

## Evaluasi Etika Kerja dan Kinerja Teller Bank dalam Memberikan Layanan Kepada Nasabah (Studi Kasus: Bank XXX)

Afriyadi Afriyadi<sup>1</sup>, Friska Marlianda Sari<sup>2\*</sup>, Novi Andriani<sup>3</sup>, Nurul Oktaviani<sup>4</sup>, Raja Amelia Agustinawati<sup>5</sup>, Shandia Saqinah<sup>6</sup>, Tri Utami Miranty<sup>7</sup>, Sarah Nabila Armelia Putri<sup>8</sup>

<sup>1</sup> Dosen Program Studi Akuntansi, STIE Pembangunan Tanjungpinang

<sup>2-8</sup> Program Studi Akuntansi, STIE Pembangunan Tanjungpinang

Email: [afriyadiardi@gmail.com](mailto:afriyadiardi@gmail.com), [friskamarlianda6@gmail.com](mailto:friskamarlianda6@gmail.com)

\*Korespondensi penulis: [friskamarlianda6@gmail.com](mailto:friskamarlianda6@gmail.com)

**Abstract:** *The aim of this research is to analyze and evaluate the work ethics and performance of tellers at Bank XXX, Tanjung Pinang Branch, and their impact on customer satisfaction and loyalty. The research method used is descriptive research with data collection through questionnaires and interviews. The research population includes all tellers and customers of Bank XXX, with a sample of 11 people selected using purposive sampling technique. The results show that the work ethics and performance of Bank XXX tellers are highly rated by customers, with the majority of respondents giving positive evaluations of teller services. Cooperation between tellers and Customer Service is also considered important in providing integrated and comprehensive services to customers. This research provides valuable insights for banking companies in improving services and maintaining customer loyalty.*

**Keywords:** *work ethics, teller performance, customer service, customer satisfaction*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi etika kerja dan kinerja teller di Bank XXX serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan wawancara. Populasi penelitian meliputi semua teller dan nasabah Bank XXX, dengan sampel sebanyak 11 orang yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa etika kerja dan kinerja teller Bank XXX dinilai sangat baik oleh nasabah, dengan mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan teller. Kerja sama antara teller dan Customer Service juga dianggap penting dalam memberikan pelayanan yang terintegrasi dan komprehensif kepada nasabah. Penelitian ini memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan perbankan dalam meningkatkan layanan dan mempertahankan loyalitas nasabah.

**Kata Kunci:** etika kerja, kinerja teller, pelayanan kepada nasabah dan kepuasan nasabah

### LATAR BELAKANG

Industri perbankan, terutama pada posisi teller bank, etika kerja menjadi landasan yang tak tergantikan untuk menjaga reputasi perusahaan dan memenangkan kepercayaan nasabah. Saat ini era dimana konsumen semakin sadar akan nilai-nilai sosial dan lingkungan, perusahaan perbankan perlu terus memperhatikan dan meningkatkan standar etika kerja dan kinerja mereka.

Konsumen tidak hanya menghargai layanan finansial yang efisien, tetapi juga semakin peduli dengan nilai-nilai yang dipegang oleh perusahaan, termasuk bagaimana perusahaan memperlakukan karyawan, mitra bisnis, dan dampak lingkungan dari kegiatan operasional mereka.

Dalam memberikan layanan kepada nasabah, teller bank memiliki peran penting dalam mewujudkan nilai-nilai tersebut. Evaluasi terhadap etika kerja teller bank meliputi aspek-aspek seperti profesionalisme, integritas, kejujuran, dan keterampilan komunikasi dalam berinteraksi dengan nasabah (Magdalena, 2024).

Kemampuan teller bank untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah, memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, dan menjaga standar etika dalam setiap transaksi menjadi kunci dalam memenangkan kepercayaan nasabah.

Selain itu, dalam hal evaluasi kinerja, teller bank juga diharapkan untuk mencapai standar kinerja yang tinggi dalam hal kecepatan, akurasi, dan kepuasan nasabah. Evaluasi terhadap kinerja teller bank tidak hanya mencakup aspek kuantitatif seperti jumlah transaksi atau kecepatan layanan, tetapi juga aspek kualitatif seperti kemampuan dalam menyelesaikan masalah nasabah, memberikan informasi yang akurat, dan menjaga hubungan yang baik dengan nasabah (Veronica & Tumanggor, 2022).

Perhatian terhadap evaluasi etika kerja dan kinerja teller bank juga berkaitan erat dengan upaya perusahaan dalam menciptakan nilai jangka panjang. Perusahaan perbankan yang memiliki budaya kerja yang didasarkan pada etika yang tinggi cenderung lebih mampu mempertahankan loyalitas nasabah, mengurangi risiko reputasi, dan menciptakan nilai tambah dalam jangka panjang. Oleh karena itu, evaluasi secara rutin terhadap etika kerja dan kinerja teller bank menjadi bagian penting dari strategi manajemen risiko dan tata kelola perusahaan.

Selain itu, evaluasi terhadap etika kerja dan kinerja teller bank juga berkontribusi dalam menjaga keberlanjutan lingkungan dan keadilan sosial. Dengan memastikan bahwa setiap transaksi dan layanan yang diberikan oleh teller bank dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip etika dan keadilan, perusahaan dapat memainkan peran yang lebih aktif dalam mendukung pembangunan berkelanjutan dan pemberdayaan masyarakat.

Bank XXX merupakan salah satu cabang yang memiliki reputasi kuat dalam menerapkan etika kerja yang tinggi dan pengawasan terhadap kinerja teller. Terletak di Komp. Bintang Bestari, cabang ini merupakan bagian dari PT Bank XXX, yang telah dikenal luas sebagai salah satu bank terkemuka di Indonesia. Dengan komitmen yang kuat terhadap pelayanan nasabah, Bank XXX menempatkan profesionalisme teller sebagai prioritas utama dalam memberikan pelayanan yang ramah, tepat, dan cepat kepada nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam jurnal ini adalah bagaimana etika kerja dan kinerja teller di Bank XXX mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah? Lebih lanjut, bagaimana evaluasi terhadap etika kerja dan kinerja teller dapat mendukung tujuan jangka panjang perusahaan seperti mempertahankan reputasi.

Tujuan dari jurnal ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi etika kerja dan kinerja teller di Bank XXX. Jurnal ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana etika kerja dan kinerja teller berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah, serta bagaimana penerapan etika kerja yang tinggi dapat mendukung keberlanjutan lingkungan dan keadilan sosial. Dengan demikian, jurnal ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi perusahaan perbankan dalam mengembangkan strategi manajemen risiko dan tata kelola yang lebih baik.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **1. Etika Kerja**

Menurut Bhastary (2020) etika kerja melibatkan sikap mental yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan dalam kehidupan, termasuk disiplin, kerja keras, dan pengabdian terhadap pekerjaan

Tujuan dari etika kerja adalah untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, produktif, dan harmonis, serta untuk membangun reputasi baik bagi individu dan organisasi. Dengan menanamkan etika kerja yang kuat, karyawan dapat meningkatkan kualitas kerja mereka, membangun hubungan yang sehat dengan rekan kerja, dan memberikan kontribusi yang signifikan bagi keberhasilan organisasi.

Fungsi etika kerja meliputi pembentukan budaya perusahaan yang baik, peningkatan efisiensi kerja, dan pengurangan konflik di tempat kerja. Indikator etika kerja yang baik dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kehadiran tepat waktu, kualitas kerja yang tinggi, konsistensi dalam memenuhi tanggung jawab, serta kemampuan untuk bekerja sama dan menghormati orang lain. Etika kerja juga mencerminkan komitmen terhadap peraturan dan kebijakan perusahaan, serta kemauan untuk terus belajar dan berkembang. Etika kerja mencakup nilai-nilai sebagai berikut:

#### **a) Kejujuran.**

Kejujuran dalam etika kerja berarti bersikap jujur dan transparan dalam semua tindakan dan komunikasi di tempat kerja. Ini mencakup mengakui kesalahan, memberikan informasi yang benar, dan tidak terlibat dalam tindakan yang menipu atau curang. Kejujuran membangun kepercayaan antara karyawan, manajemen, dan pelanggan, yang esensial untuk hubungan kerja yang sehat dan produktif.

#### **b) Tanggung Jawab**

Tanggung jawab adalah kemampuan untuk menerima dan menyelesaikan tugas yang diberikan dengan penuh kesadaran dan komitmen. Seorang pekerja yang bertanggung jawab akan memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan baik dan tepat waktu, serta siap

menghadapi konsekuensi dari tindakan atau keputusan yang diambil. Tanggung jawab juga mencakup menjaga aset perusahaan dan menghormati peraturan serta kebijakan yang ada.

c) Disiplin

Disiplin dalam etika kerja berarti mematuhi aturan, prosedur, dan norma yang berlaku di tempat kerja. Ini mencakup hadir tepat waktu, memanfaatkan waktu kerja dengan efisien, dan konsisten dalam mencapai target atau tujuan yang ditetapkan. Disiplin juga berarti menjaga etos kerja yang kuat dan tidak terganggu oleh gangguan yang dapat mengurangi produktivitas.

d) Profesionalisme.

Profesionalisme adalah sikap dan perilaku yang menunjukkan komitmen terhadap standar kerja yang tinggi. Ini melibatkan menjaga penampilan yang rapi dan sesuai, berkomunikasi dengan sopan dan efektif, serta bekerja dengan kompetensi dan keahlian. Profesionalisme juga berarti berinteraksi dengan rekan kerja, atasan, dan klien dengan hormat dan etika, serta menjaga batasan-batasan profesional dalam berbagai situasi.

## 2. Kinerja

Menurut Febrian *et al.*, (2023) kinerja adalah ukuran keberhasilan individu atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja mencerminkan sejauh mana pencapaian tujuan yang diharapkan telah terjadi.

Kinerja tidak sekadar mencakup pencapaian tujuan atau target yang ditetapkan, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan hasil yang diharapkan. Ini melibatkan penilaian terhadap kualitas, kuantitas, waktu, dan biaya dari suatu tindakan atau kegiatan.

Kinerja individu, tim, dan organisasi harus selaras dengan tujuan dan strategi organisasi secara keseluruhan. Kinerja yang baik adalah yang mampu mendukung pencapaian visi, misi, dan tujuan jangka panjang organisasi.

Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari kemampuan individu dan tim, hingga kondisi lingkungan dan budaya organisasi. Faktor-faktor ini dapat termasuk keahlian, motivasi, dukungan manajemen, teknologi, dan kompetisi pasar.

## 3. Kualitas Layanan

Menurut Sanadi *et al.*,(2024) kualitas layanan adalah ukuran atau standar yang digunakan untuk menilai seberapa baik suatu layanan diberikan kepada pelanggan atau pengguna. Kualitas layanan dapat dilihat dari berbagai dimensi, termasuk keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan tanggung jawab. Setiap dimensi ini mencerminkan berbagai aspek pengalaman pelanggan dan memberikan pandangan holistik tentang kualitas layanan yang diberikan.

Kualitas layanan dipengaruhi oleh berbagai faktor, mulai dari keahlian karyawan dan ketersediaan sumber daya, hingga proses operasional dan teknologi yang digunakan. Faktor-faktor ini dapat memengaruhi kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang konsisten dan memuaskan.

Kualitas layanan yang baik adalah kunci untuk menciptakan kepuasan pelanggan yang tinggi (Ariyani & Fauzi, 2023). Pelanggan cenderung loyal terhadap organisasi yang memberikan layanan yang konsisten, responsif, dan memenuhi harapan mereka.

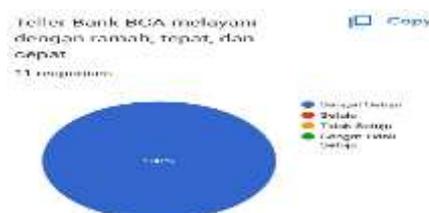
## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau menguraikan suatu fenomena yang ada dalam konteks tertentu (Hamali, 2023). Dalam hal ini, penelitian bertujuan untuk mengevaluasi hubungan antara etika kerja dan kinerja teller bank dalam memberikan layanan kepada nasabah Bank XXX. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif, penelitian akan mengumpulkan data tentang perilaku etika kerja dan kinerja teller secara langsung dari subjek penelitian, serta menganalisis hubungannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua teller dan nasabah Bank XXX yang berada di KCP Bintan Center. Sampel penelitian terdiri dari 11 orang, yang terdiri dari 3 teller Bank XXX dan 8 nasabah Bank XXX. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, di mana teller dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, sedangkan nasabah Bank XXX dipilih berdasarkan aksesibilitas dan keberadaan mereka di Bank XXX. Penelitian dilakukan di Bank XXX, yang merupakan lokasi utama di mana teller dan nasabah berinteraksi dalam memberikan dan menerima layanan perbankan. Lokasi ini dipilih karena representatif bagi lingkungan kerja teller dan nasabah Bank XXX, serta memungkinkan pengumpulan data yang relevan dan akurat. Wawancara dan pengisian kuesioner dilakukan secara langsung di tempat penelitian pada tanggal 4 Juni 2024, untuk memastikan keakuratan dan keterkaitan data dengan konteks yang diinginkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

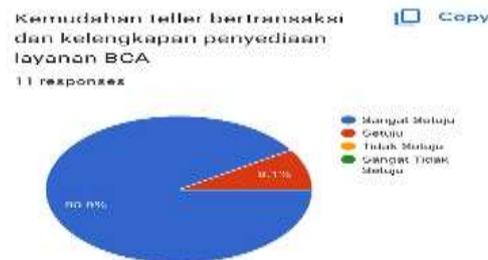
Berdasarkan hasil wawancara dan kuisioner yang dilakukan oleh penulis, terungkap beberapa aspek menarik terkait praktek etika kerja dan kinerja teller di Bank XXX.



**Gambar 1. Melayani nasabah**

Hasil Penelitian mengenai etika kerja dan kinerja teller Bank XXX dalam memberikan layanan kepada nasabah menunjukkan hasil yang sangat memuaskan. Dari total 11 responden yang terlibat dalam penelitian ini, seluruhnya, atau 100%, menyatakan sangat setuju bahwa teller Bank XXX melayani dengan ramah, tepat, dan cepat.

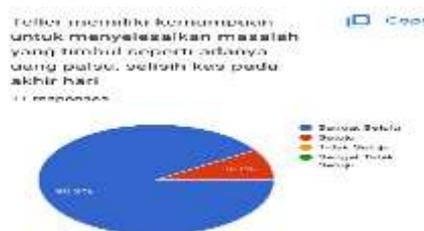
Hal ini mencerminkan konsistensi dalam penerapan prinsip-prinsip etika kerja yang tinggi, di mana teller bank menunjukkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah Bank XXX dengan sikap yang ramah, responsif, dan efisien.



**Gambar 2. Kemudahan transaksi dan layanan lengkap**

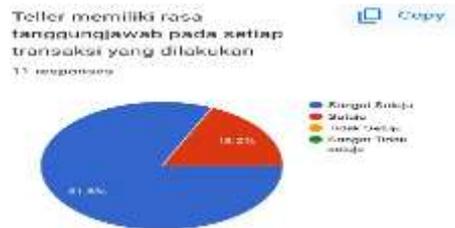
Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan teller dalam bertransaksi dan kelengkapan penyediaan layanan BCA dinilai sangat positif oleh responden. Dari total 11 responden yang terlibat dalam kuesioner, sebanyak 90,91% menyatakan sangat setuju, sementara 9,1% menyatakan setuju terhadap kemudahan bertransaksi dengan teller dan kelengkapan layanan BCA.

Hal ini menunjukkan bahwa layanan yang disediakan oleh teller Bank XXX dinilai memadai oleh sebagian besar nasabah dalam hal kemudahan transaksi dan ketersediaan layanan yang diperlukan.



**Gambar 3. Teller mampu menyelesaikan masalah**

Hasil penelitian menyatakan bahwa mayoritas responden, sebanyak 90,95%, menyatakan sangat setuju bahwa teller memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalah yang timbul, seperti adanya uang palsu atau selisih pas pada hari akhir. Sementara itu, 9,1% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan teller dalam menangani situasi-situasi yang kompleks dan mendadak, seperti kasus uang palsu atau selisih pas, dinilai sangat positif oleh nasabah Bank XXX.



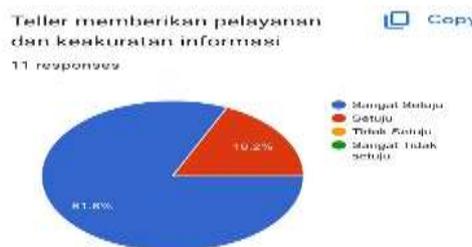
**Gambar 4. Teller bertanggung jawab atas transaksi**

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa mayoritas responden, sebanyak 81,8%, menyatakan sangat setuju bahwa teller memiliki rasa tanggung jawab pada setiap transaksi yang dilakukan. Sementara itu, 18,2% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa teller Bank XXX dianggap memiliki kesadaran yang tinggi akan tanggung jawab mereka terhadap setiap transaksi yang terjadi, menegaskan komitmen mereka terhadap prinsip etika kerja yang kuat.



**Gambar 5. Teller menjaga keamanan dan kerahasiaan**

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden, atau 100%, menyatakan sangat setuju bahwa teller merasa harus menjaga keamanan dan kerahasiaan dari setiap nasabah Bank XXX. Hal ini menunjukkan kesadaran tinggi dari teller Bank XXX akan pentingnya menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah. Dengan mengutamakan keamanan dan kerahasiaan nasabah, teller nasabah Bank XXX tidak hanya menunjukkan komitmen terhadap prinsip etika kerja yang tinggi, tetapi juga memastikan bahwa nasabah merasa aman dan terlindungi dalam setiap interaksi perbankan.



**Gambar 6. Teller memberikan pelayanan dan informasi akurat**

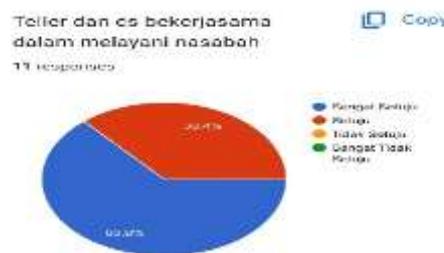
Dari hasil penelitian, terlihat bahwa sebanyak 81,8% dari total responden menyatakan sangat setuju bahwa teller memberikan pelayanan dan keakuratan informasi. Sementara itu, 18,2% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah yang berpartisipasi dalam penelitian mengakui kemampuan teller dalam memberikan pelayanan yang baik serta informasi yang akurat. Keberhasilan teller dalam

memberikan pelayanan yang responsif dan informasi yang tepat membuktikan bahwa mereka memiliki kemampuan dan keahlian yang diperlukan dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabah.



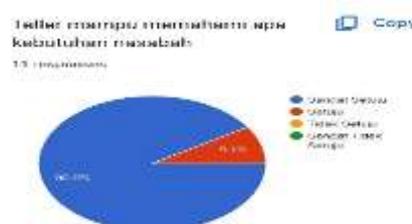
**Gambar 7. Teller membangun hubungan baik dengan nasabah**

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa seluruh responden, atau 100%, menyatakan sangat setuju bahwa teller harus membangun hubungan baik dengan nasabah melalui interaksi selama bertansaksi. Hal ini menunjukkan pentingnya interaksi yang baik antara teller dan nasabah dalam konteks layanan perbankan. Keterampilan dalam membangun hubungan yang positif dengan nasabah menjadi kunci dalam memperkuat ikatan antara bank dan nasabah, serta meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.



**Gambar 8. Teller dan CS berkerja sama dalam melayani nasabah**

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa sebanyak 63,6% dari total responden menyatakan sangat setuju bahwa Teller dan *Customer Service* (CS) bekerja sama dalam melayani nasabah, sementara 36,4% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden mengakui pentingnya kerja sama antara teller dan CS dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kolaborasi antara teller dan CS menjadi faktor penting dalam memastikan bahwa nasabah mendapatkan layanan yang komprehensif dan berkualitas dari bank.



**Gambar 9. Teller mampu memahami kebutuhan nasabah**

Dari hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sebanyak 90,9% dari total responden menyatakan sangat setuju bahwa teller harus mampu atau telah mampu memahami kebutuhan nasabah, sedangkan 9,1% responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan pentingnya kemampuan teller dalam memahami dan merespons kebutuhan nasabah dengan baik. Kemampuan ini memungkinkan teller untuk memberikan pelayanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, yang pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan yang diberikan.



**Gambar 10. Teller menjelaskan produk BCA**

Dari hasil penelitian, terlihat bahwa 36,4% dari total responden menyatakan sangat setuju, sedangkan 36,4% lainnya menyatakan setuju bahwa teller harus mampu menjelaskan produk-produk dari BCA. Di sisi lain, 27,3% responden menyatakan tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden mengakui pentingnya kemampuan teller dalam menjelaskan produk-produk yang ditawarkan oleh BCA kepada nasabah. Meskipun demikian, terdapat sebagian kecil responden yang tidak setuju dengan pernyataan tersebut, yang mungkin disebabkan oleh pengalaman atau persepsi mereka terhadap kemampuan teller dalam memberikan penjelasan produk.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil kuisioner yang melibatkan 11 responden, penelitian ini menunjukkan bahwa etika kerja dan kinerja teller Bank XXX dalam memberikan layanan kepada nasabah mendapat penilaian yang sangat baik.

Dalam hasil penelitian yang disajikan, terlihat bahwa teller Bank XXX memperoleh penilaian yang sangat memuaskan dari nasabah mereka terkait praktek etika kerja dan kinerja mereka. Evaluasi terhadap etika kerja teller bank mencakup berbagai aspek penting, seperti profesionalisme, integritas, kejujuran, dan keterampilan komunikasi dalam berinteraksi dengan nasabah.

Pertama, dari segi profesionalisme, teller-teller tersebut ditemukan mampu melayani nasabah dengan ramah, tepat, dan cepat. Konsistensi dalam memberikan layanan yang memuaskan mencerminkan komitmen mereka terhadap standar profesional yang tinggi dalam industri perbankan. Kemampuan mereka untuk menyelesaikan masalah dengan efisien juga menunjukkan tingkat profesionalisme yang tinggi.

Kedua, aspek integritas juga terlihat dalam hasil penelitian. Mayoritas responden menyatakan bahwa teller memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap setiap transaksi yang dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa teller tidak hanya memahami pentingnya integritas dalam pekerjaan mereka, tetapi juga bertindak sesuai dengan nilai-nilai etika yang ditanamkan oleh bank.

Kejujuran juga menjadi bagian penting dari evaluasi etika kerja teller. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teller mampu menjaga keamanan dan kerahasiaan informasi nasabah, serta memberikan pelayanan dan informasi yang akurat. Ini menunjukkan bahwa kejujuran menjadi landasan dalam setiap interaksi dengan nasabah, membangun kepercayaan yang kokoh antara bank dan nasabah.

Keterampilan komunikasi juga merupakan aspek kunci dalam praktek etika kerja teller. Kemampuan untuk membangun hubungan baik dengan nasabah, memahami kebutuhan mereka, dan menjelaskan produk-produk bank dengan jelas merupakan tanda dari keterampilan komunikasi yang baik. Kolaborasi antara teller dan customer service juga menunjukkan pentingnya komunikasi yang efektif dalam memberikan pelayanan yang komprehensif kepada nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa teller Bank XXX memiliki praktek etika kerja yang kuat, tercermin dari profesionalisme, integritas, kejujuran, dan keterampilan komunikasi mereka dalam berinteraksi dengan nasabah. Evaluasi terhadap aspek-aspek ini menggambarkan betapa pentingnya peran teller dalam menjaga reputasi dan kepercayaan nasabah terhadap bank. Dengan mempertahankan standar etika kerja yang tinggi, teller tidak hanya memastikan kepuasan nasabah, tetapi juga menjaga keberlangsungan bisnis bank secara keseluruhan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa etika kerja dan kinerja teller Bank XXX dinilai sangat baik oleh nasabah. Mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan teller, menunjukkan komitmen tinggi dalam melayani nasabah dengan ramah, tepat, dan cepat. Kerja sama antara teller dan CS juga dianggap penting dalam memberikan pelayanan yang terintegrasi dan komprehensif kepada nasabah.

### **Saran**

Sarannya untuk penelitian selanjutnya adalah meningkatkan jumlah sampel, mempertimbangkan penggunaan metode observasi dan analisis data transaksi nasabah selain kuisisioner dan wawancara. Selain itu, dianjurkan agar Bank XXX memberikan pelatihan

intensif kepada teller dalam komunikasi produk, interaksi dengan nasabah, dan penyelesaian masalah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah.

## DAFTAR REFERENSI

- Ariyani, A., & Fauzi, A. (2023). Pengaruh harga, lokasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 23–28. <https://doi.org/10.56127/jekma.v2i2.710>
- Bhastary, M. D. (2020). Pengaruh etika kerja dan stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 160–170. <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/Maneggio>
- Febrian, W. D. F., Asrida, W., & Ahmatang. (2023). Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pemadam Kebakaran Jakarta Barat. *Jurnal Perspektif Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(2), 89–98. <https://doi.org/10.59832/jpmk.v3i2.72>
- Hamali, S. (2023). *Metodologi penelitian*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Magdalena, L. (2024). *Kreatifitas untuk peluang menuju kesuksesan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sanadi, P. Y. F., S, F., & Djunaedi, D. (2024). Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Biak Numfor. *Gema Kampus*, 19(1), 55–71. <https://doi.org/10.52049/gemakampus.v19i1.377>
- Veronica, F., & Tumanggor, B. F. (2022). Kinerja teller dalam melakukan standar layanan terkait kepuasan nasabah studi pada Kantor Kas World Trade Center Jakarta PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 4(2), 53–72.