

---

## ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG KOTA BOGOR

### ANALYSIS OF TELLER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE BANK OF WEST JAVA AND BANTEN BOGOR CITY BRANCH OFFICES

Yetty Husnul Hayati<sup>1</sup>, Putri Maharani Jaini<sup>2</sup>, Sri Rosanti<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Manajemen Keuangan dan Perbankan, Fakultas Sekolah Vokasi, Universitas Pakuan  
[Yettyhusnul253@gmail.ac.id](mailto:Yettyhusnul253@gmail.ac.id)<sup>1</sup>, [pmhrn22@gmail.com](mailto:pmhrn22@gmail.com)<sup>2</sup>, [s.rosanti96@gmail.com](mailto:s.rosanti96@gmail.com)<sup>3</sup>

#### ABSTRAK

Dalam pelaksanaannya, Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) menghadapi tantangan dalam menerapkan prosedur pelayanan teller guna meningkatkan kualitas layanan dan mengelola dana masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat tercapai jika bisnis dapat memenuhi ekspektasi mereka, pada gilirannya akan meningkatkan loyalitas pelanggan di masa depan. Kepuasan pelanggan cenderung meningkat melalui peningkatan kualitas pelayanan dari kasir, yang menjadi tempat utama bagi pelanggan untuk menyelesaikan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Kantor Cabang Kota Bogor. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar kepada 90 nasabah Bank BJB Cabang Bogor. Data yang dikumpulkan dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga menemukan bahwa sekitar 50,9% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor lain di luar kualitas pelayanan teller. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah merupakan faktor kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti kualitas produk, harga, promosi, dan faktor eksternal lainnya.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan nasabah, Bank, Pelanggan, Faktor

#### ABSTRACT

*In its implementation, Bank Jawa Barat and Banten (BJB) faces challenges in implementing teller service procedures to improve service quality and manage public funds. Customer satisfaction can be achieved if businesses can meet their expectations, which in turn will increase customer loyalty in the future. Customer satisfaction tends to increase through improving the quality of service from the cashier, which is the main place for customers to complete transactions. This study aims to analyze the effect of teller service quality on customer satisfaction at Bank BJB Bogor City Branch Office. This study uses quantitative methods with primary data collected through questionnaires distributed to 90 customers of Bank BJB Bogor Branch. The data collected and analyzed using validity test, reliability test, normality test, F test, and t test. The results showed that teller service quality has a significant effect on customer satisfaction. This study also found that about 50.9% of customer satisfaction is influenced by other factors outside the quality of teller service. This shows that customer satisfaction is a complex factor that is influenced by various aspects, such as product quality, price, promotion, and other external factors.*

*Keywords: Service quality, customer satisfaction, Bank, Customer, Factor*

## PENDAHULUAN

Bank adalah institusi keuangan yang mempunyai tujuan serupa dengan badan usaha lainnya, yakni untuk memperoleh keuntungan. Saat ini, dunia perbankan telah mengalami perkembangan yang pesat dan dibagi menjadi dua jenis yakni bank konvensional dan bank syariah. Kehadiran bank harus memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh semua pihak termasuk debitur, deposan, pegawai, serta pengusaha.

Kepuasan nasabah merupakan hal yang sangat penting dalam dunia bisnis, terutama di sektor perbankan. Kepuasan nasabah mencerminkan tingkat persepsi nasabah terhadap kualitas produk dan layanan yang diberikan oleh suatu bank.

Setiap nasabah menginginkan segala sesuatu yang dapat mereka harapkan dari pelayanan yang diterima. Maka dari itu, institusi dan badan usaha lainnya perlu memberikan layanan yang berkualitas tinggi dan memiliki perbedaan yang jelas menonjol di pasar. Dalam sebuah perusahaan, kualitas pelayanan adalah faktor yang sangat penting. Layanan yang diberikan tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan dasar, tetapi harus memiliki fitur unggulan yang membedakannya dari yang lain dan menarik bagi nasabah.

Bank Jawa Barat dan Banten memprioritaskan nasabah dalam setiap keputusan bisnis mereka. Ini terutama berlaku dalam kebijakan terkait pelayanan, produk, dan jasa yang mereka tawarkan melalui BJB personal. BJB sangat fokus pada kepuasan nasabah terhadap barang dan jasa yang disediakan. BJB berkomitmen untuk menawarkan barang dan jasa berkualitas, unik, serta kreatif, agar dapat menjadi pilihan utama masyarakat dengan standar pelayanan yang tinggi dan kualitas yang memuaskan.

Meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan adalah kunci untuk mencapai kepuasan mereka. Setiap lembaga keuangan pasti mengembangkan pendekatan unik dalam upaya memberikan layanan terbaik. Kepuasan nasabah sangat penting agar mereka tetap setia pada produk bank dan akhirnya menjadi pelanggan yang loyal.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis memilih untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Kota Bogor.

## METODE PENELITIAN

Menurut Sugitono (2018:63), Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang fokus pada kelompok populasi atau sampel tertentu, serta mengumpulkan data melalui berbagai alat dan analisis statistik. Penelitian ini memanfaatkan dua sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Untuk mengumpulkan informasi, digunakan metode dokumentasi serta kuesioner atau survei.

Sugiyono (2018:80), "populasi" merujuk pada kelompok umum yang terdiri dari objek atau subjek yang ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan dijadikan dasar kesimpulan. Semua nasabah BJB cabang Bogor termasuk dalam populasi penelitian ini. Sebagian karakteristik dan jumlah populasi terdiri dari sampel. Metode yang diterapkan untuk pengambilan sampel adalah Purposive Sampling. Populasi dalam penelitian ini adalah semua nasabah Bank BJB Kantor Cabang Kota Bogor. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 nasabah Bank BJB Kantor Cabang Kota Bogor.

Penelitian ini menggunakan beberapa alat uji untuk menganalisis data, yaitu : Uji Instrument (Uji Validitas, Uji Reliabilitas), Uji Asumsi Klasik (Uji, Normalitas), Uji Hipotesis (Uji, Koefisien Determinasi, Uji, Parsial).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengindikasikan adanya sejumlah korelasi antara variabel yang diteliti. Dalam studi ini, responden terdiri dari nasabah Kantor Cabang Kota Bogor Bank Jawa Barat dan Banten (BJB).

### 1. Uji Instrumen Penelitian

#### a. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil uji Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Variabel	Indikator	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan	Tangible	1	1	0,207	Valid
		2	0,251	0,207	Valid
		3	0,398	0,207	Valid
	Reliability	4	0,214	0,207	Valid
		5	0,253	0,207	Valid
		6	0,227	0,207	Valid
	Responsiveness	7	0,215	0,207	Valid
		8	0,243	0,207	Valid
		9	0,428	0,207	Valid
	Assurance	10	0,209	0,207	Valid
		11	0,244	0,207	Valid
		12	0,297	0,207	Valid
	Emphaty	13	0,225	0,207	Valid
		14	0,411	0,207	Valid
		15	0,220	0,207	Valid

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS (2024)

Hasil uji validitas menggunakan SPSS 29 disajikan dalam Tabel 1. Nilai r hitung untuk pertanyaan 1–15 lebih besar daripada nilai r tabel (0,207). Dengan demikian, semua instrumen yang berhubungan dengan variabel "kualitas layanan" dinyatakan valid dan dapat digunakan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y).

Variabel	Indikator	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan nasabah	Kinerja	16	0,237	0,207	Valid
		17	0,266	0,207	Valid
		18	0,366	0,207	Valid
	Harapan	19	0,211	0,207	Valid
		20	0,242	0,207	Valid
		21	0,217	0,207	Valid

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS (2024)

Output dari uji validitas menggunakan SPSS 29, yang ditampilkan dalam Tabel 2, menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk pertanyaan 16–21 dalam kuesioner melebihi r tabel (0,207). Dapat disimpulkan bahwa semua komponen yang mengukur kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah valid dan dapat diterapkan.

**b. Uji Reliabilitas**

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.849	6

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS (2024)

Nilai Cronbach's alpha yang diperoleh melebihi kriteria 0,6, dapat disimpulkan bahwa pertanyaan yang diuji dapat diterima karena memenuhi syarat pengujian reliabilitas, seperti yang terlihat pada Tabel 3.

**2. Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas Data**

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas Menggunakan Kolmogorov Smirnov

		Unstandardized Residual	
N		90	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.75537072	
Most Extreme Differences	Absolute	.083	
	Positive	.039	
	Negative	-.083	
Test Statistic		.083	
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.173	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>d</sup>	Sig.	.135	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.126
		Upper Bound	.143
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.			

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS (2024)

Penelitian ini, metode Kolmogorov-Smirnov diterapkan untuk menguji normalitas; nilai signifikansi yang diperoleh untuk uji normalitas ialah 0,173, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, bisa disimpulkan bahwa data penelitian memiliki distribusi normal.

**3. Uji Hipotesis**

**a. Uji Koefisien Determinasi**

Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.701 <sup>a</sup>	.491	.486	1.783
a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS (2024)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Ada hubungan yang kuat antara variabel x dan y, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien determinasi R sebesar 0,701, yang mendekati 1. Selain itu, R<sup>2</sup> menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 49,1% terhadap kepuasan konsumen, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**b. Uji Parsial (T)**

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji parsial (T). terdapat dua acuan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan pada uji t yang pertama jika  $\text{sig} < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan jika  $\text{sig} > \alpha$  maka  $H_0$  diterima. Yang kedua jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan jika  $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$  maka  $H_0$  diterima.

Hipotesis yang akan diujikan menggunakan uji T adalah : (Nita, 2021 : 68-69)

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Kantor Cabang Kota Bogor, \.

$H_a$  = Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank BJB Kantor Cabang Kota Bogor.

T tabel = 1.662

Tabel 6. Hasil Uji T Parsial

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.187	1.620		5.671	<,001
	Kualitas Pelayanan	.255	.027	.701	9.219	.001

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Data primer yang diolah menggunakan SPSS (2024)

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui:

Signifikansi untuk pengaruh X terhadap Y sebesar  $0,001 < 0,05$  dan nilai t hitung  $9.219 > t_{\text{tabel}} 1.662$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BJB Kantor Cabang Kota Bogor.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BJB cabang Bogor, dimana nilai t hitung kualitas pelayanan teller adalah  $9.219 > 1.662$ . hasil uji Koefisien Determinasi menunjukkan bahwa dari variabel independent (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) sebesar 0,491 atau 49,1% terhadap kepuasan nasabah, sementara sisanya 50,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

**SARAN**

Penulis menyarankan agar teller di BJB cabang Bogor terus meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan mereka untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan. Dan selanjutnya Saran yang bisa diberikan terkait penelitian yaitu, lebih ditingkatkan responsiveness teller seperti lebih tanggap dalam

merespons pertanyaan atau permintaan nasabah, lebih memberikan assurance atau jaminan keamanan dan kepercayaan terhadap produk atau jasa yang diberikan, dan karyawan harus lebih menunjukkan kepedulian atau empathy terhadap nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] BJB. (2023). Laporan Tahunan 2023: Tumbuh Berkelanjutan, Memberikan Inovasi Terbaik. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.
- [2] Evalin, Z. Z., Sukartaatmadja, I., & Mulyadi, M. N. (2021). Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), 151–160. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v9i2.767>.
- [3] Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(01), 23-35.
- [4] Made, Rai, (2022). Analisis Standar Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah, Pada, BPR Mahal Bhoga Marga (MBM), *Jurnal Universitas Dhyana Pura*. Bali.
- [5] Megawati, Ryan, (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Pajajaran Bogor. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi Fakultas Ekonomi (JIMAFE)*, Universitas Pakuan.
- [6] Nita, Sulistiani, (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat Universitas Islam Riau Pekanbaru. Pekanbaru.
- [7] Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.