yang terkait dengan produk jasa Bank; 3) Pelayanan penanganan atau keluhan. Pelayanan penanganan keluhan merupakan layanan yang terkait dengan penyelesaian keluhan nasabah terkait dengan produk; 4) *Phone Service*. *Phone Service* merupakan informasi yang disediakan Bank dengan system on line melalui telepon

Pelaksanaan Pelaksanaan *Teller* memiliki tujuan yang mendasar yaitu : 1)

Membentuk Citra Perusahaan. Saat ini persaingan antar lembaga keuangan khususnya Bank Syariah cukup ketat, untuk itu kemudahan layanan yang beragam, produk yang bersaing serta fasilitas yang lengkap harus diberikan oleh BANK SYARIAH; 2) Memberikan pelayanan terbaik. *Teller* akan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat. Hal ini menjamin nasabah tetap menjadi nasabah; 3) Mempertahankan nasabah dan merekrut nasabah baru. Untuk memperoleh nasabah baru memang lebih mudah dibandingkan dengan mempertahankan nasabah lama, hal ini karena nasabah selalu ingin memperoleh sesuatu yang lebih; 4) Menjalin hubungan baik dengan nasabah. *Teller* selalu memberikan informasi yang tepat dan akurat agar nasabah benar-benar merasa diperhatikan oleh perusahaan. Hubungan yang baik juga dapat dibentuk dengan cara memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah; 5) Menyediakan kebutuhan nasabah. *Teller* selalu siap menangani kebutuhan nasabah dalam segala hal. Perusahaan harus melakukan riset tentang kebutuhan nasabah yang terus berkembang; 6) Memberikan informasi kepada nasabah. *Teller* juga berfungsi bagi nasabah untuk memperoleh informasi tentang produk dan jasa yang dibutuhkan nasabah.

PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang memberikan pelayanan yang bermacam-macam kepada nasabahnya. Secara prinsip garis besar pelayanan yang diberikan kepada nasabah dalam pelayanan adalah sama yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Standar pelayanan tersebut adalah : 1) Prosedur Kerja Harian, yang meliputi : Penampilan kerja harian; Pastikan jilbab (kerudung) sesuai standar penampilan; Pastikan pemakaian seragam, aksesoris dan atribut sesuai ketentuan; Pastikan tanda pengenal pegawai ( TPP ) sudah terpasang di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah; Persiapan dan

peralatan; Pastikan anda telah siap melayani nasabah 5 menit sebelum kas buka; Siapkan uang kas ( modal awal ), ditetapkan dengan aman dan pilah-pilah menurut pecahan masing-masing; Pastikan peralatan seperti personal computer, passbook, alat tulis, stempel dll tersedia dan berfungsi dengan baik; Pastikan ketersediaan formulir pengambilan modal, penyetoran modal dan formulir lainnya yang mungkin diperlukan oleh nasabah; Pastikan locker Kartu Contoh Tanda Tangan ( KCT ) Nasional sudah dibuka; Pastikan tempat permen telah cukup terisi; Kerapian tempat kerja; Pastikan meja kerja anda bersih dan rapi; Pastikan tanaman di meja teller dalam kondisi segar dan tertata dengan rapi; Pastikan papan nama anda diletakkan pada posisi yang benar dapat terbaca oleh nasabah; Tidak diperkenankan memakai sandal atau tanpa menggunakan alas kaki, selama berada diruang kerja dan banking hall pada jam kerja; Menempatkan barang-barang pribadi di atas meja kerja; Menjadikan meja kerja sebagai tempat ngobrol dengan petugas lainnya; 2) AKURAT, yaitu : (1) Antusias, menyambut nasabah dengan berdiri, focus pada nasabah, senyum dan sampaikan salam; (2) Kerjakan transaksi nasabah dengan cepat dan teliti; Sikap Cekatan dan Teliti; Teliti kelengkapan data aplikasi/slip transaksi; Pastikan proses transaksi nasabah dengan memperhatikan standar kecepatan waktu yang ditentukan; Fokus pada transaksi nasabah yang sedang

dilayani; (3) Upayakan, mengetahui dan menyebutkan nama nasabah; *Sikap Komunikatif*; Sebutkan nama nasabah selama transaksi; (4) Responsif dan ramah dalam melayani transaksi nasabah; *Sikap Tanggung Jawab, Tulus, dan Peduli*; Jangan biarkan nasabah menunggu lama, segera layani nasabah berikutnya setelah transaksi selesai; Tetap tersenyum selama berinteraksi dengan nasabah; (5) Aktif melakukan verifikasi dan Konfirmasi; *Sikap Teliti*; Untuk memastikan kebenaran data nasabah, selalu lakukan konfirmasi; Tulus mengucapkan terima kasih dan salam penutup; *Sikap Hangat dan Tulus*

### Kualitas pelayanan teller di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang

*Teller* merupakan salah satu bagian yang dimiliki oleh Bank yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau konsumen untuk menghasilkan jasa yang berkualitas. Melalui *Teller* PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang memberikan pelayanan yang bermacam-macam serta memberikan pelayanan yang terbaik. Berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada 30 orang nasabah dapat diketahui tanggapan atas kualitas jasa pelayanan yang diberikan *Teller*. Hasil penyebaran kuesioner tentang tanggapan nasabah adalah sebagai berikut

Tabel 6 Rekapitulasi Distribusi Frekuensi Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan.

No	Dimensi	Indikator	Rata Rata Skor	Kriteria
1	Kehandalan ( <i>reliability</i> )	Fokus pada nasabah yang sedang dilayani, Antusias dan Ketulusan	131.67	Sangat Memuaskan
2	Daya Tanggap ( <i>responsiveness</i> )	Pelayanan yang cepat dan efisien, Verifikasi dan konfirmasi, Cepat dan teliti, Ramah dan responsive	130.50	Sangat memuaskan
3	Jaminan ( <i>assurance</i> )	Tanggungjawab yang tinggi, Komuniasi yang baik, Tingkat ketelitian	132.00	Sangat memuaskan
4	Empati ( <i>emphaty</i> )	Tanggap terhadap permintaan nasabah, Dengarkan keluhan nasabah Apabila nasabah akan menutup rekening, cari tahu penyebab atau alasan, Sopan dalam melayani	129.50	Sangat memuaskan

5	Bukti Langsung ( <i>tangible</i> )	Penampilan Diri, pakaian sesuai standar penampilan, seragam, aksesoris dan atribut sesuai ketentuan, Lengkap dan rapi	129.00	Sangat Memuaskan
		Rerata Skor	<b>130,53</b>	Sangat memuaskan

Data Primer, diolah (2012)

Berdasarkan tabel 6 untuk dimensi kehandalan (*reliability*), penilaian responden menunjukkan rata-rata skor 131,67 dan termasuk kriteria sangat memuaskan, artinya responden menyatakan sangat setuju dan puas bahwa karyawan bagian *Teller* fokus dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kemampuan karyawan bagian *Teller* dalam memberikan pelayanan sangat baik dan fokus, teller memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Karyawan berusaha mengerti berbagai keluhan pelanggan dengan cepat dan nasabah tidak harus menunggu untuk dilayani. Petugas Bagian Teller PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang menunjukkan ketulusan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan tabel 6 untuk dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*), penilaian responden menunjukkan rata-rata skor 130,50 dan termasuk kriteria sangat memuaskan, artinya responden menyatakan sangat setuju dan puas Petugas Bagian Teller Bank sangat cepat dan efisien dalam membantu kebutuhan nasabah dalam melakukan pelayanan, akurat dalam melakukan verifikasi dan konfirmasi, melakukan pelayanan dengan cepat dan teliti, dan memberikan penjelasan kepada nasabah dengan ramah dan responsif.

Berdasarkan tabel 6 untuk dimensi Jaminan (*assurance*), penilaian responden menunjukkan rata-rata skor 132,00 dan termasuk kriteria sangat memuaskan, artinya responden menyatakan sangat setuju dan puas petugas bagian teller memiliki tanggungjawab yang tinggi dalam melayani nasabah. Karyawan selalu memberikan arahan atau gambaran pada para nasabah masih kurang mengerti terhadap produk jasa Para petugas memiliki kemampuan dalam

menjelaskan permasalahan pada nasabah. Hal ini bisa diartikan bahwa Para petugas bagian *Teller* memiliki kemampuan komunikasi yang baik, serta Petugas Bagian *Teller* memiliki ketelitian yang tinggi.

Berdasarkan tabel 6 untuk dimensi Empati (*emphaty*), penilaian responden menunjukkan rata-rata skor 129,50 dan termasuk kriteria sangat memuaskan, artinya responden menyatakan sangat setuju dan puas bahwa Karyawan bagian *Teller* memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap setiap keluhan nasabah. Hal ini bisa diartikan bahwa Para petugas bagian *Teller* memiliki tingkat pemahaman yang tinggi terhadap berbagai masalah yang dihadapi pelanggan sehingga setiap masalah nasabah cepat dapat diselesaikan. Karyawan bagian *Teller* penuh perhatian terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan. Hal ini bisa diartikan bahwa Para petugas di Bagian *Teller* sangat memperhatikan setiap permasalahan yang dihadapi nasabah dan selalu menawarkan bantuan lainnya sebelum mengakhiri pelayanan. Karyawan di Bagian *Teller* siap memperhatikan dan mendengar setiap keluhan yang disampaikan nasabah. Hal ini bisa diartikan bahwa Para petugas di bagian *Teller* sangat memperhatikan setiap keluhan dan dapat menyelesaikan permasalahan pelanggan serta bersikap fleksibel dalam menyelesaikannya. Karyawan bagian teller selalu tanggap dalam membantu kebutuhan nasabah. Hal ini bisa diartikan bahwa Karyawan bagian *Teller*. sangat aktif dalam membantu nasabah untuk memilih produk.

Berdasarkan tabel 6 untuk dimensi Bukti Langsung (*Tangible*), penilaian responden menunjukkan rata-rata skor 129,00 dan termasuk kriteria sangat memuaskan, artinya

responden menyatakan sangat setuju dan puas bahwa penampilan karyawan di Bagian *Teller* sudah rapi dan menarik. Hal ini bisa diartikan bahwa penampilan para karyawan yang rapi, menarik yang mencerminkan citra atau *image* perusahaan. Semua personil di Bagian *Teller* menggunakan seragam yang rapi dan sesuai yang telah ditentukan perusahaan, termasuk pemakaian aksesoris dan atribut. Tanda pengenalan pegawai (TPP) sudah terpasang dan selalu digunakan di dada sebelah kiri dan mudah terbaca nasabah, serta terdapat papan nama di atas meja

### **Standar Kualitas Layanan Teller Yang Diberikan Oleh PT. Bank Mandiri Syariah Cabang Malang**

Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini maka bank harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang mereka berikan, juga tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi banking hall bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di counter teller.

Sedangkan transaksi yang dapat dilakukan di counter teller antara lain : penyetoran dan penarikan tabungan, pencairan dan penempatan deposito, penarikan cek dan bilyet giro, transfer, kliring, pembayaran–pembayaran tagihan, dan lain – lain. Oleh karena itulah peranan Teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi counter teller untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari tellernya agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati-hatian.

Kualitas dalam pengertian sehari-hari, menunjukkan baik buruknya sesuatu, misalnya : baik buruknya input atau output. Kualitas atau mutu mencakup : sifat, ciri, derajat, pangkat, standar atau penilaian yang membedakan sesuatu dari yang lainnya. Karena itu “kualitas” memiliki hubungan dengan sifat-sifat umum dari barang jadi atau barang setengah jadi. Pada hakekatnya “kualitas” berhubungan dengan kemampuan bahan-bahan untuk dipergunakan. Seperti pada tujuan akhir perusahaan, kualitas produknya pun tidak lepas dari tuntutan pelanggan, yang harus tercermin dalam suatu proses agar dapat memuaskan pelanggan tanpa merugikan perusahaan.

Pelayanan yang baik membuat pelanggan senang dan memberikan rasa puas. Pelayanan dihasilkan oleh orang, bukan oleh mesin. Ia bukan keluar dari proses produksi, tetapi dialami ketika terjadi transaksi antara pelayan dengan yang dilayani. Pelayanan semakin penting artinya bagi kemajuan usaha. Suatu usaha tidak akan maju bila tidak didukung dengan pelayanan yang baik. Adapun ciri-ciri pelayanan atau jasa adalah : Bersifat “*intangibile*” dan “*immaterial*”, atau produknya tidak tampak dan tidak dapat dipegang atau diraba, produk jasa dilakukan dengan bersama konsumen pada waktu konsumen berhadapan dengan petugas, sehingga pengawasan kualitasnya dilakukan dengan segera. Oleh karena itu pengawasannya lebih sulit daripada pengawasan produksi pabrik. Interaksi antara petugas dan konsumen menjadi penting dalam mewujudkan produk yang dibentuk, dan hasilnya dapat berlain atau berkurang dari standar.

Kegiatan penilaian kinerja seorang karyawan dalam suatu perusahaan/organisasi adalah dipandang sangat perlu untuk dilakukan guna sebagai bahan evaluasi kinerja, arsip tenaga kerja, penilaian kinerja itu sendiri dibandingkan standar kerja (standar operasional) yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan/organisasi, identifikasi letak

kesalahan (*error staffing*), pelatihan dan pengembangan dan lain sebagainya. Tanpa ada kegiatan penilaian kinerja karyawan, maka perusahaan/organisasi akan sulit melakukan identifikasi letak permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan perusahaan / organisasi–misalnya,

penurunan jumlah pelanggan, image perusahaan/organisasi yang buruk di tengah masyarakat– yang mungkin timbul karena faktor sumber daya manusianya itu sendiri yang kurang berkualitas. Hasil penilaian kinerja teller dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 7. DEPARTEMEN HRD (Human Research and Development) PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG FORMULIR PENILAIAN KINERJA

Nama :  
Jabatan : Teller PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
Unit Kerja : Teller 1

No.	Kriteria Penilaian	Konversi Skor	Bobot	Skor Akhir	Essay Evaluasi
1.	Doing job quickly	4	15	60	Teller 1 ini
2.	Result job is precisely	4	10	40	adalah seorang
3.	Easy to walk to	4	10	40	pekerja cepat,
4.	Responsibility of job	4	10	40	dan hasilnya
5.	Hard worker	4	10	40	memuaskan juga
6.	Kemampuan antusias memberikan solusi pelayanan kepada para nasabah ( <i>customer</i> )	4	10	40	bertanggung jawab namun
7.	Kemampuan menampilkan sikap ramah-tamah, sopan santun dan senyuman kepada para nasabah ( <i>customer</i> ) Keadaan psikologis dan mental yang baik saat bekerja	4	15	60	meskipun pesona wajahnya semangat tapi kurang berinisiatif
8.	Leadership in Group Activities	5	10	50	berkomunikasi akrabisasi
9.		4	10	40	
Jumlah			100	410	410

Sumber : HRD Bank Syariah Mandiri, 2012

Berdasarkan tabel diatas diketahui hasil perhitungan nilai kinerja berdasarkan konversi skor diketahui bahwa kinerja teller satu menunjukkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan jauh melampaui yang diharapkan. Pegawai memiliki kecepatan dan dapat

dipercaya, memiliki ketrampilan yang menonjol, memiliki komitmen yang tinggi. Karyawan memiliki inisiatif yang tinggi, secara konsisten dapat mengembangkan kemampuan dan keterampilannya.

Tabel 8. DEPARTEMEN HRD (Human Research and Development) PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG FORMULIR PENILAIAN KINERJA

Nama : -  
Jabatan : Teller PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
Unit Kerja : Teller 2

No.	Kriteria Penilaian	Konversi Skor	Bobot	Skor Akhir	Essay Evaluasi
1.	Doing job quickly	3	15	45	Teller 2 adalah
2.	Result job is precisely	3	10	30	seorang yang
3.	Easy to walk to	3	10	30	pandai
4.	Responsibility of job	4	10	40	berinisiatif
5.	Hard worker	3	10	30	berkomunikasi
6.	Kemampuan antusias memberikan solusi pelayanan kepada para nasabah ( <i>customer</i> )	5	10	50	akrabisasi dengan nasabah, bekerja cukup cepat serta
7.	Kemampuan menampilkan sikap ramah-tamah, sopan santun dan senyuman kepada para nasabah ( <i>customer</i> ) Keadaan psikologis dan mental yang baik saat bekerja	5	15	75	bertanggung jawab namun psikologisnya terlihat kurang
8.	Leadership in Group Activities	3	10	30	berdaya meski ia semangat
9.		3	10	30	tersenyum
Jumlah			100	360	

Bedasarkan tabel diatas diketahui hail perhitungan nilai kinerja berdasarkan konversi skor diketahui bahwa kinerja teller dua menunjukkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan memenuhi standard baik ketepatan maupun kelengkapan. Pegawai memiliki

komitmen yang baik, dapat bertindak cepat dalam melakukan pelayanan. Dalam menghadapi permasalahan pegawai dapat mengembangkan berbagai alternatif dalam menyelesaikannya. Berdasarkan inisiatif sendiri dapat mengembangkan kemampuan dan ketrampilannya.

Tabel 9. DEPARTEMEN HRD (Human Research and Development) PT. BANK SYARIAH MANDIRI CABANG MALANG FORMULIR PENILAIAN KINERJA

Nama : -  
 Jabatan : Teller PT. BANK SYARIAH MANDIRI  
 Unit Kerja : Teller 3

No.	Kriteria Penilaian	Konversi Skor	Bobot	Skor Akhir	Essay Evaluasi
1.	Doing job quickly	1	15	15	Teller yang ke tiga ini,
2.	Result job is precisely	1	10	10	terlihat biasa saja,
3.	Easy to walk to	1	10	10	sedikit lambat dalam
4.	Responsibility of job	3	10	30	bekerja, kurang antusias
5.	Hard worker	2	10	20	dalam penyambutan
6.	Kemampuan antusias memberikan solusi pelayanan kepada para nasabah ( <i>customer</i> )	3	10	30	nasabah sehingga jarang memberikan senyuman penuh meski dia terlihat
7.	Kemampuan menampilkan sikap ramah-tamah, sopan santun dan senyuman kepada para nasabah ( <i>customer</i> )	3	15	45	berusaha untuk bertanggung jawab

8.	Keadaan psikologis dan mental yang baik saat bekerja	4	10	40	Teller yang ke tiga ini, terlihat biasa saja, sedikit lambat dalam bekerja, kurang antusias dalam penyambutan nasabah sehingga jarang memberikan senyuman penuh meski dia terlihat berusaha untuk bertanggung jawab
9.	Leadership in Group Activities	2	10	20	
Jumlah			100	220	

Berdasarkan tabel diatas diketahui hasil perhitungan nilai kinerja berdasarkan konversi skor diketahui bahwa kinerja teller tiga menunjukkan kualitas pekerjaan yang dihasilkan kurang memenuhi standard baik keakuratan maupun kelengkapan. Pegawai kurang memiliki komitmen dalam meningkatkan kualitas kerjanya. Kurang tanggap dalam memberikan pelayanan dan bantuan. Tidak memiliki kemampuan untuk mengembangkan ketrampilan dan keahliannya.

Dari hasil penilaian kinerja keseluruhan seorang pegawai teller di Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dapat disimpulkan bahwa kinerja yang terbaik dari beberapa seorang pegawai teller di Syariah Mandiri Cabang Malang adalah Teller 1 berpotensi untuk menjadi pemimpin dalam kinerja tim karena ia memiliki kontribusi cukup besar untuk hasil kinerja timnya. Kemudian Teller 2, adalah tipe seorang pegawai yang penuh inisiatif, mampu menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah tetapi terlihat psikologisnya kurang terlalu semangat, meski senyuman penuh, berusaha selalu ia tunjukkan kepada nasabah. Sedangkan saudara Teller 3, kerjanya cukup baik dan memuaskan akan tetapi terlihat dia tipe pegawai yang kurang ikhlas/antusias dalam melakukan pelayanan kepada nasabah sehingga dalam bekerja dia biasa-biasa saja, tidak menunjukkan sesuatu yang menonjol untuk diberikan kepada nasabah yang begitu berharga untuk kemajuan perusahaan perbankan.

Berdasarkan hasil penilaian kinerja teller diperoleh pada 3 karyawan teller diatas, diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pegawai teller PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang belum seluruhnya memenuhi standard. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang masih harus terus meningkatkan kinerja karyawannya melalui kegiatan pengembangan SDM, seperti pelatihan *service excellent* (pelayanan prima).

*Assurance* (Jaminan) rasa aman dan percaya yang dapat diberikan PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang kepada nasabah dapat dilihat melalui karakter para karyawan, baik penampilan yang disesuaikan pada ketentuan syariah, kemampuan maupun kesopanan. Syariah Mandiri Cabang Malang memiliki komitmen membentengi karyawan dari perbuatan yang tidak terpuji, misalnya menerima sogok, pelicin dan hadiah yang dibanyak tempat dianggap sebagai kewajiban. Selain itu, ruang kerja Bank Syariah Mandiri Cabang Malang memancarkan aura kesederhanaan, kepraktisan dan keterbukaan. Tidak ada sekat yang memisahkan antara kru yang satu dengan yang lain, suasana transparan ini melancarkan komunikasi, menimbulkan perasaan bersatu dan mencegah permainan-permainan tidak sehat dengan tamu yang datang. Penjelasan di atas menunjukkan adanya jaminan yang berlandaskan pada syari'ah Islam yang dapat

diberikan Bank Syariah Mandiri Cabang Malang kepada nasabah untuk menumbuhkan rasa aman, percaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan.

Sikap *empathy* (empati) merupakan hal yang sangat ditekankan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang, hal ini terbukti dari adanya rasa persaudaraan antara karyawan dengan nasabah sehingga timbul kerelaan dari karyawan untuk membantu setiap nasabah yang sedang mengalami kesulitan. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang memiliki keyakinan bahwa semua umat Islam bagaikan satu tubuh, bila ada salah satu anggota tubuh yang sakit maka seluruh tubuh akan merasakan sakit. Sehingga Bank Syariah Mandiri Cabang Malang sangat tidak menginginkan saudaranya mengalami kesusahan sehingga selalu memberi kemudahan dengan senang hati karena mereka merasakan itu sudah menjadi tanggung jawabnya. Sikap empati Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dalam memberikan pelayanan sangat selaras dengan ketentuan syariah Islam.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Dalam proses pelayanan yang diberikan Teller dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang telah sesuai dengan prosedur pelayanan atau aliran jasa yang diberikan kepada nasabah dari kegiatan nasabah menunggu antrian hingga teller menyelesaikan transaksi dengan nasabah Jenis-jenis Pelayanan *Teller* di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dilakukan dengan memberikan pelayanan secara langsung maupun via telepon. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah secara prinsip garis

besar pelayanan adalah sama yaitu memberikan pelayanan yang sabaik-baiknya.

- b. Peran Teller pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang yang dilakukan selama ini sudah sangat baik dan sangat memuaskan nasabah. Hal ini terbukti pada lima dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa rata-rata skor penilaian nasabah sebesar 130, 53 yang berarti sangat memuaskan. Karyawan bagian teller sangat antusias, fokus pada kebutuhan nasabah, sangat memahami produk yang ada sehingga dapat menjelaskan fitur produk pada nasabah, sangat memahami kebutuhan nasabah, hal ini terbukti bahwa daya tanggap teller sangat cepat dan akurat, sangat sabar dan memberikan pengertian dengan detail mengenai permasalahan yang ada. Jaminan Pelayanan memberikan rasa aman, kemampuan berkomunikasi yang tinggi, Empati dalam membantu nasabah, bersikap fleksibel, penampilan karyawan rapi, selalu mempersiapkan segala peralatan
- c. Kinerja karyawan bagian teller di PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang belum seluruhnya memenuhi standard.

### Saran

Saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah :

- a. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang selama ini, khususnya teller dengan menanamkan hubungan (*relationship*) yang baik antara nasabah dengan bank, mengingat selama ini pelayanan yang diberikan sudah sangat memuaskan nasabah.
- b. Berdasarkan hasil penelitian terdapat salah satu kinerja teller yang masih belum memenuhi standard, diharapkan

- PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya teller dengan melakukan pelatihan, bekerja sama dengan lembaga luar bank untuk melakukan *Outbond* sehingga terbentuk mental dan kualitas sumber daya manusia yang terampil handal dan kompeten.
- c. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang masih harus terus meningkatkan kinerja karyawannya melalui kegiatan pengembangan SDM, seperti pelatihan *service excellent* (pelayanan prima).
- DAFTAR PUSTAKA**
- Arikunto, Suharsimi, (1996), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi Ketiga, Rineka Cipta, Jakarta.
- BBRC, (2003), *Pentingnya Kepuasan Pelanggan*, artikel, internet
- Berry, L. L, Parasuraman, A. and Zeithaml V., (1994), *“Improving Service Quality in America: Lessons Learned, Academy of Management Executive.*
- Dwiyanto, Agus, (1995), *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Fakultas Sosial Politik UGM, Yogyakarta.
- Gaspersz, Vincent, (1997), *Manajemen Kualitas dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Host, Viggo, and Andersen, Michael Knie, (2004), *Modeling Customer Satisfaction In Mortgage Credit Companies*, Emerald, The International Journal Of Bank Marketing, Denmark.
- Kotler Philip, (1993), *Manajemen Pemasaran, Analistis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian*, Terjemahan dari buku asli Marketing Management Volume I dan Volume II oleh Adi Zakaria Afift, Penerbit Lembaga penerbit FE UI, Jakarta.
- Kotler, Philip, (1997), *Dasar-dasar Pemasaran*, Alih Bahasa Alexander Sindoro, Prenhalindo, Jakarta.
- Kotler, Philip, (2004), *Manajemen Pemasaran*, Prenhalindo, Jakarta.
- Kuncoro, Mudrajad, (2001), *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis dan Ekonomi*, Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN, Yogyakarta.
- Mahmudi, (2005), *Manajemen Kinerja sektor publik*, penerbit UPP AMP YKPN, Yogyakarta.
- Prawirosentono, Suyadi, (1999), *Kebijaksanaan Kinerja Karyawan*, BPF, Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy, (2003), *Measuring Customer Satisfaction*, PT.Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Riduwan, (2005), *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, cetakan ketiga, Alfabeta, Bandung.
- Saifuddin, Azwar, (1997), *Metode Penelitian*, ed.I, Pustaka pelajar, Jakarta
- Sekaran, Uma, (2000), *Research Methods For Business, A Skill - Bulding Approach*, Third Edition, John Wiley & Sons, Inc.
- Sitinjak, Durianto, Sugiarto, dan Yunarto, Holy Iacun, (2004), *Model Matriks Konsumen Untuk Menciptakan Superior Customer Value*, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Sudarsito, (2004), *Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PD.BPR Bank Pasar Kabupaten Karanganyar*, Tesis tidak dipublikasikan, MM-UMS, Surakarta.

Sugijono, (1994), *Statistik Untuk Penelitian*, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Susanto, (2001), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah BPR-BKK Karangmalang Kabupaten Sragen*, Tesis tidak dipublikasikan, MM-UMS, Surakarta.

Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius, (2005), *Service, Quality & Satisfaction*, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Usmara, A., (2003), *Strategi Baru Manajemen Pemasaran*, Penerbit Amarabooks, Yogyakarta.