

LAPORAN AKHIR
PELAKSANAAN PELAYANAN *TELLER* DAN *CUSTOMER*
***SERVICE* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH**
DI BANK SUMSEL BABEL KANTOR KAS MUARA PADANG

Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Ujian Komprehensif
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Sriwijaya



OLEH:
FEBRI RAHMATININGSIH
01020582226039

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025

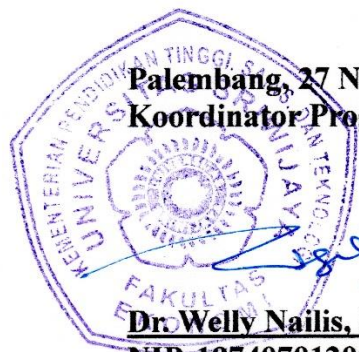
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PROGRAM DIPLOMA III
PALEMBANG

KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Febri Rahmatiningsih
NIM : 01020582226039
Program Studi : Kesekretariatan
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat

Telah menyelesaikan praktek kerja/magang pada semester VI Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya



Palembang, 27 November 2024
Koordinator Program Studi

Dr. Welly Nailis, S.E., M.M.
NIP. 197407012008011011

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PROGRAM DIPLOMA III
PELEMBANG

PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Febri Rahmatiningsih
NIM : 01020582226039
Program Studi : Kesekretariatan
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan : Pelaksanaan Pelayanan *Teller Dan Customer Service*
Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank
Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang

Mengetahui
Koordinator Program
Studi kesekretariatan



Dr. Welly Nailis, S.E., M.M.
NIP. 197407012008011011

Palembang, 3 Februari 2025
Disetujui,
Dosen Pembimbing Magang



Parama Santati, S.E., M. Kom.
NIP. 196312031989122001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PROGRAM DIPLOMA III
PALEMBANG

PERSETUJUAN JUDUL LAPORAN AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Febri Rahmatiningsih
NIM : 01020582226039
Program Studi : Kesekretariatan
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan : Pelaksanaan Pelayanan *Teller Dan Customer Service*
Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank
Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang

Palembang, 13 September 2024

**Ditetapkan
Dosen Pembimbing Magang**



Parama Santati, S.E., M. Kom.
NIP. 196312031989122001

LEMBAR REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR

Pembimbing Laporan Akhir memberikan rekomendasi kepada:

Nama : Febri Rahmatiningsih
NIM : 01020582226039
Prodi/Konsentrasi : Kesekretariatan/Kesekretarisan
Judul Laporan Akhir : Pelaksanaan Pelayanan *Teller* Dan *Customer Service* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang

Mahasiswa tersebut telah memenuhi persyaratan dan dapat mengikuti ujian Laporan Akhir pada tahun Akademik 2024/2025.



Palembang, 3 Februari 2025

Pembimbing

Parama Santani, S.E., M. Kom.

NIP. 196312031989122001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Febri Rahmatiningsih
NIM : 01020582226039
Prodi : Program Diploma III Kesekretariatan
Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa Laporan Akhir yang berjudul **"Pelaksanaan Pelayanan *Teller Dan Customer Service* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang"** ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila dikemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam Laporan Akhir ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Palembang, 2 Mei 2025
Pembuat Pernyataan



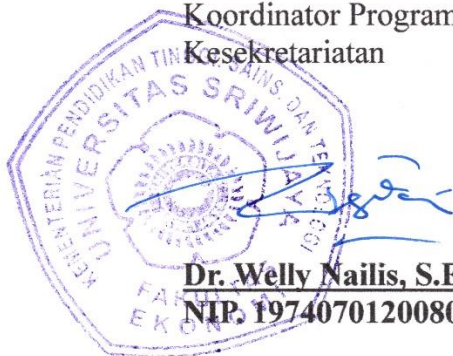
Febri Rahmatiningsih
NIM. 01020582226039

ABSTRAK

Pada dunia perbankan seorang *teller* dan *customer service* merupakan *frontliner* di bank yang berperan aktif untuk memberikan pelayanan. *Teller* memberikan pelayanan berhubungan dengan transaksi dan *customer service* memberikan pelayanan terkait informasi produk bank dan komplain nasabah. Laporan Akhir ini berfokus pada pelaksanaan pelayanan *teller* dan *customer service* di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang. Dengan tujuan penulisan untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi serta solusi yang dapat dilakukan *teller* dan *customer service* dalam memberikan pelayanan di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang. Hasil menjelaskan bahwa Pelaksanaan pelayanan *teller* dan *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang telah berjalan dengan baik dan telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sesuai dengan aturan yang ada. Namun, terdapat kendala yang dihadapi *teller* dan *customer service* di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang, yang dikarenakan faktor eksternal bank mengenai perlunya waktu penyesuaian diri dari masyarakat dan nasabah sekitar untuk memahami terkait prosedur yang ada di Bank Sumsel Babel. Untuk mengatasi kendala tersebut *teller* dan *customer service* dapat melakukan sosialisasi, atau memberikan arahan secara langsung pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah apabila nasabah masih kurang memahami.

Kata kunci: Pelayanan, Teller, Customer Service, Kepuasan Nasabah, Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang

Mengetahui
Koordinator Program Studi
Keseekretariatan



Dr. Welly Nailis, S.E., M.M.
NIP. 197407012008011011

Palembang, 3 Februari 2025
Disetujui,
Dosen Pembimbing Magang

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters, likely representing 'Parama Santati'.

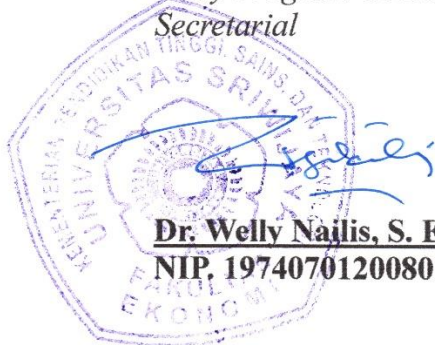
Parama Santati, S.E., M. Kom.
NIP. 196312031989122001

ABSTRACT

In the banking world, a teller and customer service are frontliners in banks who play an active role in providing services. Teller provides services related to transactions and customer service provides services related to bank product information and customer complaints. This Final Report focuses on the implementation of teller and customer service services at Bank Sumsel Babel Muara Padang Cash Office. With the purpose of writing to find out the implementation of services, obstacles faced and solutions that can be done by tellers and customer service in providing services at Bank Sumsel Babel Muara Padang Cash Office. The results explained that the implementation of teller and customer service services to increase customer satisfaction at Bank Sumsel Babel Muara Padang Cash Office has been running well and has tried to provide the best service to customers in accordance with existing rules. However, there are obstacles faced by tellers and customer service at Bank Sumsel Babel Muara Padang Cash Office, which is due to external factors of the bank regarding the need for self-adjustment time from the community and surrounding customers to understand the procedures at Bank Sumsel Babel. To overcome these obstacles, tellers and customer service can conduct socialization, or provide direct directions when providing services to customers if customers still do not understand.

Keywords: *Service, Teller, Customer Service, Customer Satisfaction, Bank Sumsel Babel Muara Padang Cash Office*

Know
Study Program Coordinator
Secretarial



Dr. Welly Nailis, S. E., M. M.
NIP. 197407012008011011

Palembang, 3 February 2025

Approved
Supervisor

Parama Santati, S. E., M. Kom.
NIP. 196312031989122001

MOTTO

“Belajarlal mengucap syukur dari hal-hal baik di hidupmu. Belajarlal menjadi kuat dari hal-hal buruk di hidupmu” (B.J. Habibie).

“Berjuang selayaknya ayah dan berkorban selayaknya ibu”.

Ku Persembahkan Untuk:

- Allah SWT
- Kedua Orang Tua Tercinta
- Keluarga
- Dosen Pembimbing
- Saudari Perempuan
- Almamater Kebanggaan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang” ini dengan tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan baik dari segi penulisan, bahasa maupun penyusunan laporan akhir ini, tetapi penulis berharap semoga laporan akhir ini bisa memberikan manfaat bagi para pembacanya. Dalam menyelesaikan laporan akhir ini penulis banyak mendapat bantuan baik berupa bimbingan, pengetahuan, nasehat, doa, serta dukungan semangat dari banyak pihak. Maka dari itu dengan hati yang tulus penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, ridho dan pertolongan-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan laporan akhir ini
2. Kedua orang tua saya, Bapak Suharjo dan Ibu Sumaryatin yang sangat Febri sayangi dan banggakan. Terima kasih telah memberikan kasih sayang yang begitu besar, doa, dukungan dan selalu mengusahakan yang terbaik buat Febri, sehingga Febri bisa menyelesaikan kuliah dan mendapatkan gelar ini. Semoga Bapak Mamak sehat selalu dan semoga Febri bisa membahagiakan Bapak dan Mamak
3. Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Sriwijaya
4. Prof. Dr. Azwardi, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
5. Dr. Welly Nailis, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Kesekretariatan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
6. Dr. Iisnawati, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing selama perkuliahan

7. Ibu Parama Santati, S.E., M. Kom. selaku Dosen Pembimbing Magang dan Laporan Akhir, yang telah memberikan waktu, tenaga, pengetahuan, dan sudah sabar membantu saya hingga bisa menyelesaikan laporan akhir ini
8. Ibu Nyimas Dewi Murnila Saputri, S.E., M.S.M. selaku Dosen Penguji Laporan Akhir
9. Seluruh dosen, staf dan karyawan Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
10. Seluruh pegawai Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang yang telah mengizinkan dan memberikan banyak bimbingan serta pengetahuan kepada saya selama magang di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang
11. Kepada saudari perempuan saya Mbak Dewi Suhartin Ningsih, S. Kom. terima kasih telah membantu, mendoakan dan memotivasi saya untuk terus belajar, semoga selalu dilancarkan pekerjaan dan menjadi orang yang sukses
12. Kepada Febri Ardiansyah terima kasih telah menemani, membantu memberikan dukungan dan semangat untuk tidak menyerah kepada saya, semoga selalu dilancarkan pekerjaan dan menjadi orang yang sukses
13. Kepada sahabat saya Alfiah Sa'adah Istiqlaliyah dan Indah Puspita Sari terima kasih telah saling membantu, semoga kalian menjadi orang yang sukses
14. Rekan-rekan Almamater mahasiswa Diploma III Fakultas Ekonomi Prodi Kesekretariatan angkatan 2022.

Dalam penulisan laporan akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu penulis menerima kritik dan saran dari para pembaca, yang dapat memberikan manfaat bagi almamater dan semua orang terima kasih.

Palembang, 28 April 2025



Febri Rahmatiningsih
NIM: 01020582226039

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAH	i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN JUDUL LAPORAN AKHIR	iii
HALAMAN REKOMENDASI UJIAN LAPORAN AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
<i>MOTTO</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Pengamatan	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Manfaat Penulisan	4
BAB II GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Sejarah Singkat Bank Sumsel Babel	6
2.2 Visi Dan Misi Bank Sumsel Babel	7
2.2.1 Visi	7
2.2.2 Misi	7
2.3 Logo Bank Sumsel Babel	7
2.4 Struktur Organisasi	7
2.5 Pembagian Tugas	8
2.6 Tinjauan Pustaka	11
2.6.1 Pengertian Bank	11
2.6.2 Pelayanan	13
2.6.3 Teller	16
2.6.4 Customer Service	17
2.6.5 Kepuasan Nasabah	20

BAB III LAPORAN PELAKSANAAN MAGANG	22
3.1 Pelaksanaan Magang	22
3.1.1 Kegiatan Magang	22
3.1.2 Bukti Magang	33
3.2 Hasil Fokus Pengamatan	34
3.2.1 Pelaksanaan Pelayanan <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang	34
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
4.1 Kesimpulan.....	45
4.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar Kegiatan Praktek Kerja/ Magang Mahasiswa di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang.....	22
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Bank Sumsel Babel	7
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang	7
Gambar 3. 1 Membantu nasabah mengisi formulir pembukaan rekening baru..	33
Gambar 3. 2 Pemberian sertifikat selesai magang oleh Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang	34
Gambar 3. 3 Penyerahan cendera mata kepada Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang.....	34
Gambar 3. 4 Konsep Budaya Layanan	35
Gambar 3. 5 Standar Layanan Cerah Prima	36
Gambar 3. 6 Prosedur Pelayanan.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Penerimaan Magang Di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang.....	50
Lampiran 2 Lembar Rekomendasi Ujian Akhir	51
Lampiran 3 Daftar Hadir Magang	52
Lampiran 4 Daftar Penilaian Mahasiswa Magang	54
Lampiran 5 Kartu Praktik Kerja/ Magang Mahasiswa.....	55
Lampiran 6 Dokumentasi Magang	73
Lampiran 7 Lembar Agenda Konsultasi Bimbingan Laporan Akhir	74
Lampiran 8 Daftar Penilaian Pembimbing Laporan Akhir	76
Lampiran 9 Sertifikat Magang	77

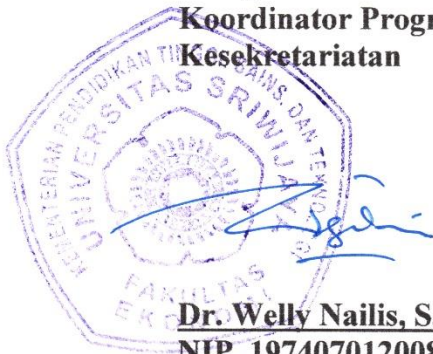
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS SRIWIJAYA
PROGRAM DIPLOMA III
PALEMBANG

TANDA PERSETUJUAN BAB I

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Febri Rahmatiningsih
NIM : 01020582226039
Program Studi : Kesekretariatan
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan : Pelaksanaan Pelayanan *Teller* Dan *Customer Service*
Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Bank
Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang

Mengetahui
Koordinator Program Studi
Kesekretariatan



Dr. Welly Nailis, S. E., M. M.
NIP. 197407012008011011

Palembang, 28 April 2025
Disetujui,
Dosen Pembimbing Magang

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized letters, likely belonging to Parama Santati.

Parama Santati, S. E., M. Kom.
NIP. 196312031989122001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan (Yuliani, 2021). Sebagai lembaga keuangan atau lembaga perusahaan yang bergerak dibidang keuangan, bank memiliki kegiatan terkait dengan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya (Andrianto et al., 2019). Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak (Undang-Undang Republik Indonesia).

Bisnis yang dijalani oleh perbankan adalah bisnis *trust* atau kepercayaan, artinya bank harus meyakinkan, memberikan jaminan dan menumbuhkan rasa percaya pada nasabahnya, karena hal ini sangat berguna untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah pada bank (Damayanti, 2017). Menurut Ismulyaty et al. (2022) pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan dominasi suatu bank dalam persaingan antar bank yang ada. Pelayanan adalah strategi pemasaran yang selektif untuk menarik, memelihara, dan meningkatkan hubungan dengan para nasabah. Pelayanan dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baik untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Zakiah, 2020).

Seseorang yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah di perbankan terkait administrasi, transaksi, dan produk-produk bank diantaranya yaitu *teller* dan *customer service*. Secara umum, aktivitas yang dilakukan seorang *teller* yaitu menerima setoran, melakukan penarikan tunai, pemindahbukuan, pencairan bilyet giro maupun cek dan melakukan transfer. Sedangkan secara garis besar *teller* bertugas untuk melayani transaksi tunai dan non tunai yang dilakukan oleh nasabah di bank. *Teller* dituntut untuk fokus dan teliti ketika bekerja, karena teller berurusan langsung dengan uang (Safitri et al., 2022).

Tugas dari seorang *customer service* yaitu mengenalkan produk-produk bank kepada nasabah dan calon nasabah, membantu pembuatan rekening, ATM, Cek maupun Bilyet Giro, dan menerima keluhan dari nasabah. *Customer service* harus memiliki kemampuan dalam melakukan pelayanan nasabah secara tepat dan cepat serta harus dapat berkomunikasi dengan baik (Cahaya & Jannah, 2022). Apabila petugas *customer service* memberikan pelayanan yang baik maka nasabah maupun calon nasabah akan merasa puas dan percaya pada bank (Pramudya et al., 2022).

Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bolang et al. (2015) menyatakan bahwa, *teller* dan *customer service* merupakan *frontliner* di bank yang berperan aktif untuk melayani nasabah dengan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam. *Teller* berperan untuk melayani transaksi penyetoran dan penarikan uang tunai, melayani setoran BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial), melayani pembayaran *oriflamme*, *overbooking*, dan pembukaan nomor rekening nasabah yang terblokir. Sedangkan *Customer Service* berperan untuk melayani nasabah dalam pembukaan rekening pertama untuk melakukan penabung di bank, melayani nasabah dengan ramah, senyum dan penuh kesabaran.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Evalin et al., (2021) menyatakan bahwa, kepuasan pelanggan atau nasabah akan terpenuhi bila mereka memperoleh apa yang menjadi harapan mereka. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tujuan dengan memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang dipasarkan, serta membantu nasabah yang mengalami kesulitan. Semakin baiknya pelayanan dari suatu bank, maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut.

Bank Sumsel Babel merupakan PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan dan Bangka Belitung, yang seperti tertera pada misi nya yaitu membantu mengembangkan potensi daerah dan meningkatkan perekonomian daerah. Bank Sumsel Babel memiliki nilai-nilai perusahaan yang semula dituangkan dalam budaya kerja 3S Bravo (*Solid*, *Service*, dan *Simple*), sedangkan bravo merupakan singkatan dari *becoming regional victory*. Budaya kerja pada Bank Sumsel Babel telah disempurnakan menjadi “BSB PACAK” yang merupakan singkatan dari

profesionalisme, amanah, customer focus, agility, dan kolaboratif (Bank Sumsel Babel, 2023).

Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang merupakan anak cabang pembantu dari Bank Sumsel Babel KM 12, dan Kantor Kas Bank Sumsel Babel ke-14 di wilayah Kabupaten Banyuasin. Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang resmi dibuka pada tahun 2023 akhir yang menjadi bank satu-satunya yang didirikan di desa tepatnya di Kecamatan Muara Padang, dan diharapkan bisa melayani 5 Kecamatan yang berdekatan dengan Kecamatan Muara Padang.

Berdasarkan dari pengamatan penulis yang dilakukan pada periode Agustus, September, Oktober, dan November 2024, tidak sedikit masyarakat maupun nasabah yang masih kebingungan mengenai prosedur yang ada di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang. Terdapat kasus yang sering kali terjadi pada *teller* dan *customer service* pada saat memberikan pelayanan yaitu, pada saat petugas *teller* sedang melakukan pelayanan pada satu nasabah, terkadang terdapat nasabah lain yang tiba-tiba menyerobot antrian. Selanjutnya pada *customer service* terkadang terdapat calon nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening namun, sering kali calon nasabah tersebut tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan dengan lengkap. Tidak hanya calon nasabah tetapi nasabah lama yang ingin membuka rekening pada produk tabungan yang berbeda terkadang juga masih bingung dan tidak membawa persyaratan yang dibutuhkan dengan lengkap. Dari kedua kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa kasus yang terjadi diakibatkan dari faktor eksternal bank, seperti perlunya penyesuaian diri dari masyarakat sekitar dan nasabah dikarenakan Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang merupakan bank yang belum lama didirikan di Kecamatan Muara Padang, sehingga masyarakat dan nasabah masih perlu belajar dan memahami terkait prosedur yang ada di bank. Maka dari itu baik *teller* maupun *customer service* terus berusaha memberikan arahan, dan memberikan pelayanan yang terbaik agar pelayanan yang diberikan menghasilkan hal yang bermanfaat dan memuaskan untuk nasabah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis membahas dan melakukan pengamatan dalam tugas akhir yang berjudul **“Pelaksanaan Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang”**.

1.2 Fokus Pengamatan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka fokus pengamatan dari penulisan laporan akhir ini yaitu, pelaksanaan pelayanan *teller* dan *customer service* di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang.

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pada *teller* dan *customer service* untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi petugas *teller* dan *customer service* dalam melaksanakan pelayanan di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang.
3. Untuk mengetahui solusi-solusi yang dapat dilakukan *teller* dan *customer service* dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi, guna meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan laporan akhir ini yaitu:

1. Bagi Penulis
Laporan akhir ini sebagai sarana pembelajaran dan menambah ilmu pengetahuan serta memperluas wawasan bagi penulis mengenai dunia kerja langsung khususnya dalam bidang hubungan masyarakat mengenai pelaksanaan pelayanan *teller* dan *customer service* dibidang perbankan baik teori maupun praktek. Penulis juga mendapat kesempatan untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan selama magang.
2. Bagi Instansi/Perusahaan
Sebagai bahan informasi dan bahan evaluasi untuk pihak bank dalam usaha meningkatkan pelayanan pada *teller* dan *customer service* yang dilakukan

oleh pihak Bank Sumsel Babel Kantor Kas Muara Padang kepada nasabah dan calon nasabah.

3. Bagi Penulis Penelitian berikutnya

Laporan akhir ini diharapkan dapat memberikan informasi dan inspirasi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat menjadi referensi acuan bagi penyusunan laporan akhir berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Wahjusaputri, S. (2018). *Bank & Lembaga Keuangan*. <http://repository.uhamka.ac.id/id/eprint/4326/1/Buku%20-%20Bank%20dan%20Lembaga%20Keuangan.pdf>
- Anam, A. K. (2023). *Mengelola Layanan Perbankan* (W. Kurniawadi, Ed.). <https://books.google.co.id/books?id=e6K4EAAAQBAJ&lpg=PP1&hl=id&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>
- Andrianto, Fatihuddin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Manajemen Bank*. Bank Sumsel Babel. (2023a). *Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Bank Sumsel Babel*.
- Bank Sumsel Babel. (2023b). *Laporan Tahunan (Annual Report) Bank Sumsel Babel*. https://www.banksumselbabel.com/id/laporan-publikasi?page=2&year=&keyword=&tag_news=
- Bolang, V. R., Massie, J. D. D., & Soegoto, A. S. (2015). Peranan Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 3(3), 1126–1139.
- Cahaya, L. A., & Jannah, N. (2022). Strategi Pelayanan Customer Service dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Sukaramai. *Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 4(1), 53–70.
- Damayanti, D. D. (2017). Faktor Penentu Kualitas Layanan Perbankan Serta Pengaruh Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Perbankan di Lamongan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Dan Akuntansi*, 11(3), 503–517.
- Evalin, Z. Z., Iswandi, & Noorman, M. (2021). Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 401–416. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.767>
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer service dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Open Science Framework*, 1–12. https://osf.io/preprints/inarxiv/wrh3p_v1
- Hidayat, I. M. S., Nur' aini, A. L., & Resti, N. H. (2023). Implementasi Pelayanan pada Unit Layanan Pelanggan di BSI kantor cabang Cianjur Siliwangi. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 3(1), 26–35. <https://jurnal.unsur.ac.id/ar-rihlah/article/view/3223/2293>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. https://books.google.co.id/books?id=LKJLDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Ismulyaty, S., Nurmaini, & Roni, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI Kalirejo). *Jurnal Nisbah*, 8(1), 66–75.
- Jayengsari, R., Yunita, R., & Maloka, S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BJB KCP Cipanas. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, 1(1), 11–24.
- Natasya, P., & Marlius, D. (2021). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya

- Padang. *Open Science Framework*, 1–12.
https://osf.io/preprints/osf/4y6g8_v1
- Pramudya, A., Saputri, D. A., Hartati, M., & Yulindasari Nova. (2022). Peranan Customer service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah*, 2(1), 39–58.
- Safitri, A. N., Ariffin, M., & Rosa, E. S. (2022). Tinjauan Atas Aktivitas Harian Unit Teller Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Cibinong. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(2), 177–186.
<https://doi.org/10.37641/jabkes.v2i2.1481>
- Sari, C. D. P. (2016). *Tingkat Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang Diukur Dari Efektifitas Kinerja Pegawai Berdasarkan “Dimensi Kualitas Pelayanan.”*
- Sufyan. (2022). *Standar Layanan Perbankan*.
<https://anyflip.com/sxlrz/tbbc/basic/51-100>
- Sutriani, & Humdiah. (2022). Analisis Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*, 11(2), 23–29.
- Ulum, M. N. (2013). *Implementasi Akad Murabahah pada Produk Pembiayaan Model Kerja di PT. BPRS Asad Alif Kantor Pelayanan Kas DR. Cipto Semarang*.
- Undang-Undang Republik Indonesia. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*. www.bphn.go.id
- Wadjdi, F., Supriadi, & Joharudin, A. (2024). Kualitas Pelayanan di Bank Sumsel Babel Muaradua Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan. *Journal of Research in Management Business and Social Science*, 2(1), 53–73.
- Wati, E. S., Fasa, M. I., & Suharto. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi*, 3(1), 53–62. www.scholar.google.com
- Wilardjo, S. B. (2005). Pengertian, Peranan Dan Perkembangan Bank Syari`ah Di Indonesia. *Value Added*, 2(1), 1–10.
- Yuliani. (2021). *Manajemen Lembaga Keuangan*.
- Zakiah, N. (2020). Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah dan Perbankan Konvensional. *Jurnal Masharif Al- Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 5(2), 48–57.
- Zalelawati, S., Marlita, T., & Syaifudin. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 2(6), 1020–1026. <https://jmi.rivierapublishing.id/index.php/rp>