

## **Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan Nasabah Pada Bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau**

**Karnawijaya<sup>1</sup>, Adam Idris<sup>2</sup>, DB Paranoan<sup>3</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan penelitian adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan Nasabah Pada Bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah model interaktif sebagaimana yang dikembangkan Miles dan Huberman. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja Pegawai dalam melaksanakan pelayanan nasabah pada Bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau khususnya Security, Costumer Service dan Teller ternyata sudah baik bahkan mampu bersaing dengan bank lain dalam hal pelayanan. Hal tersebut terlihat dengan adanya pelayanan yang baik yang diterima nasabah. Upaya peningkatan tersebut dibarengi dengan peningkatan Kemampuan Pegawai Dalam Menyelesaikan Pekerjaan, Keterampilan dan Keahlian Pegawai Dalam Memberikan Layanan, Sikap Pegawai Dalam Melayani Nasabah, Ketepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan.*

***Kata Kunci : Kinerja Pegawai, BPD Kaltim***

### **Pendahuluan**

Sangat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabah di era globalisasi saat ini, maka BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb, harus selalu mampu mengukur sejauh mana kinerja pelayanan yang mereka berikan, pelayanan yang diberikan kepada nasabah, pelayanan dari sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan terutama Pegawai pelayanan mulai dari Security, Costumer Service dan Teller, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi banking hall berhadapan langsung dengan pegawai layanan tersebut dengan tujuan untuk melakukan transaksi perbankan.

Dengan ketatnya persaingan memperebutkan nasabah bank di Indonesia khususnya di Bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau dan produk yang ditawarkan bank aneka ragam, kinerja pelayanan bank dipandang sangat perlu untuk menjaga serta mempertahankan nasabah atau mendapatkan nasabah baru yang dilayaninya, bagaimana nasabah mau dilayani dengan baik jika kinerja pelayanan pegawai tersebut buruk. Jika kinerja pelayanan baik maka pegawai dan bank tersebut mendapat

- 
1. Alumni Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda
  2. Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda
  3. Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisip Universitas Mulawarman Samarinda

kepercayaan, sehingga value itu menjadi penting. Value terbaik bisa membuat nasabah puas dan pada akhirnya nasabah menjadi loyal (Supriyanto, 2003)

BPD Kaltim merupakan bank yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah se-Kalimantan Timur dan diharapkan dapat menjadi salah satu sumber penerimaan asli daerah (PAD) Provinsi Kalimantan Timur. Selain itu bankaltim juga diharapkan agar dapat memberikan dukungan bagi pertumbuhan ekonomi di Kalimantan Timur, Khususnya di BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb. Agar mampu bertahan, bersaing dan tidak kehilangan nasabahnya maka pihak bank harus menyusun strategi, kebijakan dan terobosan baru berkaitan dengan perbaikan kualitas layanannya, bank dituntut untuk memberikan kinerja pelayanan yang terbaik.

Kinerja pelayanan terbaik yang dimaksud adalah bagaimana bank melayani para nasabahnya dengan standar-standar pelayanan jasa keuangan agar dapat meraih nasabah dengan profit semaksimal mungkin. Tentunya setiap bank berkeinginan agar pengumpulan dana dari masyarakat akan terus bertambah sehingga dapat disalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit, keunggulan fasilitas atau layanan yang saat ini ditawarkan oleh bank cukup beragam jenisnya yang pada dasarnya untuk memenuhi kebutuhan nasabah, dengan banyaknya fasilitas layanan serta akses kemudahan yang ditawarkan saat ini, sebagian besar nasabah khususnya di BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb cenderung lebih menyukai *personal service* dibandingkan dengan pelayanan mesin yang canggih, hal ini sangatlah penting diperhatikan oleh setiap bank untuk mempertahankan nasabah karena berkaitan dengan pencitraan suatu bank yang menurut penulis sangatlah penting, apabila nasabah merasa puas dengan kinerja pelayanan bank tersebut maka ia akan selalu mempromosikan bank itu ke nasabah lain baik teman maupun keluarga terdekat melalui mulut ke mulut.

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan menurut penulis dalam memberikan kinerja pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah, seperti kinerja security, customer service dan teller, mereka harus memiliki kemampuan dalam berkomunikasi secara ramah, sopan serta bertanggung jawab.

## **Kerangka Dasar Teori**

### ***Kinerja***

Kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan” (Samsudin, 2005:159). Prawirosentono (1999:2) yang mengartikan kinerja sebagai, “Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mendapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”. Kinerja adalah catatan hasil

produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu (Gomes, 2003:142). Sementara Rivai (2005:14) mengemukakan bahwa: "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

### ***Pelayanan***

Pelayanan sosial merupakan suatu usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau institusi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu (Thoha, 1991: 39). Menurut Lukman (2000:6) pelayanan adalah "suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik". Pendapat lain tentang pengertian pelayanan dikemukakan oleh Pamudji (1994:21), yaitu "pelayanan publik adalah kegiatan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa

Hal yang paling rumit dari pelayanan adalah kualitasnya yang sangat dipengaruhi oleh harapan pelanggan, karena harapan pelanggan sangat bervariasi tergantung pada kondisi yang sedang dialaminya, seperti yang disampaikan oleh Olsen dan Wyckoff (dalam Zulian Yamit, 2001:22) bahwa : "Harapan pelanggan dapat bervariasi dari pelanggan satu dengan pelanggan yang lain walaupun pelayanan yang diberikan konsisten. Jadi, kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja pelayanan." Berdasarkan uraian tentang kinerja dan pelayanan publik sebagaimana disampaikan di atas, dapat kita tarik kesimpulan bahwa kinerja pelayanan pegawai merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk melayani pelanggan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga diperoleh kepuasan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

Fungsi pelayanan publik adalah salah satu fungsi fundamental yang harus diemban pemerintah baik di tingkat pusat maupun di daerah. Fungsi ini juga diemban oleh BUMN/BUMD dalam hal ini adalah Bank BPD Kaltim , memberikan dan menyediakan layanan jasa dan atau barang publik

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau service provider (Barata, 2003: 11) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan da penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services). Penerima layanan atau service receiver adalah pelanggan (customer) atau konsumen (consumer) yang menerima layanan dari para penyedia layanan.

### ***Kegiatan Pelayanan Bank***

Ditengah – tengah persaingan yang sangat ketat dewasa ini, perbankan diharuskan menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas tinggi pada seluruh unit produk dan jasa perbankan. Tanpa pelayanan serta produk dan jasa yang berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan nasabah maka bank tersebut akan ditinggalkan oleh para nasabahnya dan berakibat fatal pada bank tersebut. Nasabah bagi setiap bank adalah raja yang harus dihormati dan diberikan pelayanan yang baik. Bank tidak boleh mempunyai anggapan bahwa nasabah yang membutuhkannya, tetapi sebaliknya, banklah yang membutuhkan nasabah (Simorangkir, 2000 : 91)

Pelayanan nasabah disini diuraikan berdasarkan tiga ujung tombak utama dalam pelayanan nasabah bank adalah security, costumer service dan teller :

a. Security

Dari pintu masuk, sikap satpam yang membuka pintu menyapa dan memberikan senyuman kepada nasabah yang masuk maupun nasabah yang kan keluar dari bank.

b. Costumer service

Costumer service, yang memiliki pemahaman produk (Product Knowledge) yang akan dijual kepada nasabah sehingga ketika nasabah bertanya mengenai produk bank tersebut, maka customer service dapat memaparkan produk dengan jelas dan komplit baik itu kemudahan, keunggulan serta tingkat keuntungan atau bagi hasil yang didapat. Dengan pemahaman produk yang baik Customer Service juga dapat melakukan Cross Selling terhadap produk lainnya yang dimiliki bank. Kemampuan lain yang dimiliki Customer service yaitu, mampu menerima complain dari nasabah dan cara menyelesaikannya, kemampuan berkomunikasi baik dalam telepon maupun bertemu langsung dengan nasabah serta keahlian lainnya. Secara umum pengertian customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya customer service melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. Customer service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya. Customer service memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Secara umum peranan customer service bank adalah (Kasmir 2004, 179 – 181)

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

### ***Bentuk Pelayanan Publik***

Menurut Kepmen PAN Nomer 25 Tahun 2004, pelayanan instansi pemerintah serta BUMN/BUMD dikelompokkan menjadi 3 (tiga) jenis:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk awal berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan Administrasi kependudukan (KTP, Kartu Keluarga, Akte kelahiran dan Akte Kematian)
- b. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langung (sebagai unit atau individu) dalam suatu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda yang memberi nilai tambah secara langsung bagi penggunaannya, misalnya pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
- c. Pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang diberikan unit oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang dapat dimanfaatkan bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, pelayanan pemadam kebakaran.

### ***Hasil Penelitian***

#### ***Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Masalah***

Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan adalah suatu capaian dalam menyelesaikan pekerjaannya yang sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai pelayanan yang dimana petugas Security, Teller dan Costumer Service adalah ujung tombak layanan bank terdepan yang bekerja sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang sudah ditetapkan Bank BPD Kaltim mengenai tahapan-tahapan penerimaan nasabah dengan baik, mulai dari garda terdepan yaitu security, costumer service dan teller. Security dengan mulai mengarahkan nasabahnya mengambil nomer antrian, costumer service menghadapi keluhan pelanggan dengan senyuman, serta teller yang menjalankan proses transaksi dengan baik tanpa adanya selisih yang dapat merugikan nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pada bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb secara umum sudah baik sesuai dengan yang diharapkan perusahaan melalui SOP yang ada akan tetapi masih perlu ditingkatkan.

Kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan nasabah melalui Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, dari Pedoman

Layanan yang berlaku di BPD Kaltim serta hasil kerja berupa laporan yang dicetak setiap hari merupakan media evaluasi untuk target atau informasi peningkatan serta penurunan DPK (Dana Pihak Ketiga) berupa laporan pembukaan Rekening oleh CS, laporan transaksi harian oleh teller, untuk security sendiri laporannya bersifat insidental, dalam hal Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sendiri CS, Teller, Security sudah baik hanya saja masih ada beberapa Teller dan CS yang dalam memberikan laporannya kurang bukti dan selisih posting, hal tersebut harus dihindari karena akan berdampak langsung kepada reputasi bank dan aspek hukum jika terbukti Fraud. Harus sering diadakannya Roll Play dan pelatihan terhadap pegawai pelayanan yaitu Security, Teller dan Costumer Service agar meningkatkan kemampuan pegawai dalam tugas yang diembannya.

### **Keterampilan dan Keahlian Pegawai dalam Memberikan Layanan**

Berkenaan dengan Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan Nasabah adalah Keterampilan dan Keahlian Pegawai Dalam Memberikan Layanan dimana keterampilan ini merupakan yang paling utama, keterampilan dalam melayani nasabah sesuai dengan SOP, yang sudah ditetapkan Bank BPD Kaltim. Pegawai pelayanan Security, teller, CS harus memiliki keterampilan dan keahlian yang baik, seperti pengetahuan produk perbankan sendiri karena jika tidak dikuasai dengan baik akan menimbulkan keluhan dan timbul ketidak puasan oleh nasabah. Keterampilan akan melayani nasabahnya juga penting bagi pegawai pelayanan. Berdasarkan hasil observasi pada objek penelitian menunjukkan bahwa keterampilan dan keahlian pegawai pelayanan yaitu Security, teller dan CS pada BPD kaltim cabang tanjung redeb secara umum sudah baik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal Keterampilan dan Keahlian dalam memberikan layanan untuk pegawai Pelayanan security, teller, CS perlu ditingkatkan lagi sehingga informasi tentang layanan bank dapat diperoleh nasabah dengan baik, karena dengan didapatkannya informasi yang jelas, maka akan berdampak salah satunya pada kepercayaan nasabah, selanjutnya tidak timbul salah informasi yang menimbulkan kerugian pada nasabah ataupun pihak bank itu sendiri. Dari data yang diperoleh untuk Kategori BSEM (Bank Service Excellence Monitor) yang dirilis oleh Marketing Research Indonesia (MRI) dan Majalah Infobank, Bank BPD Kaltim mendapatkan peringkat ke 4 yang berarti Pelayanan yang diberikan oleh Bank BPD Kaltim sudah bagus. Dengan komitmen semua pihak, terutama para pengambil kebijakan maka kedepan diharapkan semakin baik lagi.

### **Sikap Pegawai dalam Melayani Nasabah**

Sikap pegawai merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan

santun tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya pegawai bank Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b) Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d) Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
- e) Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f) Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- g) Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pegawai dalam melayani nasabah pada bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb secara umum sudah baik sesuai dengan yang diharapkan perusahaan melalui SOP yang ada. Dalam hal Sikap Pegawai dalam melayani nasabah untuk pegawai Pelayanan security, teller, CS perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat menimbulkan kepuasan pada nasabah yang akhirnya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bank BPD Kaltim dalam menjaga loyalitas nasabahnya.

#### **Ketepatan Waktu dalam Memberikan Pelayanan**

Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan disini yaitu peran security, costumer service dan teller dalam menjalankan kegiatan pelayanan, mulai dari ketepatan waktu hadir dikantor sampai pada akhir kegiatan, yang dimana kesemuanya berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi dilapangan pada jadwal karyawan pelayanan security, costumer service, sudah baik, rata-rata jadwal hadir tidak melewati jam kerja operasional kantor yaitu pukul 08.00 wib, yang dimana absensinya pun menggunakan sidik jari elektronik dimana kehadiran tidak dapat direkayasa yang artinya secara keseluruhan kehadiran pegawai pelayanan security, costumer service dan teller sudah baik, hanya saja masih adanya karyawan yang belum berada pada posisi kerja masing-masing dikarenakan masih adanya beberapa karyawan merapikan diri di saat jam operasional berlangsung dapat mengganggu kelancaran operasional dan pada akhir kegiatan operasional pegawai pelayanan dituntut cepat dalam melaksanakan kegiatan melayani nasabah baik pembukaan rekening, setoran maupun

pelaporan, jam operasional pelayanan kantor BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb sampai dengan pukul 15.30 serta jam pulang kantor pukul 17.00 yang artinya setelah jam operasional pelayanan berakhir pegawai harus mengecek dan mengevaluasi pekerjaannya melalui laporan yang dicetak setiap akhir kegiatan operasional, pada objek penelitian menunjukkan bahwa Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb secara umum sudah baik sesuai dengan yang diharapkan perusahaan, hasil ini berdasarkan data absensi pegawai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan nasabah sangat penting bagi pegawai pelayanan yaitu Security, Teller dan CS demi pentingnya kegiatan operasional terhadap nasabah, Dapat kita simpulkan bahwa ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan nasabah BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb sudah bagus, hanya saja perlu adanya monitoring oleh pimpinan kerja terkait agar selalu mengawasi kehadiran pegawainya tepat waktu datang dan pulang sesuai dengan SOP perusahaan yang ada.

Dari hasil penelitian diketahui bahwa dalam hal Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan nasabah untuk pegawai Pelayanan security, teller, CS sudah bagus, walaupun masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin waktu dalam operasional serta perlu ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memberikan pelayanan lebih tepat waktu. Berikut data tata tertib disiplin waktu kerja pegawai dalam melayani nasabahnya sesuai dengan pedoman kepegawaian BPD Kaltim :

#### **Jam kerja**

- a. Dalam rangka pelayanan jasa-jasa Bank kepada masyarakat secara teratur dan untuk memelihara kelancaran pelaksanaan tugas pekerjaan didalam kantor, maka perlu diadakan peraturan mengenai hari kerja dan jam kerja.
- b. Hari-hari kerja Bank adalah 5 (lima) hari dalam satu minggu, yaitu hari Senin sampai Jumat, dengan jam kerja sebagai berikut:
  - 1) Jam kerja hari Senin s/d Jum'at dimulai pukul 8.00 WITA dan berakhir pukul 17.00 WITA dengan diberi kesempatan untuk istirahat selama satu jam, yaitu pukul 12.30 - 13.30 WITA. Bagi pegawai yang melakukan Shalat Jum'at, waktu istirahat mulai pukul 11.30 WITA.
  - 2) Jam kerja hari Sabtu khusus untuk Cabang-Cabang diatur lebih lanjut oleh Direksi.
  - 3) Bagi Teller, Costumer Service, A/O dan Pegawai Operasional lainnya pada jam-jam istirahat tetap melayani nasabah, selanjutnya waktu istirahat dapat diatur secara bergilir dengan rekan sekerja lainnya.
- c. Bank ditutup pada hari libur yang ditetapkan Pemerintah atau telah mendapat ijin dari Bank Indonesia setempat.
- d. Pekerjaan yang dilakukan pegawai diluar jam kerja dan pada hari libur diberlakukan peraturan tentang kerja lembur.

### **Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Pegawai dalam Melaksanakan Pelayanan Nasabah Pada Bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau**

- a. Adalah penerapan SOP BPD Kaltim, jika bekerja dengan benar sesuai SOP pasti tidak akan terjadi kinerja yang tidak baik.
- b. Pendidikan, jika pendidikannya kurang akan pengetahuan yang dimilikinya juga kurang, pegawai tidak akan mampu mengembangkan kinerjanya dengan baik.
- c. Lingkungan Kerja, jika rekan kerja yang ada dapat mempengaruhi temannya untuk berbuat diluar SOP, serta faktor pimpinan juga dapat mendukung lingkungan kerja tersebut dengan motivasi yang baik oleh pimpinan. Jikalau pimpinan tidak mendukung atau tidak bisa memotivasi akan berdampak negatif ke kinerja pegawai.
- d. Keluarga, juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai, jika dirumah tangga terjadi peselisihan maka akan berimbas pada kurang kosentrasinya pegawai dalam bekerja, sehingga pelayanan tidak akan maksimal.
- e. Harus seringnya pelatihan-pelatihan yang diperuntukan kepada pegawai pelayanan agar kinerjanya semakin meningkat dan penguasaan produk semakin dikuasai.

### **Kesimpulan**

Kinerja Pegawai dalam Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pada Bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb Kabupaten Berau khususnya Security, Costumer Service dan Teller ternyata sudah baik kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan melalui pedoman layanan dan ditunjang dengan pencapaian kerja pegawai berupa laporan transaksi oleh CS dan Teller setelah jam operasional berakhir. hanya saja masih adanya beberapa teller dalam memberikan laporan kurang bukti dan selisih posting dengan demikian kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai tidak luput dari peran serta pengawasan yang melekat dan sesuai dengan pedoman layanan BPD Kaltim. Kemudian, keterampilan dan Keahlian Pegawai Dalam Memberikan Layanan yang di fokuskan kepada ujung tombak pelayanan yaitu Security, Costumer service dan teller, dari observasi dilapangan pada umumnya sudah baik dan masih harus ditingkatkan lagi dengan memberikan pembekalan dan pengetahuan serta pelatihan, berdasarkan data yang diperoleh BPD Kaltim peringkat 4 besar dari 10 bank BPD Kategori BSEM (Bank Service Excellence Monitor) 2010/2011 yang dirilis oleh Marketing Research Indonesia (MRI) dan Majalah Infobank yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang diberikan sudah baik. Hal berikutnya adalah peningkatan Kinerja Pegawai dalam melaksanakan pelayanan nasabah melalui sikap pegawai dalam melayani nasabah, berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa sikap pegawai dalam

melayani nasabah pada bank BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb secara umum sudah baik walaupun masih ada pegawai yang kurang senyum dan pelayanan ke nasabah perlu ditingkatkan lagi sesuai dengan yang diharapkan perusahaan melalui pedoman etika layanan yang ada, diberikannya latihan-latihan Role Play yang rutin kepada pegawai pelayanan juga dapat mempengaruhi sikap bagaimana seharusnya kita menangani nasabah. Peningkatan Kinerja Pegawai dalam melaksanakan pelayanan nasabah melalui Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, secara umum sudah baik, pegawai pelayanan security, teller dan costumer service, dari ketepatan waktu hadir dikantor sampai pada akhir kegiatan berdasarkan absensi pegawai, hanya saja masih adanya beberapa pegawai yang belum berada pada posisi kerjanya masing-masing pada saat jam operasional berlangsung menunjukkan kurang disiplinnya pegawai dalam waktu kerja dapat mengganggu kelancaran operasional, maka perlu adanya pengawasan dari unit kerja terkait.

#### **Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis mengemukakan beberapa saran yakni pertama, meningkatkan terus pelatihan – pelatihan bagi pegawai Frontliner, yaitu security, teller dan costumer service BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb, kedua, sebisa mungkin diadakan kegiatan Role Play yang dimana kegiatan ini dapat sebagai ajang berkumpul teman-teman untuk menilai kekurangan atau kelebihan dalam memberikan layanan kepada nasabah, ketiga, pimpinan harus selalu memberikan pembinaan secara intensif dan simultans terhadap semua pegawai di lingkungan kerja BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb dalam rangka peningkatan pelayanan, keempat, menumbuhkan kesadaran dan pemahaman terhadap semua pegawai di lingkungan kerja BPD Kaltim Cabang Tanjung Redeb betapa pentingnya melayani nasabah dengan baik, dan terakhir, pegawai yang dinilai mampu melayani dengan baik dari pendidikan dan pelatihan hendaknya di evaluasi dan ditempatkan sesuai dengan bidang kerjanya serta dimanfaatkan secara optimal agar lebih termotivasi dalam melaksanakan kerjanya demi pelayanan yang lebih baik.

#### **Daftar Pustaka**

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta.
- Gomes, Faustino Cardoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. 2004. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Lukman, Sampara, 2000. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta, STIA-LAN Press.
- O. P. Simorangkir. 2000. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Nonbank*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta : IIP.
- Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPF.
- Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sadili Samsudin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Pustaka Setia.
- Supriyanto, E.B. Memaksimalkan Keuntungan dengan Loyalitas Nasabah. Infobank. Edisi 286. Maret 2003.
- Thoha, Miftah. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Media Widya Mandala.
- Zulian Yamit, 2001, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Ekonesia.

#### **Dokumen**

- Peraturan Perusahaan tentang Pedoman kepegawaian Tata tertib dan Disiplin Pegawai BPD kaltim tahun 2009.
- SOP Pedoman Satuan Pengamanan BPD Kaltim tahun 2010.
- Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



