

Analisis Pelayanan *Frontliner* dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada PT Bank BSI KCP Metro)

Anggun Okta Fitri

UIN Raden Intan Lampung

E-mail: anggunoktafitri@radenintan.ac.id

Article History:

Received: 14 Juni 2024

Revised: 27 Juni 2024

Accepted: 29 Juni 2024

Keywords: *Pelayanan Frontliner , Kepuasan Nasabah.*

Abstract: *Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi bagaimana Pelayanan Frontliner dan layanan mobile banking Bank BSI di Kantor Cabang Metro mempengaruhi pengalaman nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian lapangan dengan metode kualitatif. Pendekatan deskriptif analisis digunakan untuk menggambarkan fenomena ini secara objektif. Penelitian ini melibatkan sampel 96 nasabah, yang merupakan 10% dari total populasi. Penulis mengklasifikasikan responden berdasarkan usia dan pekerjaan untuk memastikan relevansi informasi yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Pertama, peneliti melakukan wawancara bebas terpimpin dengan Pimpinan Cabang, Manager Operasional, dan Frontliner untuk mendapatkan informasi mengenai Pelayanan Frontliner. Kedua, penelitian ini menggunakan kuesioner langsung dan tertutup yang dirancang untuk mengumpulkan data tentang pengalaman responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan oleh petugas Frontliner dan layanan PT Bank BSI KCP Metro didasarkan pada konsep PRISMA (Profesionalisme, Integritas, Saling Menghargai, dan Kerja Sama), yang hampir sepenuhnya terlaksana dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari tingginya tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Frontliner PT Bank BSI KC Metro, mencapai 92,6%. Meskipun demikian, sebagian nasabah (7,4%) menyampaikan keluhan terutama terkait waktu pelayanan yang dianggap cukup lama dan kondisi ruangan tunggu yang kurang nyaman.*

PENDAHULUAN

Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang ada di negara kita yang memiliki peran sangat penting sebagai penunjang kegiatan perekonomian nasional. Perbankan dalam operasionalnya adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

simpanan dan selanjutnya disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman. Melihat peran pokok perbankan yang penting sebagai lembaga perantara keuangan seperti yang telah dijelaskan, maka hal dasar yang sangat dibutuhkan oleh pihak perbankan saat ini untuk dapat menjalankan peran penting tersebut adalah kepercayaan dan keyakinan dari masyarakat atas dunia perbankan. Kualitas pelayanan (*service performance*) merupakan atribut penting dalam industri jasa, seperti perbankan, di samping masalah keamanan dan kepastian. Pelayanan yang berkualitas tentu saja tidak sebatas senyum ramah dari petugas teller atau customer service saja tetapi lebih dari itu. Diantara permasalahan yang sering kali dialami oleh nasabah dalam perbankan adalah terkait dengan pelayanan Frontliner, hal ini seringkali juga disebabkan oleh kurangnya kesiapan karyawan dalam melayani nasabah sehingga mengakibatkan nasabah tidak puas. Selain itu antrian yang panjang sering kali terjadi dan membuat nasabah yang tidak sabar mengantri dan akhirnya memilih keluar dari antrian. Maka dalam hal tersebut bank dengan ini harus menempatkan *Frontliner* yang benar-benar memenuhi kebutuhan perusahaan, dapat berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah, sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah.

Dalam penelitian ini penulis meneliti salah satu perbankan Umum yaitu PT Bank Syariah Indonesia (BSI KCP Metro), dimana BSI adalah Margeran dari ketiga Bank yaitu : Bank Bri Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank Negara Indonesia Syariah Secara resmi lahir pada tanggal 1 Februari 2021. melalui proses Marger dari ketiga Bank Bri Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank Negara Indonesia, Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Agar mereka dapat memperoleh akses layanan dan produk perbankan yang memberi rasa aman, nyaman, berdasarkan prinsip syariah, sehingga bisa memiliki hidup berarti. Untuk itu, BSI KCP Metro membangun produk dan pelayanan yang didisain paling sesuai untuk memenuhi kebutuhan segmen tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang penulis lakukan terlihat bahasanya masih terdapat beberapa masalah dalam hal pelayanan Frontliner di Bank BSI KCP Metro, masih terdapat nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan frontliner di Bank BSI KCP Metro, diantaranya dalam hal, antrian yang masih cukup panjang, ruang tunggu yang kurang luas dan beberapa hal lainnya. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Pelayanan Frontliner Dan Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Study Pada PT BANK BSI KCP METRO)*"

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dalam penelitian ini penulis ingin merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu :

- a. Apakah Pelayanan Frontliner Sudah Bisa Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah BSI KCP Metro ?
- b. Apakah Fitur Pelayanan Mobile Banking Sudah Memberikan Kepuasan Terhadap Nasabah BSI KCP Metro?

LANDASAN TEORI

Definisi Pelayanan

Menurut Kotler (2003) Pelayanan ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Wyckof, pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain atau pelanggan.

Dari pengertian diatas dapat dikemukakan bahwa pelayanan adalah perbuatan menyediakan dengan menawarkan sesuatu kepada pihak lain yang menciptakan keunggulan atas pengendalian yang mampu memenuhi keinginan pelanggan. Dengan layanan yang cepat, mudah dan memuaskan akan membuat para pelanggan merasa puas dan menjadi loyal sehingga mereka akan kembali lagi. Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi dan sering dijumpai dan menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Dimana terlihat jelas bahwa banyaknya para pelanggan menunggu untuk dilayani. Panjang dan lamanya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Untuk itu dalam pengembangan kinerja *frontliner* guna untuk meninjau tingkat kepuasan nasabah serta mempersingkat waktu antrian adalah salah satu upaya yang harus dilakukan oleh pengelola bank tersebut.

Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan mampu dan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tolak ukur suatu perusahaan untuk meningkatkan pelayanan perusahaan kepada nasabah/pelanggan guna memenuhi kepuasan nasabah/pelanggan.

Kualitas/mutu adalah suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Dimensi Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan dalam buku karya Zeithml dan LL Berry, *Servqual* yang berjudul : *A Multiple Item Scale FoMeasuring Consumer Perseption of Service Quality Jurnal of Retailing* dirangkum menjadi 5 dimensi pokok, yaitu sebagai berikut :

- Bukti Langsung (*Tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- Keandalan (*Realibility*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- Daya Tanggap (*Responsiviness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- Empati (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang

baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dari penjelasan dimensi diatas, kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa perbankan, dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan nilai tambah nasabah dalam mengukur kemampuan petugas bank sesuai dengan kepuasan nasabah tersebut. Kepuasan Nasabah Definisi Kepuasan Menurut Kotler, Philip Kotler Dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pemasaran: Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terjemahan Hendra Teguh dan A.Rauli (Jakarta: Prenhallindo 1997) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik memadai) dan “*fakto*” (melakukan atau membuat) secara sama kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai.

Definisi Nasabah

Menurut undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan nasabah sebagai berikut: Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan“. Menurut Kasmir, Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank, Nasabah merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan dalam perbankan. Dalam hal ini nasabah memegang peranan penting untuk mengukur kepuasan produk maupun pelayanan yang diterima.

Menurut Tjiptono, dalam *Jurnal PASTI* Vol. III No. 1 tahun 2013 yang berjudul *Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, TBK Cabang Permata Buana Pendekatan Metode Regresi Linier Multiple*”, menyatakan bahwa Nasabah adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut, adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman pada bank tersebut.

Definisi Kepuasan Nasabah

Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang- kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.

- f) *Cognitive Dissonance Theory*; konsumen berusaha menekan kesenjangan atau perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa.
- g) *Contrast Theory*; konsumen memperbesar perbedaan antara ekspektasi dan kinerja produk/jasa.
- h) *Assimilation-contrast Theory*; kemungkinan konsumen menerima penyimpangan (deviasi) dari ekspektasinya dalam batas tertentu (*zone of acceptance*).
- i) *Adaptation-level Theory*; persepsi stimuli berdasarkan standar yang diadaptasinya. Standar tersebut tergantung pada persepsinya terhadap stimulus, konteks, serta karakteristik psikologis dan fisiologis organisme.

- j) *Opponent-process Theory*; menjelaskan pengalaman konsumen berdasarkan kejadian atau kesempatan secara berulang. *Equity Theory*, menjelaskan anggapa konsumen menganalisis rasio input dan hasilnya (*outcome*). Jadi, evaluasi terhadap keadilan keseluruhan (*overall equity*) dalam transaksi pembelian produk berpengaruh terhadap kepuasan/ketidakpuasan nasabah.

Layanan Mobile Banking Definisi Mobile Banking

Dalam jurnal mereka yang berjudul "Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa Dan Layanan Perbankan Di PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Siteba", Putri dan Susanto mengatakan bahwa mobile banking adalah fasilitas yang ditawarkan oleh bank atau penyedia jasa yang memungkinkan orang-orang untuk melakukan transaksi keuangan maupun non-keuangan dengan menggunakan ponsel atau tablet berbasis internet.

Mobile banking atau biasa dikenal dengan sebutan m-banking merupakan layanan digital perbankan dengan menerapkan teknologi informasi. Layanan ini hadirkan oleh pihak bank demi membantu para nasabah bank agar memperlancar dan mempermudah segala kegiatan transaksinya (Hadi & Novi, 2015).

Mobile banking merupakan sebuah solusi inovatif dari lembaga keuangan seperti bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara mudah, cepat, dan efisien. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai fitur perbankan melalui perangkat mobile mereka, seperti telepon seluler, kapanpun dan dimanapun. Di era modern ini, di mana kesibukan dan tuntutan hidup semakin tinggi, mobile banking hadir sebagai jawaban atas kebutuhan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih praktis dan fleksibel.

Dengan menggunakan mobile banking, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengecekan saldo, dan lain sebagainya. Hal ini tentunya memberikan banyak kemudahan bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka tanpa harus selalu mengunjungi kantor cabang bank.

Mobile banking juga merupakan bentuk dukungan bank terhadap kegiatan bisnis nasabah, di mana mereka dapat melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah dan cepat, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas dalam menjalankan bisnis mereka.

Secara keseluruhan, mobile banking merupakan layanan perbankan yang sangat bermanfaat bagi nasabah di era digital ini, di mana kemudahan, kecepatan, dan efisiensi menjadi faktor yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif. Dimana metode kualitatif menurut Kark dan Milles adalah tradisi tertentu dan ilmu-ilmu sosial yang secara fundanental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan langsung dengan orang-orang tersebut. Penelitian yang dilakukan di lapangan dalam kancan yang sebenarnya. Penelitian ini bersifat deskriptif analisis bersifat menggambarkan suatu hal secara objektif. Menggambarkan dalam hal ini yaitu menggambarkan dan menjelaskan data-data yang didapat dari lapangan yaitu dengan menggambarkan peristiwa yang terjadi di lapangan apa adanya. Penelitian lapangan dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari lokasi atau lapangan yang berkenaan dengan Pelayanan Frontliner dan Layanan Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Metro.

Variabel Penelitian

a. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variable independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) Adapun variabel independen (X1) pada jurnal ini adalah Pelayanan Frontliner dan (X2) Adalah Mobile Banking.

b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya bebas. Adapun variabel dependen (Y) pada jurnal ini adalah Kepuasan nasabah variabel

POPULASI DAN SAMPEL

a. Populasi

Menurut Sadarmayanti, Hidayat, dan Syaifudin dalam bukunya yang berjudul *Metodelogi penelitian* yang ditulis pada tahun 2002, dijelaskan bahwa bahwa Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang berfungsi sebagai sumber data. Objek penelitian dapat berupa manusia, benda- benda, hewan, tumbuh- tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa- peristiwa. Dalam melakukan penelitian, adakalanya peneliti menjadikan keseluruhan objek untuk diteliti dan adakalanya peneliti hanya mengambil sebagian saja, Populasi target penelitian ini adalah masyarakat (Nasabah Bank BSI KCP Metro sebanyak 2.105 nasabah).

b. Sampel

Menurut A Mos Neolaka. Dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian dan Statistik*, (Bandung: PT Remaja), Sampel adalah sebagian dari populasi. Untuk menemukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah melalui cara *Non Probability Sampling*, yaitu setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Penelitian ini mengambil jumlah sampel untuk diteliti sebanyak 96 responden nasabah bank tersebut.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data diperoleh. Data merupakan hasil pencatatan baik yang berupa fakta dan angka yang dijadikan bahan untuk menyusun informasi.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua sumber data yang berkaitan dengan pokok permasalahan, yaitu sumber data primer dan data sekunder. Adapun sumber data yang dimaksud ialah:

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam bentuk responden, yaitu orang yang dijadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Adapun yang menjadi Sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan langsung dari tempat yang menjadi obyek penelitian adalah langsung dari narasumber utamanya yaitu Nasabah dan Frontliner Bank BSI Syariah.

2) Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dan data sekunder dapat berupa buku-buku atau dokumen dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain.

Dalam melakukan penelitian, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Adapun teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Interview (Wawancara)

Untuk memudahkan dalam mengetahui kondisi yang diinginkan, maka peneliti menggunakan metode *interview*. Metode *interview* adalah “bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden”.

Wawancara (*interview*) dibedakan menjadi tiga macam, yaitu :

- 1) *Interview* tak terpimpin
- 2) *Interview* terpimpin
- 3) *Interview* bebas terpimpin.

Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *interview* bebas terpimpin. *Interview* bebas terpimpin adalah pedoman pertanyaan hanya secara garis besarnya saja. Dengan demikian, peneliti menyiapkan garis besar mengenai hal-hal yang akan ditanyakan dari tingkat Pimpinan Cabang, Manager Operasional dan Frontliner sehingga dapat diperoleh informasi terkait Pelayanan Frontliner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Frontliner

BSI KCP Metro secara umum telah menunjukkan performa yang baik dalam aspek bukti langsung (*tangible*), seperti kondisi ruangan yang bersih, rapi, dan terawat, serta peralatan yang memadai. Hal ini penting untuk memberikan kesan pertama yang positif bagi nasabah dan meningkatkan kepercayaan mereka terhadap BSI KCP Metro.

Namun, perlu dilakukan perluasan ruang tunggu dan penambahan tempat duduk untuk meningkatkan kenyamanan nasabah, terutama pada jam-jam sibuk. Hal ini dapat membantu mengurangi waktu tunggu nasabah, meningkatkan kepuasan mereka, dan mencegah mereka berpindah ke bank lain. Meskipun kesigapan dan keramahan petugas dalam melayani nasabah sudah cukup baik, BSI KCP Metro perlu terus meningkatkan kecepatan dalam menangani transaksi dan menyelesaikan permasalahan nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan sistem antrian yang lebih efektif, meningkatkan pelatihan petugas, dan memanfaatkan teknologi untuk membantu proses pelayanan.

Daya tanggap petugas dalam menjawab pertanyaan nasabah dan membantu menyelesaikan permasalahan mereka perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilakukan dengan meningkatkan pelatihan petugas, menyediakan informasi yang lebih lengkap dan mudah diakses, serta meningkatkan komunikasi antara petugas dan nasabah. Pengetahuan dan kemampuan petugas dalam melayani nasabah, serta kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, telah memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah.

Namun, perlu dilakukan peningkatan dalam hal penyampaian informasi tentang produk dan layanan bank kepada nasabah. Hal ini dapat dilakukan dengan menyediakan brosur dan leaflet yang informatif, memberikan pelatihan kepada petugas tentang produk dan layanan bank, serta memanfaatkan teknologi untuk memberikan informasi secara digital.

Empati (*empathy*) dalam pelayanan frontliner terbilang cukup baik, terlihat dari kesabaran dan perhatian petugas dalam melayani nasabah. Meskipun demikian, masih terdapat

kekurangan dalam hal komunikasi yang baik antara petugas dan nasabah, terutama nasabah yang memiliki keterbatasan fisik atau bahasa.

BSI KCP Metro perlu meningkatkan pelatihan petugas dalam berkomunikasi dengan nasabah yang memiliki keterbatasan fisik atau bahasa. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan tentang bahasa isyarat, menyediakan layanan interpreter, dan memanfaatkan teknologi untuk membantu komunikasi.

B. Layanan Mobile Banking

BSI KCP Metro menyediakan berbagai fitur layanan mobile banking yang cukup lengkap, meliputi transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, top up e-money, pengecekan saldo, mutasi rekening, pembukaan rekening, dan layanan pelanggan. Kelengkapan fitur ini memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus datang ke bank. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap BSI KCP Metro. Kemudahan penggunaan layanan mobile banking BSI KCP Metro terbilang baik, dengan tampilan aplikasi yang sederhana, mudah dipahami, dan navigasi yang mudah digunakan. Selain itu, panduan penggunaan aplikasi tersedia di dalam aplikasi maupun di website BSI. Hal ini memudahkan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking tanpa harus mengalami kesulitan. BSI KCP Metro perlu terus meningkatkan kemudahan penggunaan layanan mobile banking dengan memperbarui aplikasi secara berkala dan menambahkan fitur-fitur baru yang bermanfaat bagi nasabah. Keamanan layanan mobile banking BSI KCP Metro cukup terjamin dengan penerapan berbagai sistem keamanan seperti PIN, password, fingerprint, dan face recognition untuk melindungi data nasabah. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking BSI KCP Metro. Meskipun demikian, BSI KCP Metro perlu terus memperkuat sistem keamanan layanan mobile banking dengan mengikuti perkembangan teknologi dan menerapkan sistem keamanan terbaru untuk melindungi data nasabah dari ancaman cybercrime.

Berdasarkan hasil penelitian, kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking BSI KCP Metro secara umum sudah baik. Hal ini terlihat dari banyaknya nasabah yang menggunakan layanan tersebut. Tingginya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking BSI KCP Metro menunjukkan bahwa layanan ini berhasil memberikan manfaat bagi nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka terhadap BSI KCP Metro.

Namun, BSI KCP Metro perlu terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking dengan mengatasi gangguan yang terkadang terjadi pada aplikasi dan memberikan edukasi yang lebih intensif kepada nasabah tentang cara menggunakan layanan mobile banking. Pengaruh Pelayanan Frontliner dan Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan frontliner dan layanan mobile banking BSI KCP Metro memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelayanan frontliner dan layanan mobile banking yang diberikan oleh BSI KCP Metro, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa BSI KCP Metro perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan frontliner dan layanan mobile banking untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan mencapai tujuan bisnisnya.

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi bagi BSI KCP Metro, yaitu:

- 1) BSI KCP Metro perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan frontliner, dengan cara:

- a) Memperluas ruang tunggu dan menambah tempat duduk
 - b) Mempercepat waktu tunggu nasabah
 - c) Meningkatkan inisiatif petugas dalam membantu nasabah
 - d) Memberikan informasi yang lebih lengkap tentang produk dan layanan bank kepada nasabah
 - e) Meningkatkan komunikasi yang baik antara petugas dan nasabah
- 2) BSI KCP Metro perlu terus meningkatkan kualitas layanan mobile banking, dengan cara:
- a) Memperbaiki sistem keamanan aplikasi mobile banking
 - b) Memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara menggunakan layanan mobile banking Meningkatkan fitur layanan mobile banking
- 3) BSI KCP Metro perlu melakukan survei kepuasan nasabah secara berkala untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan frontliner dan layanan mobile banking.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian lapangan dan analisis data yang telah dikemukakan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

Pelayanan yang dilakukan oleh petugas Frontliner PT Bank BSI KCP Metro dilakukan dengan menekankan pada konsep PRISMA yaitu Profesionalisme, Integritas, saling menghargai, dan kerja sama, dan dalam implementasinya hal tersebut hampir sepenuhnya terealisasi dan dijalankan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada nasabah, hal ini terlihat dari cukup besarnya persentase nasabah yang menyampaikan kepuasan kepada pelayanan frontliner PT Bank BSI KCP Metro yaitu sebesar 92,6%, meskipun masih terdapat nasabah yang mengeluh dan kurang puas yaitu sebesar 7,4% terhadap pelayanan yang diberikan, khususnya dari jagka waktu pelayanan yang dirasa masih cukup lama dan kondisi kenyamanan ruangan tunggu nasabah yang dirasa masih kurang

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang penulis uraikan diatas, sebagai upaya dalam meningkatkan Pelayanan Frontliner terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Metro, adapun Implikasi yang dapat menjadi pertimbangan bagi perusahaan, peneliti selanjutnya dan Instansi adalah sebagai berikut:

Dalam hal pelayanan petugas Frontliner Bank BSI KCP Metro hendaknya lebih ditekankan terhadap pelayanan yang cepat dan tepat, meskipun telah menjalankan konsep Profesionalisme, Integritas, saling menghargai, dan kerja sama, namun dalam implementasinya masih terdapat petugas yang belum sepenuhnya menjalankan konsep tersebut, maka dalam hal ini perlu kiranya dilakukan evaluasi melalui konsep Role Play, ataupun pelatihan secara rutin dari perusahaan, sehingga dengan demikian seluruh petugas frontliner dapat lebih memahami tujuan dan konsep yang telah ditentukan oleh perusahaan, sehingga dapat membawa pada kepuasan nasabah.

- 1) Karena saat ini masih terdapat hal-hal yang mengakibatkan nasabah belum puas diantaranya dalam hal Kondisi ruangan yang kurang luas dan kurang tertata sehingga mengakibatkan nasabah harus bergantian untuk masuk di ruang tunggu, maka dari itu

seharusnya pihak bank BSI KCP Metro perlu menata ulang ruang layanan sehingga nasabah merasa nyaman.

- 2) Proses Transaksi hendaknya di berikan contoh langkah-langkah yang harus dilakukan pada saat pengisian aplikasi transaksi setoran,serta penarikan ,sehingga nasabah memahami dan tidak memakan waktu yang lama pada saat transaksi.

DAFTAR REFERENSI

- Barata, Atep. 2004. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Beta.
- Bernadind. 2005. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ekonomi Perusahaan Vol. 12 No. 3 September p.318-345
- Dessler, Gary. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks
- Flippo, Edwin B. 1994. *Manajemen Personalia: Edisi Keenam, Jilid 1*. Jakarta: Erlangga
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Public*. Yogyakarta : Gava Media..
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua
- Belas. Indeks : Jakarta
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran Edisi Kesebelas Jilid*. PT. Indeks Alih Bahasa, Benyamin Molan : Jakarta
- Manullang.M. *Dasar-Dasar Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2005.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta.
- Sastrohadiwiryo, B. Siswanto. 2002. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. (2006), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan ketiga belas, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siagian, Sondang P. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 1995. *Kepemimpinan Dalam Manajemen Suatu PendekatanPerilaku*. Jakarta : PT. Grafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Manajemen*. Edisi Revisi. Andy: Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip TotalQualityService*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Usman, Husaini. 2009. *Manajemen: Teori, Praktik, dan Riset Pendidikan*. Jakarta: Bumi