

**PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN
TELLER PADA BANK SYARIAH DI KOTA PALOPO
(Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

**PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN
TELLER PADA BANK SYARIAH DI KOTA PALOPO
(Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)**

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



1. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA
2. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2021**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sulhaimi Daru MR
NIM : 16 0402 0058
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri,
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 10 Januari 2021

Yang membuat pernyataan,

A 10,000 Rupiah postage stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10000', and 'METERAI TEMPEL'. The serial number '5A545AJX0172045' is visible at the bottom.

Sulhaimi Daru MR

Nim 16 0402 0058

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul *Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Teller pada Bank Syariah di Kota Palopo (Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)* yang ditulis oleh Sulhaimi Daru MR dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0058, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari senin 11 Oktober 2021 Miladiyah bertepatan dengan 4 Rabiul Awal 1443 telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 30 Oktober 2021

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|---------------|---------|
| 1. Fasiha, S.E.I., M.El. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Takdir, SH., M.H | Penguji I | (.....) |
| 3. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek. | Penguji II | (.....) |
| 4. Tadjuddin, CAPM., SE., Ak., CAPF., M.Si,
CSRA., CA. | Pembimbing I | (.....) |
| 5. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Ramlah M, M.M. X
NIP.19610208 199403 2 001

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Hendra Safri, SE., MM
NIP. 19861020 201503 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَيَّا شَرَفًا لِلْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَىٰ آلِهِ
وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ

Puji syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala limpahan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Teller pada Bank syariah di Kota Palopo (Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)”. Skripsi ini disusun guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana (S1) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dan diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

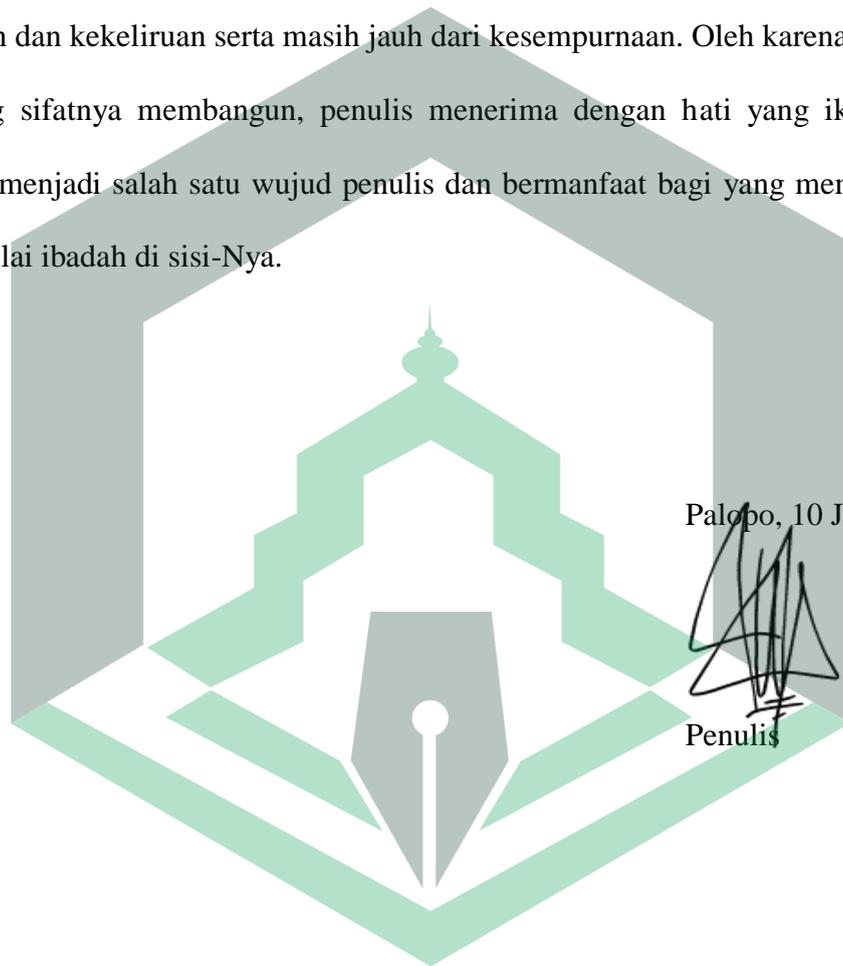
Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian penulisan skripsi ini, penulis banyak menghadapi kesulitan. Namun, dengan ketabahan dan ketekunan yang disertai dengan doa, bantuan, masukan dan dorongan moril dari berbagai pihak, sehingga alhamdulillah skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Peneliti mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Terkhusus untuk orang tua tercinta, Ayahanda Nurdin M dan Ibunda Ratna, yang telah melahirkan dan membesarkan penulis, merawat dengan penuh kasih sayang, tak kenal putus asa hingga penulis mampu menuntut ilmu hingga saat ini.
2. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag., selaku Rektor IAIN Palopo.
3. Dr. Hj. Ramlah Makulasse, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Hendra Safri, SE., MM, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.

5. Tadjuddin,S.E.,M.Si.,Ak.,CA.,CSRS.,CAPM.,CAPF.,CSRA, selaku pembimbing I dan Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. Takdir, SH., M.H, selaku penguji I dan Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek. selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kepala Perpustakaan IAIN Palopo, H. Madehang, S. Ag., M.Pd., beserta staf yang telah menyediakan buku-buku/literatur untuk keperluan studi kepustakaan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Para Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, yang telah membekali peneliti dengan ilmu yang bermanfaat, selama peneliti melaksanakan proses perkuliahan.
9. Semua pihak yang telah membantu peneliti yang tak sempat disebutkan namanya satu persatu.
10. Kepada saudara-saudaraku (Nurdiana MR, Nurliana Engga MR, Sulhijrah M, Nurasifa Sako MR, Nur Annisa MR) dan sahabat penulis (Syamsinar, Verawati Permatasari, St.Arofah) yang selalu ada dalam suka dan duka dan selalu memberi semangat dan setia menghibur.
11. Teman-teman seperjuangan angkatan 2016 Perbankan Syariah F yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
12. Dan untuk diri sendiri, terimakasih masih bisa bertahan dan berjuang meskipun perjuangan yang sangat panjang, yang menguras banyak tenaga dan fikiran walaupun terkadang banyak bisikkan dan godaan untuk berhenti, namun pada akhirnya dapat melewati semua proses untuk mendapatkan gelar sarjana.

Teriring doa, semoga amal kebaikan serta keikhlasan pengorbanan mereka mendapat pahala yang setimpal dari Allah SWT. Dan selalu diberi petunjuk ke jalan yang lurus serta mendapat Ridho-Nya amin.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah SWT. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun, penulis menerima dengan hati yang ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud penulis dan bermanfaat bagi yang memerlukan serta dapat bernilai ibadah di sisi-Nya.



Palopo, 10 Januari 2021

Penulis

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Đad	Đ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah

ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>dammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اِي	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اُو	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفًا : *kaifa*

هَوَالًا : *hauła*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ... آ...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ...	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُو...	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

عَمَات :mata

رَمَى :rama

قِيلَ :qila

يَمُوتُ :yamutu

4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ
الْحِكْمَةُ

: *raudah al-afāl*
: *al-madīnah al-fādilah*
: *al-hikmah*

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا
نَجِّبْنَا
الْحَقُّ
نُعْمٌ
عَدُوٌّ

: *rabbānā*
: *najjainā*
: *al-haqq*
: *nu'ima*
: *'aduwwun*

Jika huruf *kasrah* (ِ) ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi *ī*.

Contoh:

عَلِيٌّ
عَرَبِيٌّ

: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *alif lam ma'rifah* (َ). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ
الزَّلْزَلَةُ
الْفَلْسَفَةُ
الْبِلَادُ

: *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
: *al-zalalah* (bukan *az-zalalah*)
: *al-falsafah*
: *al-bilād*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّو'	: al-nau'
سَيِّئٌ	: syai'un
أَمْرٌ	: umirtu

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'in al-Nawāwī
Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. Lafz al-Jalālah

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينِ اللَّهِ	<i>dīnullāh</i>	بِاللَّهِ	<i>jillāh</i>
---------------	-----------------	-----------	---------------

adapun *tā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ	<i>hum fī rahmatillāh</i>
---------------------------	---------------------------

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmīd Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad
Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid
(bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. Daftar Singkatan

Beberapa singkatan yang
dibakukan adalah: SWT. =

Subhanahu Wa Ta'ala

SAW. = Sallallahu 'Alaihi Wasallam

AS = 'Alaihi Al-Salam

H = Hijrah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l = Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)

W = Wafat Tahun

QS: 4 = QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4

HR = Hadis Riwayat

MI = Madrasah Ibtidaiyah

MTS = Madrasah Tsanawiyah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	viii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR AYAT	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
ABSTRAK	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	7
B. Deskripsi Teori.....	9
1. Persepsi Konsumen	9
2. Nasabah.....	12
3. Kualitas Pelayanan Teller	15
C. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Pendekatan Jenis Penelitian.....	28
B. Fokus Penelitian	28
C. Definisi Istilah.....	29
D. Desain Penelitian	29
E. Data dan Sumber Data	30
F. Instrumen Penelitian.....	31
G. Teknik Pengumpulan Data.....	31
H. Pemeriksaan Keabsahan Data	31
I. Teknik Analisis Data.....	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Data.....	35
B. Pembahasan.....	39
BAB V PENUTUP.....	59
A. Simpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1 QS. Al-Baqarah Ayat 267	23
--	----



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Biodata nasabah BRI Syariah Kcp Palopo.....	40
---	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Fikir.....	28
Gambar 4.2: Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Palopo.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 pedoman wawancara
- Lampiran 2 surat izin penelitian
- Lampiran 3 sertifikat toefl
- Lampiran 4 kartu kontrol
- Lampiran 5 pengesahan proposal skripsi
- Lampiran 6 persetujuan pembimbing
- Lampiran 7 halaman persetujuan tim penguji



ABSTRAK

Sulhaimi Daru MR, 2021. *“Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Teller pada Bank Syariah di Kota Palopo (Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)”*. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Tadjuddin dan Yuyun Ruqiyat Said.

Skripsi ini membahas tentang persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller pada Bank Syariah di Kota Palopo (Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo). Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan menggunakan fenomenologi dan jenis penelitian menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo merasa puas atau sudah baik. Nasabah mempersepsikan baik atau puas terhadap layanan teller pada aspek seperti saat nasabah datang teller mengucapkan salam, dan produk bebas biaya administrasi bulanan. Teller membantu nasabah dalam setiap proses transaksi dan selalu rapi dan bersih. Kemudahan dalam mengirim dan mengambil uang yang tidak memerlukan prosedur yang banyak, teller sudah berada diposisi tempat layanan saat nasabah sudah mengantri, teller melayani semua nasabah tanpa harus membeda-bedakan. Proses transaksi cepat, merespon keluhan nasabah dan memberikan informasi yang jelas. Teller sopan dan ramah serta memiliki perhatian dan kepedulian terhadap nasabah sehingga nasabah merasa aman bertransaksi. Namun ada pula beberapa nasabah yang mempersepsikan buruk terhadap layanan teller yaitu pada jumlah tempat duduk yang kurang.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Kualitas Pelayanan Teller, Bank BRI Syariah KCP Palopo.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sejauh ini perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin mengalami peningkatan, namun masih banyak nasabah yang menganggap bahwa layanan yang mereka dapatkan belum sesuai dengan keinginannya sehingga belum memuaskan. Fenomena seperti inilah yang menjadi penghambat Bank syariah dalam meningkatkan jumlah nasabahnya. Untuk itu Bank harus memberikan layanan semaksimal mungkin kepada nasabahnya dengan memperbaiki layanan yang ada seperti pada pelayanan teller. Teller merupakan posisi yang paling sering bertransaksi dengan nasabah dan otomatis tellerlah yang akan sering mendapati penilaian dari nasabahnya. Untuk mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah teller harus selalu memenuhi keinginan nasabahnya dengan memberikan layanan yang cepat, baik dan tepat waktu.

Kualitas layanan teller yang baik adalah kualitas yang dapat diterima oleh nasabah, sehingga Bank harus memberikan kepuasan kepada tiap nasabahnya. Meningkatkan layanan untuk para nasabah merupakan suatu kewajiban yang penting karena dapat berpengaruh terhadap penilaian nasabah dalam menggunakan pelayanan, karena hal tersebut dapat berdampak baik secara langsung ataupun tidak yang memberikan pengaruh terhadap kehadiran perbankan itu sendiri.

Kualitas pelayanan teller bukan hanya berasal dari penyedia layanan, tapi dari pihak yang menggunakan layanan karena nasabah yang merasakan pelayanan dan

juga yang menentukan baik buruknya suatu kualitas layanan yang mereka terima dari pihak Bank. Setidaknya ada lima kriteria pokok dalam kualitas pelayanan, namun dalam perbankan syariah disesuaikan lagi menjadi enam, yaitu: *compliance, assurance, reliability, tangibility, empathy, dan responsiveness*.¹

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nabila Nailul Muna mengenai persepsi dosen dan karyawan fakultas ekonomi dan bisnis Islam tentang kualitas pelayanan di Bank syariah dan Bank konvensional disimpulkan terdapat persepsi positif tentang kualitas pelayanan di Bank syariah pada indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan empati. Persepsi negatif pada indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan. Selain itu juga terdapat persepsi negatif pada indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan. Persepsi kualitas pelayanan di Bank konvensional terdapat persepsi positif pada semua indikator 5 dimensi kualitas pelayanan dan ada persepsi negatif pada indikator bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan empati.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa untuk mendapatkan persepsi yang baik dari nasabah pelayanan harus berkualitas yaitu harus memenuhi aspek kualitas pelayanan seperti bukti langsung, kepatuhan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Untuk itu dalam meningkatkan kualitas layanan, Bank harus memberikan layanan yang berkualitas dengan memberikan layanan yang sebaik mungkin sesuai dengan kebutuhan dan

¹ Putri Dewi Cahyani, "Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 6, no. 2 (Oktober 2016): 153, <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/download/3570/2811>

keinginan nasabah agar nasabah mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang didapatkan.

Menurut Tjiptono kualitas pelayanan merupakan sebuah ukuran mengenai seberapa bagus pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan ekspektasi nasabah. Untuk mewujudkan layanan yang berkualitas maka perlu memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Dengan demikian pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.²

Pelayanan dapat dikatakan berkualitas dan memuaskan jika layanan tersebut dapat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Layanan yang tidak berkualitas dan tidak efisien jika nasabah masih merasa belum puas terhadap layanan yang disediakan. Sehingga dapat dikatakan fokus layanan yang berkualitas harus dapat memenuhi kepuasan nasabah. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sebuah kondisi yang memperlihatkan seberapa jauh layanan yang diberikan oleh penyedia layanan dapat memenuhi harapan nasabah atau pengguna layanan.

Tinggi rendahnya penilaian mengenai kualitas pelayanan teller dari suatu Bank dipengaruhi oleh persepsi konsumen. Apabila layanan yang diterima nasabah baik, maka nasabah akan berpersepsi positif, namun sebaliknya apabila layanan yang diterima buruk, maka nasabah akan berpersepsi negatif. Penilaian atau persepsi seorang nasabah adalah penilaian keseluruhan mengenai keunggulan pelayanan atau kualitas pelayanan, sehingga faktor yang menentukan puas atau

² Tjiptono, Fandi, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta:andi Offset:2005) , 121

tidaknya nasabah adalah kualitas pelayanan itu sendiri. Persepsi konsumen didapatkan setelah nasabah menggunakan layanan yang diberikan setelah membandingkan dengan harapan konsumen. Persepsi sebagai sebuah proses individu mengorganisasikan, menginterpretasikan kesan sensorik kemudian memberi arti bagi lingkungannya.³

Bank BRI Syariah KCP Palopo merupakan salah satu penyedia layanan jasa yang didirikan pada tanggal 6 Januari 2014 yang menawarkan suatu pelayanan yang menampilkan kinerja, penampilan yang baru, tidak berwujud dan dapat dirasakan tapi tidak dapat dimiliki. Oleh karena itu, kualitas pelayanan ditentukan oleh nasabah, karena nasabahlah yang merasakan jasa atau layanan yaitu sejauh mana layanan yang mereka terima apakah sudah sesuai dengan keinginan mereka.

Sehubungan dengan persepsi dari nasabah, maka Bank terkhusus layanan teller harus dapat memberikan layanan yang sungguh-sungguh sesuai dengan prosedur dan harus meningkatkan kinerja pelayanan agar dalam melayani dapat memberikan layanan yang berkualitas, sehingga nasabah merasa puas dengan layanan yang mereka dapatkan dan otomatis nasabah akan menanggapi dengan memberikan penilaian yang positif atau baik.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Bank BRI Syariah KCP Palop didapatkan informasi dari nasabah, kualitas pelayanan teller yang ada di Bank BRI Syariah KCP Palopo masih dipandang belum memuaskan. Hal tersebut dilihat dari fasilitas fisiknya berupa kursi antrian yang masih kurang karena masih

³ Sudaryono. *Manajemen Pemasaran Teori dan Implementasinya* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016), 302

adanya nasabah yang mengantri tidak mendapati tempat duduk serta sikap tellernya dalam memberikan layanan kepada nasabah.

Hal yang dapat menghambat efisiensi dari pelayanan tellernya yaitu karena keterbatasan sumber daya manusianya serta fasilitas yang kurang memadai. Hal ini mengakibatkan banyaknya keluhan dan penilaian buruk dari nasabah. Karena itulah dengan meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi para nasabahnya.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa belum tercapainya kualitas pelayanan yang baik untuk para nasabahnya. Untuk itu perlu adanya upaya untuk dapat meningkatkan layanan yang berkualitas sehingga dapat memenuhi harapan nasabah. Dengan demikian, peneliti bermaksud untuk mengetahui persepsi nasabah BRI Syariah KCP Palopo tentang kualitas layanan teller. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Teller pada Bank Syariah di Kota Palopo (Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)”**

B. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan ruang lingkup dari masalah yang memperjelas masalah yang akan diteliti. Batasan masalah ini hanya berfokus pada persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller dan objek pada penelitian ini adalah nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Palopo.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller pada Bank BRI Syariah KCP Palopo?

D. Tujuan Penelitian

Untuk mendeskripsikan persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller pada Bank BRI Syariah KCP Palopo.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Untuk menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti perbankan syariah.
 - b. Dapat dijadikan informasi, masukan atau sumbangan pemikiran bagi dunia perbankan syariah khususnya mengenai persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller di Bank syariah.
2. Manfaat Praktis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi karyawan Bank syariah maupun pihak-pihak yang terkait.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lailatul Ifah, M, Faisal Abdullah, dkk, dengan judul *“Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang”* dengan hasil penelitian ini mengatakan bahwa kinerja operasionalnya sudah sesuai harapan atau sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya persepsi dari nasabah yang mengatakan sangat puas. Namun tidak dipungkiri bahwa masih ada persepsi nasabah yang negatif karena masih ada pelayanan yang belum sesuai dengan harapan nasabah seperti pada penggunaan alat telekomunikasi.⁴ Persamaan penelitian yaitu meneliti mengenai penilaian nasabah mengenai kualitas pelayanan dan perbedaan penelitian ini adalah waktu dan tempat penelitian, pendapat nasabah dan penilaian nasabah mengenai pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah cabang Malang sedangkan fokus penelitian penulis lebih ke kualitas pelayanan teller.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Indriani Setiawati dengan judul *“Persepsi Masyarakat Metro Pusat terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah”* dengan hasil penelitian 4 pedagang tersebut merasa puas dan menilai kualitas pelayanan Bank syariah sudah cukup bagus dari aspek keramahan, kesopanan, kerapuhan penampilan para karyawan, interaksi yang baik dengan nasabah dan memberikan

⁴ Lailatul Iffah, M, Faisal Abdullah, Yulis Nurul Aini, “Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang,” *Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (Agustus 2018), <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/JES/article/view/5836>

kenyamanan bagi nasabah, tetapi ada 1 pedagang berpendapat pelayanan yang ada di Bank syariah belum maksimal. Selain itu terdapat 2 pedagang yang tidak lagi menggunakan Bank syariah karena ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan.⁵ Persamaan penelitian ini yaitu meneliti tentang kualitas pelayanan, dan perbedaannya yaitu dalam penelitian ini berfokus pada pelayanan pada umumnya, namun pada penelitian yang akan dilakukan lebih berfokus pada pelayanan tellernya.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Nabila Nailul Muna dengan judul “*Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Bank: Bank Syariah vs Bank Konvensional (Studi Kasus Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Provinsi Lampung)*”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai persepsi dosen dan karyawan fakultas ekonomi dan bisnis Islam tentang kualitas pelayanan di Bank syariah dan bank konvensional disimpulkan terdapat persepsi positif tentang kualitas pelayanan di Bank syariah pada aspek bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan empati. Selain itu juga terdapat persepsi negatif pada aspek bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan. Persepsi kualitas pelayanan di bank konvensional terdapat persepsi positif pada 5 dimensi kualitas pelayanan dan ada persepsi negatif pada aspek bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, dan empati. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian, serta pada penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan di Bank syariah dan Bank konvensional sedangkan pada penelitian yang akan diteliti berfokus pada persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller

⁵ Indriani Setiawati, *Persepsi Masyarakat Metro Pusat terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah, Skripsi IAIN Metro*, (2018), <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1423/1/Skripsi%20Indriani.pdf>

B. Kajian Teori

1. Persepsi Konsumen

a. Pengertian Persepsi Konsumen

Persepsi berasal dari bahasa latin (*perception, perceptio*) artinya mengambil/menerima. Persepsi adalah proses memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi semua macam stimulus yang kemudian menjadikan sebuah informasi yang memiliki makna.⁶

Adapun beberapa definisi persepsi menurut ahli, yaitu:

- 1) Bimo Walgito mendefinisikan persepsi sebagai diterimanya sebuah stimulus oleh individu melalui alat indera yang kemudian stimulus tersebut akan diteruskan ke otak yang kemudian proses tersebut merupakan proses persepsi.⁷
- 2) Ma'rat mendefinisikan persepsi sebagai proses seseorang mengamati lingkungan disekitarnya dan beberapa faktor yang mempengaruhi seperti pengetahuan, pengalaman, proses belajar maupun cakrawalah. Setiap individu mengamati lingkungannya secara berbeda-beda sesuai pribadi dan pemikiran masing-masing.⁸
- 3) Slameto mendefinisikan persepsi sebagai sebuah proses mengenai masuknya suatu kesan dan pesan individu kedalam pikiran manusia. Persepsi ini dapat mengadakan hubungan manusia dengan lingkungannya secara terus menerus

⁶ Vina Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik* (Bandung, Pustaka Setia, 2015), 110.

⁷ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2010), 99.

⁸ Ma'rat. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984), 22.

dan dilakukan oleh indera seperti indera pencium, pendengar, peraba dan maupun perasa.⁹

- 4) Alisuf Sabri mengartikan persepsi adalah sebuah proses dengan didahului oleh alat indera dimana indera menerima suatu rangsangan baik itu melalui indera penglihat, perasa maupun peraba.¹⁰
- 5) Sarlito Wirawan mendefinisikan persepsi sebagai sebuah kemampuan untuk dapat membedakan , mengelompokkan serta memfokuskan kepada sebuah objek yang diamati.¹¹

Berdasarkan pemaparan diatas, maka kesimpulannya persepsi adalah hasil dari seseorang mengamati lingkungan yang ada disekitar mereka melalui rangsangan dari alat indera. Persepsi ini didapatkan dengan cara merangkum suatu informasi kemudian memberikan arti terhadap informasi tersebut dan informasi yang diperoleh dapat ditanggapi apakah itu baik ataupun buruk. Jadi pada dasarnya persepsi itu mengenai hubungan antara seseorang dan lingkungan sekitarnya, atau dapat dikatakan persepsi adalah bagaimana seseorang menilai atau menanggapi lingkungannya.

b. Indikator Persepsi Konsumen

Menurut Bimo Walgito (2010), indikator persepsi ada tiga yaitu:¹²

⁹Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 16.

¹⁰Alisuf Sabri, *Pengantar Psikologi Umum dan Perkembangan*, Cet.IV (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2006), 111.

¹¹Sarlito Wirawan Sarwono, *Pengantar Psikologi*, (Jakarta : Bulan Bintang, 1982), 44.

¹²Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2010), 54-55.

1) Penyerapan atau penerimaan

Sebuah rangsangan atau objek yang diterima oleh alat indra individu seperti penglihatan, pendengaran, peraba, penciuman, dan alat pegecap baik secara bersama-sama maupun sendirian. Penerimaan dan penyerapan tersebut menghasilkan sebuah kesan, tanggapan, maupun gambaran. Bentuk gambaran tersebut bisa saja satu maupun banyak, dan gambaran tersebut bisa yang baru saja maupun yang sudah lama.

2) Pengertian atau pemahaman

Selanjutnya apabila terbentuk sebuah kesan atau gambaran yang ada didalam otak manusia, maka selanjutnya gambaran tersebut akan diorganisasi, interpretasi dan dibandingkan sehingga proses selanjutnya akan menghasilkan sebuah pengertian atau pemahaman.

3) Penilaian atau evaluasi

Proses terakhir yaitu penilaian dengan membandingkan pemahaman dan pengertian dari individu baik yang baru diterima maupun yang lama. penilaian tiap individu akan berbeda-beda walaupun objek yang dipersepsikan sama.

Dari hasil penafsiran sebuah informasi dari berbagai indra akan memunculkan pandangan sikap dan perilaku individu, yang bisa saja berbeda antara tiap individu. Pandangan tiap individu terhadap objek akan berbeda atau tidak mesti sama. Apabila seseorang mengamati sebuah objek dan akan menafsirkan apa yang dilihat, karakteristik individu akan sangat berpengaruh dalam interpretasinya.

Karakteristik pribadi individu meliputi kepribadian, motif, ketertarikan, sikap, pengalaman dan ekspektasi.

Dari uraian-uraian diatas maka yang menjadi tolak ukur terhadap kualitas pelayanan teller yang dirasakan adalah persepsi. Nasabah yang akan menilai pelayanan teller, sehingga akan mendapatkan persepsi yang jelas, terarah dan terukur. Persepsi nasabah akan mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan teller.

c. Macam-Macam Persepsi Konsumen

Menurut Slameto, ada dua macam bentuk persepsi yaitu positif dan negatif¹³:

- 1) Persepsi positif merupakan persepsi yang baik terhadap suatu obyek, karena sesuai dengan yang diharapkan oleh yang mempersepsikan.
- 2) Persepsi negatif merupakan persepsi yang kurang baik terhadap suatu obyek, karena tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh yang mempersepsikan.

Berdasarkan uraian diatas, maka persepsi tiap nasabah terhadap kualitas pelayanan teller sesuai dengan pandangan masing-masing yang akan menghasilkan persepsi positif maupun persepsi negatif.

2. Nasabah

Nasabah dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) merupakan seseorang yang memiliki hubungan dengan pihak Bank yang melakukan kegiatan keuangan

¹³ Asra Yurita, dkk, *Analisis Pengaruh Persepsi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda Mati di Dealer Prima Motor pasir Pengraian*, Dalam Jurnal Mahasiswa Fakultas Ekonomi, Vol.4, No. 1, (Riau, Fakultas Ekonomi Universitas Pengraian, 2016): 4.

yang menjadi pelanggan disuatu Bank.¹⁴ Menurut kamus perbankan, nasabah merupakan seseorang yang menyimpan dananya ke Bank ataupun seseorang yang meminjam dana.¹⁵ Menurut Boediono yang harus mendapatkan kepedulian dan perhatian yang sungguh-sungguh adalah nasabah dalam sebuah lembaga atau organisasi sehingga akan berdampak pada keberlangsungan dan dapat bertahan pada persaingan yang semakin lama semakin tinggi.¹⁶

Nasabah dapat juga diartikan sebagai seseorang yang berinvestasi maupun yang meminjam dana dari Bank. Nasabah sangat berperan penting di sebuah lembaga keuangan karena nasabah diibaratkan sebagai nyawa bagi keberlangsungan suatu Bank.¹⁷ Sebuah Bank harus bisa menarik atau memiliki nasabah sebanyak-banyaknya sehingga dana yang terkumpul akan digunakan dan diputar kembali menjadi modal kemudian disalurkan untuk para masyarakat yang mau meminjam/membutuhkan dana.

Berdasarkan pasal 1 angka (16) UU Perbankan Syariah diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank syariah dan atau unit usaha syariah. Rumusan tersebut kemudian diperinci pada angka berikutnya, yaitu:

¹⁴Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI V)

¹⁵<https://perpuskampus.com/pengertian-dan-jenis-nasabah/>, 29 Januari 2020

¹⁶<https://sarjanaekonomi.co.id/nasabah/>, 29 Januari 2020

¹⁷ Lailatul Iffah, M, Faisal Abdullah, Yulis Nurul Aini, "Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang," *Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (Agustus 2018): 85, <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/JES/article/view/5836>

- a. Nasabah penyimpan adalah seseorang yang menggunakan produk/jasa Bank untuk menyimpan dananya sesuai dengan akad antara pihak nasabah dan Bank syariah maupun unit usaha syariah.¹⁸
- b. Nasabah investor adalah seseorang yang menggunakan produk/jasa Bank untuk menginvestasikan dananya sesuai dengan akad antara pihak nasabah dan Bank syariah maupun unit usaha syariah.¹⁹

Adapun pihak-pihak yang termasuk sebagai nasabah adalah:

a) Orang

Nasabah Bank terdiri dari orang yang telah dewasa dan yang belum dewasa.

Nasabah yang sudah dewasa menggunakan kredit dan giro. Sedangkan untuk yang belum dewasa hanya menggunakan tabungan.

b) Badan hukum

Nasabah badan hukum merupakan nasabah yang berasal dari sebuah organisasi atau institusi yang sudah memiliki status berbadan hukum. Seperti nasabah dari perusahaan swasta, organisasi dan badan-badan yang lain.

Nasabah merupakan seseorang yang berkomunikasi dengan Bank yang menggunakan produk Bank secara terus menerus dan berulang memasukkan pinjaman dananya dengan pilihan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan masing-masing nasabah kemudian akan membayar atas apa yang digunakan.

Kesimpulannya nasabah adalah seseorang yang penting bagi Bank karena dapat mempengaruhi perkembangan Bank seterusnya.

¹⁸Pasal 1 ayat (17) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah

¹⁹Pasal 1 ayat (18) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah

3. Kualitas Pelayanan Teller

a. Pengertian Teller

Teller adalah karyawan Bank yang memiliki tugas melayani nasabah yang menyetorkan tabungan atau melakukan penarikan tabungan.²⁰ Teller merupakan seorang pegawai yang paling depan atau yang paling sering dijumpai oleh nasabah yang memiliki tugas dalam penarikan atau penyetoran/penerimaan transaksi dengan para nasabah baik transaksi itu dalam bentuk tunai maupun juga non tunai untuk dilakukan pembukuan ke dalam sistem Bank.²¹

Menurut Kasmir dalam Sri Imelda adalah seseorang yang mengirim dan menerima semua setoran uang baik yang *cash/noncash* dari semua nasabah. Teller berfungsi sebagai seseorang yang bertanggungjawab atas transaksi keuangan yang masuk maupun yang keluar dan juga bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan jasa yang baik, tepat, dan cepat.²² Secara umum ada beberapa tugas sebagai teller yaitu membantu dan menangani juga memberikan penyelesaian kepada semua nasabah yang akan melakukan transaksi di Bank yang juga didalamnya memberikan sebuah jasa pelayanan tunai maupun non tunai.²³

Teller adalah pekerjaan dalam bidang perbankan yang memerlukan skill atau sikap seorang yang berpengalaman. Teller harus memiliki etika baik dalam

²⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

²¹Ikatan Bangkir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Edisi ke-1, Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, (2014), 3

²²Sri Imelda, "Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI Kcp Kayutangi Banjarmasin", *Jurnal Intekna* 17, no. 1 (Mei 2017): 49, <https://ejurnal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/492>

²³Yashinta Mayangsari, Estik Hari Prastiwi, "Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 1, no. 1 (Maret 2016): 54, <https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/JEB17/article/view/636>

melayani harus jujur, sopan dan teliti melakukan transaksi karena hal ini menyangkut nasabah dan uang, teller juga harus menyakinkan nasabah bahwa transaksi yang dilakukan aman.

Fungsi teller sendiri yaitu memberikan pelayanan perbankan baik bagi calon nasabah maupun nasabah lama di sebuah Bank. Teller harus selalu memiliki penampilan yang sempurna setiap saat karena tellerlah yang setiap harinya paling sering berhadapan dengan nasabah. Teller memiliki peranan yang sangat penting bagi reputasi sebuah Bank, untuk itu teller harus selalu memperhatikan kualitas layanan. Karena hal tersebut akan memicu persepsi konsumen yang berdampak langsung terhadap kepuasan nasabah. Untuk mendapatkan kualitas layanan yang baik, maka perlu memberikan pelayanan yang cepat tepat tanpa harus membuat nasabah menunggu lama.

Sebagai pegawai Bank pada bidang teller yang memiliki tempat paling depan, maka teller harus mendalami dan memahami etika diantaranya mengenai sikap, tingkah laku dan moral. Adapun beberapa etika teller yaitu:

- 1) Penampilan, teller harus menggunakan pakaian yang rapih dan bersih agar menimbulkan kesan kepada nasabah dimana seragam itu sesuai Banknya.
- 2) Kepribadian yang menarik, teller harus berperilaku baik, sopan, ramah, pandai berbicara kepada nasabah memberi salam baik itu awal maupun akhir pada saat transaksi.
- 3) Skill atau pelayanan tepat dan cepat sehingga tidak membuat nasabah menunggu lama juga ketelitian dalam proses bertransaksi.

- 4) Teller menjamin keamanan dan kerahasiaan nasabah maupun Bank.
- 5) Teller harus mampu menjelaskan mengenai produk-produk yang ada pada Bank dengan mudah dan dapat dipahami oleh para nasabah.²⁴

Seperti yang diketahui dalam melayani nasabah teller harus memberikan yang terbaik. Teller adalah ujung tombak dalam perbankan. Sikap teller yang baik adalah dengan selalu memberikan sapaan kepada nasabah, murah senyum dan bersikap ramah dari nasabah pertama kali bertemu sampai nasabah tersebut meninggalkan Bank.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, tanggung jawab teller yaitu:

- 1) Melayani nasabah yang akan melakukan penyetoran, mengambil uang dan bentuk transaksi lainnya dengan memberikan layanan benar dan teliti.
- 2) Teller harus selalu menjaga kerahasiaan Bank dan nasabah.
- 3) Selalu menjaga dan memperhatikan kerapian dan kebersihan ruang kerja.
- 4) Menjaga dan memperhatikan keamanan barang identitas seperti anak kunci, password, user-id dan laci.
- 5) Patuh terhadap peraturan perusahaan.²⁵

²⁴Bitar, "Teller Bank-Pengertian, Fungsi, Tugas, Syarat, Tujuan, Jenis, Kegiatan, Etika, Aturan, Ruang Lingkup", Agustus 27, 2019, <https://www.gurupendidikan.co.id/teller-bank/>

²⁵Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Edisi ke-1 (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 5

b. Pengertian Kualitas Pelayanan

1) Pengertian Pelayanan

Aritonang dalam Vinny Ribka Bolang menyatakan pelayanan adalah kemampuan suatu Bank dalam memberikan pelayanan yang handal, teliti, melaksanakan dan bertanggungjawab dengan janji yang diberikan dan tidak memberikan janji yang berlebihan.²⁶ Sedangkan Kotler dalam Mustaqim mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau aktivitas untuk menawarkan kepada satu maupun ke pihak yang lainnya dimana pelayanan ini tidak berwujud dan tidak bisa dimiliki.²⁷

Dari definisi yang telah dijelaskan, maka dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan menawarkan jasa kepada para nasabah dimana pelayanan ini tidak berwujud dan hanya dapat dirasakan juga tidak bisa dimiliki.

Pelayanan pada umumnya merupakan sebuah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi maupun perorangan kepada konsumen yang tidak berwujud dan pelayanan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik dari pelayanan sebagai landasan bagaimana memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- a. Layanan tidak berwujud dan tidak dapat disentuh.
- b. Layanan merupakan tindakan yang nyata dan merupakan sifat dalam bertindak dalam sosial.

²⁶Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto, "Peran Pelayanan Teller dan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado," *Jurnal Emba* 3, no. 3 (September 2015):129, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/10118>

²⁷Mustaqim, "Kualitas Pelayanan Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya," *Skripsi IAIN Palangkaraya*, (2016): 15, <http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/467/>

- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena keduanya terjadi secara bersamaan dan pada tempat yang sama.

Karakteristik diatas dapat dijadikan sebagai dasar bagi perusahaan untuk memberikan sebuah pelayanan kepada konsumennya. Pelayanan yang diberikan haruslah pelayanan yang nyata atau sebuah tindakan yang dapat dirasakan oleh konsumen, sehingga konsumen dapat secara langsung merasakan dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2) Kualitas Pelayanan

Zeithamal dkk dalam Esra Sembiring yang dimuat dalam buku karangan Laksana mengemukakan bahwa, kualitas pelayanan didefenisikan kualitas pelayanan adalah perbedaan antara yang diterima dan yang diharapkan oleh setiap individu sesuai dengan kesan dan pandangan mereka.²⁸

Kotler dalam Ulul Azmi Mustofa mendefinisikan kualitas adalah kesesuaian pemanfaatan terhadap kekeliruan atau kesalahan terhadap suatu kebutuhan, atau dapat dikatakan kualitas merupakan perbandingan tingkat buruk dan baiknya suatu jasa maupun barang yang diterima.²⁹ Kualitas pelayanan adalah cara untuk memenuhi suatu kebutuhan dan keinginan konsumen untuk menyamai harapan konsumen.

²⁸Esra Sembiring, Aditya Wardhana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kntor Unit Kemang Cabang Bogor," *Jurnal e-Proceeding of Management*, no.1 (April 2015): 630, <https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/2025>

²⁹Ulul Azmi Mustofa, Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta," *Jurnal Imiah Ekonomi Islam* 1, no. 2 (Juli 2015): 96, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/32>

Menurut Hardiyansyah kualitas pelayanan adalah sebuah kondisi yang berhubungan dengan jasa, produk, manusia, lingkungan dan proses yang penilaian kualitasnya terjadi jika layanan tersebut selesai digunakan atau sementara.³⁰

Menurut Yamit menjelaskan kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan. Pelayanan yang diberikan haruslah yang memenuhi harapan nasabah baru dapat dikatakan pelayanan yang berkualitas.³¹

Kualitas pelayanan sendiri terkadang memiliki ketergantungan dengan hal-hal seperti teknologi, manusia maupun sistem. Sehingga manusia di sini adalah faktor yang sangat dominan dalam memberikan kontribusi perihal kualitas pelayanan dalam perusahaan. Kualitas pelayanan dapat dimulai dari orang yang memberikan pelayanan dan kepada orang yang mengkonsumsi pelayanan tersebut. Pelayanan dapat kita rasakan dari diri sendiri apakah kita bisa memenuhi kebutuhan kita dengan melayani diri kita sendiri kemudian menuju kepada pelayanan untuk orang lain. *Service quality* merupakan perbandingan mengenai dua hal yaitu kesan nasabah terhadap layanan yang nyata diterima dan layanan yang diinginkan dan diharapkan.³²

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat ditarik kesimpulan kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas perusahaan dalam menunjukkan sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu untuk memenuhi kebutuhan para konsumen.

³⁰ Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya, (Yogyakarta:Gava Media:2011) , 40

³¹ Zulian, Yamit, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa (Yogyakarta:Ekonesia,2004) , 24

³²Lailatul Iffah, M, Faisal Abdullah, Yulis Nurul Aini, "Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang," *Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (Agustus 2018): 86, <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/JES/article/view/5836>

Kegiatan tersebut berupa pelayanan jasa yang diberikan pihak perusahaan seperti kecepatan, hubungan dan kemudahan juga keramahtamahan sehingga membuat para konsumennya merasa puas.

3) Tujuan dan Fungsi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan pada umumnya berfungsi agar para konsumen puas dalam menggunakan suatu produk layanan, sehingga perusahaan harus memberikan layanan yang maksimal. Pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada konsumen memiliki tujuan agar konsumen merasa puas dan berdampak baik bagi perusahaan karena akan menghasilkan atau memperoleh laba yang maksimal.

4) Pengertian Kualitas Pelayanan menurut Perspektif Islam

Agama Islam adalah sebuah Agama yang mengatur seluruh dimensi kehidupan. Islam mengajarkan kita jika ingin mendapatkan kesan yang baik dari konsumen maka hendaknya mempersembahkan sebuah hasil usaha baik itu berupa barang maupun jasa layanan haruslah memiliki kualitas yang terbaik. Dimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah Ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِّنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِؤَاكِلِيهِ إِلَّا
أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Terjemahannya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu menafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS.Al-Baqarah Ayat 267).³³

Dari ayat diatas kita dapat mengetahui bahwa dalam memperlakukan konsumen kita tidak hanya melihat dari keuntungan kita sendiri, namun harus memperhatikan kebutuhan dari konsumen sendiri seperti memperlakukannya dengan baik dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar konsumen merasa puas dan menjadi pelanggan yang akan menguntungkan perusahaan itu sendiri.

Dalam salah satu hadits Rasulullah SAW tentang standar layanan yang “harus” diberikan kepada sesama. Beliau Rasulullah SAW bersabda dalam hadits yang diriwayatkan oleh sahabat Anas Bin Malik RA: *“Tidak sempurna iman seseorang sampai dia mencintai saudaranya seperti dia mencintai dirinya sendiri”*. (HR. Bukhori). Inti hadits ini adalah “perlakuan saudara anda seperti anda memperlakukan diri anda sendiri”. Kita pasti ingin diperlakukan dengan baik, dilayani dengan baik, dialayani dengan cepat, maka kita harus melayani

³³Kementerian Agama RI. *Al-Qur'an Terjemah dan Tajwid*. (Bandung: Sygma, 2014), 37

terlebih dahulu diri kita dengan baik sebelum kita memberikan layanan kepada orang lain.

5) Prinsip Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada umumnya berlatar belakang dari diri karyawan terlebih dahulu agar pelayanan menjadi berkualitas dan juga memenuhi standar prosedur yang telah ditentukan setiap perusahaan, tentunya karyawan harus mematuhi standar pelayanan yang telah ditentukan karna tanpa standar tersebut sangat sulit untuk karyawan dapat memberikan pelayanan sangat berkualitas kepada pelanggan.

Layanan yang dapat dikatakan berkualitas adalah layanan yang dapat memuaskan nasabah bahkan yang melebihi keinginan nasabah. Untuk itu dalam menentukan apakah layanan tersebut berkualitas setidaknya ada beberapa persyaratan yang harus terpenuhi, menurut Othman dan Owen, yaitu:³⁴

a) *Compliance* (pemenuhan prinsip syariah)

Compliance merupakan pernyataan tentang bagaimana suatu Bank dalam menjalankan sistem kerjanya mengikuti aturan-aturan syariah dan menjalankan sebagaimana mestinya entah itu menyangkut mengenai pelayanannya maupun mengenai produk dalam perbankan itu sendiri. Contohnya seperti apabila nasabah datang kita mengucapkan salam dan produk yang ada tidak menggunakan sistem riba.

³⁴ Diah Meria Ningrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terhadap Kepuasan Pembelian Rumah (Studi pada Bank Syariah Mandiri)", *Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang*, (2019): 18. <http://eprints.umm.ac.id/56498/>

b) *Tangible* (berwujud/bukti fisik)

Tangible adalah pernyataan tentang kemampuan suatu Bank dalam menampilkan yang terbaik kepada nasabahnya dimana menyangkut fasilitas fisik, penampilan, perlengkapan, personalia, dan alat komunikasi suatu Bank.

Nasabah akan memberikan kesan yang baik apabila suatu lembaga memiliki pelayanan baik jika fasilitas yang diberikan itu berkualitas dan bagus seperti bangunan yang mewah, alat-alatnya canggih dan penampilan setiap karyawan itu menarik. Sehingga aspek *tangible* ini perlu diperhatikan oleh setiap perusahaan agar pandangan nasabah mengenai kualitas pelayanan itu baik dan sebaliknya apabila aspek ini kurang diperhatikan maka tentu saja nasabah akan memberi komentar yang kurang baik dan itu dapat berpengaruh terhadap nama baik perusahaan itu sendiri.

c) *Realibility* (keandalan)

Realibility merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada nasabahnya. Dalam memberikan layanan harus tepat waktu dan akurat, kemudahan dalam meyetor dan mengambil uang, serta memberikan layanan yang sama. Pentingnya aspek keandalan ini karena apabila bank memenuhi janji yang sudah dibuat maka nasabah akan puas namun sebaliknya jika kita tidak memenuhi janji yang kita buat otomatis nasabah akan menanggapi buruk.

d) *Responsiveness* (ketanggapan)

Responsiveness merupakan suatu kemampuan dalam memberikan layanan yang cepat dan kemauan karyawan dalam membantu nasabahnya serta informasi yang diberikan jelas. Ketanggapan berarti karyawan dengan sigap melayani nasabah juga dalam hal penanganan atas keluhan-keluhan nasabah, seperti kesediaan untuk segera memproses permohonan, menerima saran dan sebagainya.

e) *Assurance* (kepastian dan jaminan)

Assurance merupakan kemampuan, kesopanan-santunan serta pengetahuan yang ada pada diri karyawan. Bank memberikan jaminan bahwa karyawan yang dimiliki adalah tenaga-tenaga yang ahli pada bidangnya yang memiliki pengetahuan, kemampuan, serta kesopanan dalam melayani nasabahnya sehingga nasabah tidak ragu dalam bertransaksi dan menjamin rasa aman bebas dari resiko.

f) *Empathy* (empati)

Empathy yang berarti adalah perhatian dan kepedulian karyawan kepada nasabahnya yang bersifat perorangan atau pribadi. Aspek ini meliputi cara berkomunikasi yang baik, mengetahui keinginan dan kebutuhan nasabah mengerti dan mendengarkan masalah-masalah yang dihadapi nasabahnya.

Semua hal yang dijelaskan diatas pada dasarnya menuntut tentang memberikan layanan harus selalu mengacu pada kesan nasabah sehingga nasabah puas. Layanan yang berkualitas adalah layanan yang sesuai dengan kemauan/keinginan nasabah dimana layanan bukan hanya mengenai jasa ataupun barang tetapi juga menyangkut lingkungan proses dan manusia.

Kualitas pelayanan didasari dari perbedaan dua hal, yaitu persepsi pelanggan tentang pelayanan yang nyata dan sesuai dengan yang dilapangan dengan layanan yang diharapkan. Jika nyatanya lebih dari harapan maka layanan tersebut berkualitas, namun begitupun dengan sebaliknya.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir berarti penjelasan sementara dari suatu indikasi yang merupakan objek masalah dalam penelitian, kerangka pikir disusun berdasarkan dengan gambar atau model yang berupa konsep yang menjelaskan tentang hubungan variabel satu dengan variabel yang lain.



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Syariah KCP Palopo. Adapun alur penelitian ini adalah peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada nasabah mengenai persepsi mereka tentang kualitas pelayanan teller, yang selanjutnya akan disusun hasil penelitian yang diperoleh dari informan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengetahui persepsi nasabah mengenai kualitas pelayanan teller apakah sesuai dengan yang diharapkan atau tidak.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologi yaitu suatu pendekatan dalam memahami dan mengungkap fenomena suatu kejadian, pengalaman hidup dan gejala sosial dalam lingkup penelitian yang kemudian dideskripsikan dan diuraikan dalam bentuk kata-kata.

Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif yang berarti penelitian yang mendeskripsikan suatu keadaan, situasi, kondisi, peristiwa dan kegiatan yang hasilnya dijelaskan dan dipaparkan dalam bentuk kata-kata.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian berarti batasan masalah yang akan diteliti. Karena memungkinkan luasnya masalah yang akan ditemukan dilapangan maka akan dipilih masalah yang dianggap penting dan memfokuskan pada satu masalah, sehingga penelitian yang akan diteliti lebih berarah dan jelas. Maka peneliti memfokuskan pada “Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Teller pada Bank BRI Syariah KCP Palopo”.

C. Definisi Istilah

Definisi istilah digunakan untuk memperjelas arah pembahasan ini, untuk itu peneliti terlebih dulu memberikan penjelasan dari kata yang terdapat dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Persepsi konsumen

Persepsi konsumen merupakan suatu proses penilaian terhadap produk barang/jasa yang ada pada perusahaan. Persepsi tersebut dilakukan dengan alat indera tiap individu, dan persepsi tiap individu akan berbeda dan tidak sama.

2. Nasabah

Nasabah merupakan seseorang yang melakukan aktivitas transaksi keuangan di Bank, transaksi tersebut berupa investasi, penarikan maupun pinjaman dana.

3. Kualitas pelayanan teller

Kualitas pelayanan merupakan sebuah proses memberikan pelayanan oleh sebuah perusahaan dimana layanan yang berkualitas adalah apabila nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan melebihi dari harapan nasabah.

D. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan suatu strategi yang sistematis yang digunakan peneliti dalam penelitian. Desain pada penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi yaitu mengumpulkan sebuah informasi yang ada di lapangan

dengan teknik wawancara dan observasi yang kemudian hasilnya akan dianalisa, ditafsirkan lalu ditarik kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh.

E. Data dan Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini ada dua yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan dari pihak langsung atau sumber asli yang bersangkutan. Data ini dikumpulkan dari hasil wawancara langsung/tatap muka dengan sumber data.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari sumber yang berkaitan dengan data yang diperlukan dalam mendukung data primer. Data sekunder berupa catatan-catatan, atau dokumen maupun informasi yang tertulis lainnya.

Data sekunder yang dimaksud berupa:

- a. Studi kepustakaan berupa data yang didapatkan dari karangan ilmiah seperti buku-buku, tulisan maupun yang lainnya.
- b. Dokumentasi berupa foto-foto, video/rekaman nasabah yang di wawancarai dilokasi tempat penelitian ini dilakukan yang sumbernya relevan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen merupakan alat atau media yang digunakan dalam penelitian ini untuk memudahkan dan mendapatkan hasil yang baik. Instrumen yang digunakan peneliti berupa pedoman observasi, pedoman wawancara, dan lembar tes.

G. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan sebagai berikut:

1. Melakukan observasi berarti mengamati secara langsung berbagai hal yang berkaitan dengan penelitian serta melakukan pencatatan jika diperlukan.
2. Wawancara yang berarti melakukan pengumpulan data secara langsung dengan tanya jawab kepada informan juga disertai foto-foto, video/rekaman nasabah yang di wawancarai.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Uji keabsahan data bertujuan untuk membuktikan bahwa penelitian ini merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data.

Uji keabsahan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Uji kredibilitas (*Credibility*)

Uji Kredibilitas atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian dilakukan dengan cara:

- a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan artinya peneliti melakukan pengamatan ulang wawancara kembali dengan sumber yang sama maupun yang baru di lokasi tempat dilakukannya penelitian. Hal ini dapat mempererat hubungan antara si peneliti dan narasumber. Apabila dalam pengamatan ini data yang diperoleh sama dan benar maka data kredibel.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan artinya memeriksa atau meninjau ulang data secara terus menerus. Dengan ini dapat dipastikan data yang diperoleh dapat dideskripsikan dengan akurat dan sistematis.

c. Triangulasi

Triangulasi artinya memeriksa kembali data dengan berbagai macam cara dari sumber yang telah ada di waktu berbeda. Dimana triangulasi dibagi menjadi tiga, yaitu:

- 1) Triangulasi sumber berarti memeriksa dari beberapa sumber dengan teknik yang sama.
- 2) Triangulasi metode berarti teknik yang digunakan berbeda dalam memperoleh data yang sumbernya sama, diuji keakuratannya atau ketidakakuratannya.
- 3) Triangulasi waktu merupakan triangulasi yang bermakna dengan waktu yang digunakan dalam pengambilan data.

d. Menggunakan bahan referensi

Bahan referensi berarti alat yang digunakan dalam mendukung data yang didapatkan. Alat yang digunakan dalam penelitian ini seperti rekaman wawancara dan foto-foto.

e. Mengadakan membercheck

Membercheck berarti suatu proses memverifikasi data-data yang telah didapatkan sebelumnya dari sumber data. Apabila data yang diperoleh sama dan disetujui oleh pemberi data maka data tersebut valid.³⁵

I. Teknik Analisis Data

Menganalisis data dengan deskriptif kualitatif artinya menggambarkan masalah-masalah penelitian selengkap-lengkapya dan sebagaimana adanya dengan jalan mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian.

Dalam menyelesaikan masalah yang telah dirumuskan yaitu mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan teller pada Bank BRI Syariah KCP Palopo tentang tingkat kualitas pelayanan. Dalam mengukur persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller data yang digunakan bersumber dari hasil wawancara.

Adapun teknik analisis yang digunakan, yaitu:

1. Data *Reduction* (reduksi data)

Tahap ini dilakukan dengan cara memilih data yang dianggap penting dan yang tidak penting. Reduksi data artinya bahwa memilih dan merangkum data-

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet.XX (Bandung: Alfabeta, 2014), 276

data yang dianggap penting, hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menyusun dan mengumpulkan data.

Mereduksi data artinya memfokuskan memilih dan merangkum hal-hal yang pokok dan penting dicari pola dan temanya, sehingga data yang didapatkan jelas dan akan mempermudah peneliti untuk dapat mengumpulkan data selanjutnya.

2. Data *Display* (penyajian data)

Data display berarti mengklasifikasikan data dalam bentuk tabel, gambar dan sejenisnya. Penyajian data diawali dengan pemberian kode yang dimaksudkan untuk mempermudah dalam penyusunan data.

3. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis data yaitu memberikan kesimpulan. Hasil data yang telah direduksi selanjutnya disimpulkan berdasarkan pada jawaban pertanyaan serta teori-teori yang terkandung dalam penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank BRI Syariah KCP Palopo

1. Sejarah Bank BRI Syariah KCP Palopo

Berawal dari akuisi PT. Bank BRI terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya 10/67/KEP.GBI/DPG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi kemudian PT Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia.

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah (UUS) PT. Bank Rakyat Indonesia, untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses spin-off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia dan bapak

Ventje Rahardjo selaku Direktur utama PT. Bank BRI Syariah. Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi Bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan asset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan danan pihak ketiga.

Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Palopo berdiri tepatnya pada tanggal 6 Januari 2014. Jauh hari sebelum berdirinya, telah ada observasi yang dilakukan oleh pihak BRI Syariah pusat diberbagai wilayah yang ada di Indonesia, salah satunya adalah wilayah Kota Palopo. Melihat geliat pertumbuhan perekonomian di Kota Palopo yang cukup signifikan menurut pandangan mereka dan perkembangan bisnis yang semakin pesat di Kota Palopo maka pihak BRI Syariah pusat melalui cabangnya di Makassar memutuskan untuk membuka kantor cabang pembantu (KCP) di Kota Palopo sebagai bentuk pengembangan bisnis dan pemenuhan permintaan masyarakat Kota Palopo terhadap urusan keuangan.

2. Perkembangan

Selama berdirinya BRI Syariah KCP Palopo sampai sekarang dinilai berkembang cukup signifikan kearah positif, dalam artian mulai dari berdirinya sampai sekarang terus bertambah nasabah dan profitnya. Terbukti pada setahun pertama sebagai proses pengenalan (promosi) yang tentu orientasinya tidak fokus terhadap keuangan, namun lebih kepada pengenalan produk di tengah masyarakat dan eksistensinya sebagai salah satu Bank berbasis syariah di Kota Palopo.

3. Visi dan Misi

Bank BRI Syariah KCP Palopo tidak mempunyai visi dan misi tersendiri dalam internalnya, secara keseluruhan BRI Syariah mempunyai visi dan misi yang sama, yaitu:

a. Visi

Menjadi Bank ritel moderen terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan bermakna.

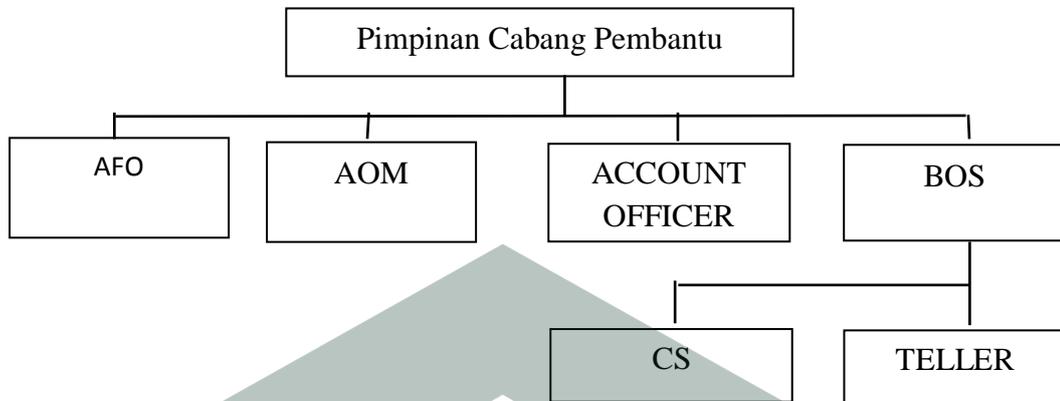
b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

4. Struktur organisasi

Secara struktural BRI Syariah KCP Palopo tidak mempunyai otonomi untuk pengambilan keputusan atas sesuatu yang bersifat non teknis. Semua keputusan yang bersifat non teknis dalam operasionalnya haruslah ditembuskan ke kantor cabang Makassar atau langsung ke kantor pusat yang ada di Jakarta.

Adapun struktur BRI Syariah KCP Palopo sendiri tergambar sebagai berikut:



Gambar 4.2: Struktur BRI Syariah KCP Palopo

5. Biodata Nasabah Bank BRI Syariah KCP Palopo

No	Nama Nasabah	Pekerjaan	Alamat
1	Ibu SU	Pedagang	Jl.Anggrek
2	Ibu AR	IRT	Jl.Andi Djemma
3	Ibu DS	IRT	Cakalang
4	Pak MJ	Pedagang	Jl.andi Djemma
5	SR	Mahasiswa	Balandai
6	MU	Mahasiswa	Balandai
7	NF	Mahasiswa	Salubulo
8	NU	Karyawan	Jl.Andi Djemma
9	Pak HE	Karyawan	Jl.Ahmad Razak
10	SY	Mahasiswa	Songka
11	Pak NA	Guru	Jl.Ratulangi
12	Ibu SM	Karyawan	Binturu
13	Pak MD	Guru	Jl.Andi Djemma
14	Ibu NU	Karyawan	Palopo
15	Ibu WM	IRT	Salubulo

Tabel 4.1 Biodata nasabah BRI Syariah KCP Palopo

B. Hasil penelitian

Persepsi adalah sebuah cara pandang manusia dalam memberikan kesimpulan mengenai suatu aktifitas yang diterima melalui pengindraan menjadi suatu informasi yang bermakna. Persepsi antara individu satu dengan yang lain berbeda-beda terhadap suatu aktifitas atau objek yang diterima melalui pengindraan tersebut. Persepsi nasabah Bank BRI Syariah KCP Palopo tentang kualitas pelayanan Bank dipahami sebagai cara pandang atau penilaian yang dilakukan secara subjektif mengenai kualitas pelayanan teller.

Untuk mengetahui bagaimana persepsi nasabah terhadap pelayanan teller, dalam penelitian ini penulis menggunakan wawancara dalam mengumpulkan data yang diperlukan. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara dengan 15 nasabah BRI Syariah KCP Palopo.

Hasil wawancara yang diperoleh berdasarkan jawaban dari nasabah berkaitan dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan teller, yaitu:

Berkaitan dengan layanan teller dalam hal ini sikap teller keramahan kesopanan dalam melayani nasabah sangat penting karena dapat mempengaruhi sikap nasabah itu sendiri, menurut ibu DS memaparkan bahwa:

“Saya ketika sedang dilayani oleh teller, saya selalu memperhatikan ketika dia sedang berbicara, cara teller saat berbicara dengan saya sopan dan ramah”. (Hasil wawancara dengan ibu DS, 7 Desember 2020).³⁶

³⁶ Ibu DS wawancara pada Tanggal 7 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang selalu mementingkan kebutuhan nasabah, maka layanan harus selalu memperhatikan konsep 3S+1M (senyum, salam, sapa dan menyenangkan) serta dibarengi dengan sopan santun dalam melayani dan berpakaian rapi, sehingga hal tersebut bisa dapat membuat nasabah senantiasa menggunakan layanan jasa tersebut. Ibu AR berpendapat bahwa:

“Pegawai teller sopan dan ramah dalam memberikan layanan, ketika menanyakan sesuatu yang tidak dimengerti mereka memberikan informasi kepada saya dengan sopan”. (Hasil wawancara dengan ibu AR, 7 Desember 2020).³⁷

Selanjutnya sikap teller saat melayani nasabah juga diperlihatkan teller dengan memberikan pelayanan yang sesuai prosedur syariah yaitu dengan memberikan salam sapa kepada nasabah baik nasabah baru datang sampai nasabah pulang. Seperti pendapat nasabah ibu SU, bahwa:

“Saya menjadi nasabah sejak tahun 2015 dan membuka tabungan untuk menabung buat haji, selama menjadi nasabah saya dilayani dengan baik ketika saya datang ingin menyetor uang pada teller pasti tidak lupa memberi salam sampai saya pulang akan memberik salam”. (Hasil wawancara dengan ibu SU, 7 Desember 2020).³⁸

Hal serupa dikatakan oleh pak MD mengenai sikap teller saat menyapa kita, berpendapat bahwa:

“Saya senang dengan tellernya karena mereka pasti mengucapkan salam kepada kita saat kita datang sampai saat kita pulang”. (Hasil wawancara dengan pak MD, 14 Desember 2020).³⁹

³⁷ Ibu AR, wawancara pada Tanggal 7 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI SYariah KCP Palopo

³⁸ Ibu SU, wawancara pada Tanggal 7 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI SYariah KCP Palopo

³⁹ Pak MD, wawancara pada Tanggal 14 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI SYariah KCP Palopo

Selain dari sikap teller dalam melayani nasabah dengan memberikan salam sesuai prosedur syariah, menerapkan layanan sesuai prosedur syariah juga diperlihatkan dengan produk yang dimiliki yaitu terlepas dari biaya administrasi bulanan yang berarti bahwa sistem layanan yang tidak menggunakan riba. Seperti yang dikatakan ibu AR, berpendapat bahwa:

“Saya membuka rekening untuk menabung karena biaya administrasi di Bank Syariah ini gratis sehingga saya nyaman menggunakannya”.(Hasil wawancara dengan ibu AR, 7 Desember 2020).⁴⁰

Pendapat tersebut dipertegas lagi oleh nasabah NF yang mengatakan bahwa:

“Alasan saya membuka rekening Bank BRI Syariah karena terlepas dari biaya administrasi bulanan yang secara syariah juga tidak pake sistem riba”. (Hasil wawancara dengan NF, 9 Desember 2020).⁴¹

Layanan yang diberikan teller memang sepatutnya harus mengikut dengan prinsip syariah karena tidak hanya nama Bank sendiri yang syariah tapi harus dibuktikan dengan layanan yang ada baik dari sikap maupun produk yang ada. Selain sikap yang harus diperhatikan oleh teller saat melayani nasabah, hal terpenting yang juga mempengaruhi layanan yang baik adalah penampilan dari teller itu sendiri yang harus memperlihatkan etika berpakaian yang baik dan sopan, seperti yang dikatakan ibu SM dan MU bahwa:

“Penampilan tellernya sangat sopan, pakaian yang bersih jadi kita juga selaku nasabah nyaman bertransaksinya”. (Hasil wawancara dengan ibu SU, 10 Desember 2020).⁴²

“Cara teller dalam berpakaian yang rapih dan bersih, serta seragam dalam berpakaian”. (Hasil wawancara dengan MU, 8 Desember 2020).⁴³

⁴⁰ Ibu AR, wawancara pada Tanggal 7 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI SYariah KCP Palopo

⁴¹ NF, wawancara pada Tanggal 9 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁴² Ibu SU wawancara pada Tanggal 10 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁴³ MU wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 Sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

Memberikan pelayanan baik dari segi sikap berkomunikasi dengan nasabah maupun penampilan teller adalah hal penting dalam sistem pelayanan, sikap sopan santun perlu ditumbuhkan kepada setiap instansi dalam lingkungan kerja yang menuntut harus memperlihatkan performa baik, namun kadang kala nasabah akan mendapatkan layanan yang mengecewakan, hal tersebut karena pengaruh dari emosi dan suasana kerja maupun kehidupan pribadi sehingga teller tidak fokus saat melayani nasabah.

Hasil wawancara diatas mengungkapkan bahwa nasabah berpendapat dalam memberikan pelayanan teller bersikap sopan dan ramah maupun sopan dalam berpakaian. Namun tidak dipungkiri teller juga dapat melakukan kesalahan dalam melayani. Untuk itu teller harus selalu menunjukkan sikap yang profesional dalam bekerja dan memenuhi keinginan nasabah agar nasabah selalu memberikan penilaian yang baik terhadap layanan yang mereka terima. Di samping itu, sarana dan prasarana mesti didukung pula agar proses pelayanan berjalan lancar. Meskipun `sarana dan prasarana sudah memadai akan` tetapi dukungan SDM juga diperlukan dalam rangka mengoperasikan alat-alat yang ada. Seperti pendapat pak NA bahwa:

“Mengenai fasilitas yang ada saya rasa penataan ruangnya masih perlu diperbaiki lagi seperti kursi mengantri yang masih kurang. Harapan saya sebaiknya fasilitasnya perlu diperhatikan lagi agar kita sebagai nasabah nyaman dalam bertransaksi”. (Hasil wawancara dengan pak NA, 10 Desember 2020).⁴⁴

⁴⁴ Pak NA wawancara pada Tanggal 10 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

Fasilitas adalah hal terpenting dalam lembaga keuangan demi terwujudnya visi dan misi yang telah dicanangkan jauh-jauh hari sebelumnya. Hal ini pun dipertegas oleh ibu AR bahwa:

“Alat-alat transaksi, kenyamanan ruangnya saya rasa semua bagus tapi mengenai kursi antrian memang masih kurang, masih perlu penambahan biar kita selaku nasabah tidak ada yang berdiri saat mengantri”. (Hasil wawancara dengan ibu AR, 7 Desember 2020).⁴⁵

Sebagian nasabah berpendapat bahwa fasilitas yang ada pada teller dianggap belum sepenuhnya terpenuhi, sehingga belum memberikan pelayanan yang dirasa belum cukup baik. Namun, bertolak belakang dengan jawaban ibu DS dan ibu NH yang berpendapat bahwa:

“Adanya pendingin ruangan yang membuat ruangnya nyaman dan berfungsi baik sehingga saat mengantri kita tidak kepanasan”. (Hasil wawancara dengan ibu DS, 7 Desember 2020).⁴⁶

“Alat-alat elektronik yang mereka gunakan sangat membantu dalam proses transaksi jadi kita juga menunggu antrian tidak terlalu lama”. (Hasil wawancara dengan ibu NH, 9 Desember 2020).⁴⁷

Hasil wawancara diatas mengungkapkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan belum sepenuhnya sesuai dengan keinginan nasabah, padahal fasilitas merupakan hal terpenting demi terpenuhinya layanan yang berkualitas. Peran penting fasilitas sebagai penunjang proses pelayanan merupakan suatu kewajiban yang harus disediakan. Untuk itu perlu melakukan perbaikan-perbaikan fasilitas yang dianggap masih perlu perubahan. Upaya mewujudkan kualitas dalam proses

⁴⁵ Ibu AR wawancara pada Tanggal 7 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁴⁶ Ibu DS wawancara pada Tanggal 7 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁴⁷ Ibu NH wawancara pada Tanggal 9 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

pelayanan untuk berforma yang lebih baik tidak bisa terlepas dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam melayani nasabah.

Selain dari fasilitas yang perlu diperhatikan, SDM juga menjadi hal penting yang menjadi perhatian dalam menumbuhkan layanan yang berkualitas. Dengan sarana dan prasarana yang disediakan SDM juga harus bisa menggunakan peralatan yang disediakan dalam hal ini adalah kemampuan teller dalam mengoperasikan alat-alat keuangan yang disediakan, seperti yang pendapat nasabah SY, bahwa:

“Tellernya sangat pandai menggunakan peralatan elektronik dengan baik, jadi dapat memudahkan saat sedang melakukan transaksi maupun layanan lainnya”. (Hasil wawancara dengan SY, 10 Desember 2020).⁴⁸

Pendapat tersebut sejalan dengan pendapat nasabah NF yang mengatakan bahwa:

“Saya melihat teller menggunakan mesin penghitung uang dengan mudah dan cepat, tidak berapa lama menunggu kita sudah selesai dilayani”. (Hasil wawancara dengan NF, 9 Desember 2020).⁴⁹

Dengan kemampuan teller dalam menggunakan peralatan keuangan akan memudahkan teller saat sedang melakukan transaksi dengan nasabah yang akan berimbas kepada kecepatan dan ketepatan dalam melayani sehingga apabila nasabah bertumpuk proses melayani tidak membuat nasabah lain menunggu lama.

Selain kemampuan dalam menggunakan peralatan, kemampuan dalam bidang pengetahuan juga dianggap penting karena memiliki pengetahuan dalam

⁴⁸ SY wawancara pada Tanggal 10 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁴⁹ NF wawancara pada Tanggal 9 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

bidangnya menjadi kelebihan tersendiri yang juga akan mempengaruhi pelayanan yang baik. Seperti yang dikatakan nasabah NF bahwa:

“Teller melayani kita sangat baik saat ada yang tidak kita tahu tellernya mampu menjawab dengan baik”. (Hasil wawancara dengan NF, 9 Desember 2020).⁵⁰

Pendapat tersebut dipertegas dengan pendapat nasabah MU yang mengatakan bahwa:

“Saya rasa pengetahuan itu penting apalagi menyangkut pekerjaan. Contohnya saja saat saya sedang magang saya selalu bertanya tentang apa yang belum saya pahami dan disitu teller mampu menjelaskan dengan baik, sehingga saya bisa mengetahui informasi yang saya inginkan”. (Hasil wawancara dengan MU, 8 Desember 2020).⁵¹

Kecepatan dan ketepatan melayani permintaan nasabah adalah hal terpenting. Teller setiap harinya memberikan layanan dan berhadapan langsung dengan nasabah, untuk itu teller dituntut untuk memberikan layanan yang cepat dan tepat karena layanan yang diberikan bisa mempengaruhi persepsi nasabah yang merasakan langsung layanan tersebut. seperti yang dikatakan nasabah SR dan MJ bahwa:

“Respon mereka cepat dan prosesnya cepat dalam melayani seperti saat saya sedang mengantri tidak butuh waktu lama untuk nomor antrian kita dipanggil jadi kita tidak menunggu lama”. (Hasil wawancara dengan SR, 8 Desember 2020).⁵²

⁵⁰ NF wawancara pada Tanggal 9 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁵¹ MU wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 Sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁵² SR wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

“Prosesnya cepat dalam melakukan transaksi hanya butuh beberapa menit selesai, jadi nasabah lain tidak menunggu lama”.(Hasil wawancara dengan pak MJ, 8 Desember 2020)”.⁵³

Memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada nasabah memang keharusan saat melayani, sehingga nasabah tidak akan kelelahan dan menunggu lama saat bertransaksi. Layanan yang cepat tidak hanya pada saat proses transaksi namun juga diperlihatkan pada saat nasabah memiliki keluhan, seperti yang dikatakan ibu NU bahwa:

“Teller sangat merespon baik setiap keluhan kita mau mendengarkan dan menerima saran kita contohnya saja saya pernah menjelaskan ke tellernya kalau nasabah sedang ramai mohonlah dikondisikan dengan jumlah pegawainya”. (Hasil wawancara dengan ibu NU, 14 Desember 2020).⁵⁴

Lebih lanjut tentang mendengarkan keluhan nasabah, teller merespon dengan baik seperti yang dipertegas oleh pak HE, mengatakan:

“Responnya baik, saya rasa tellernya juga menerima keluhan kita bahkan mereka tidak segan-segan minta maaf sama kita, seperti saat saya mengeluhkan tellernya kurang teliti karena saya pernah mendapati saat mentransfer uang tellernya salah memasukkan nomor rekening untung saja masih bisa dibatalkan”. (Hasil wawancara dengan pak HE, 9 Desember 2020).⁵⁵

Mendengarkan keluhan nasabah dengan baik dan cepat membuat nasabah itu sendiri berpendapat baik terhadap layanan yang diberikan karena nasabah akan berfikir bahwa mereka mampu untuk memberikan solusi terhadap keluhan kita. Selain memberikan layanan yang cepat kepada nasabah, ketepatan waktu dan

⁵³ Pak MJ wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁵⁴ Ibu NU wawancara pada Tanggal 14 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁵⁵ Pak HE wawancara pada Tanggal 9 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

kemudahan dalam bertransaksi juga ikut diperhatikan, seperti yang dikatakan nasabah SR dan pak MJ bahwa:

“Respon mereka cepat dan prosesnya cepat dalam melayani seperti saat saya sedang mengantri tidak butuh waktu lama untuk nomor antrian kita dipanggil jadi kita tidak menunggu lama”. (Hasil wawancara dengan SR, 8 Desember 2020).⁵⁶

“Prosesnya cepat dalam melakukan transaksi hanya butuh beberapa menit selesai, jadi nasabah lain tidak menunggu lama”. (Hasil wawancara dengan pak MJ, 8 Desember 2020).⁵⁷

Merespon permintaan nasabah dengan cepat dan tepat akan menumbuhkan kepercayaan mereka ditambah lagi dengan memberikan layanan yang konsisten tidak membutuhkan waktu yang lama. Layanan yang cepat dan tepat juga diperlihatkan dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi, seperti pendapat nasabah MU, bahwa:

“Tellernya baik disaat menyetor maupun mengirim uang itu sangat mudah, tidak banyak prosedurnya”. (Hasil wawancara dengan MU, 8 Desember 2020).⁵⁸

Lebih lanjut hal tersebut dipertegas oleh pak HE, bahwa:

“Menurut saya proses mengirim maupun menarik uang kita tidak dipersulit contohnya pengalaman saya sendiri ketika saya ingin menyetor uang sangat mudah”. (Hasil wawancara dengan pak HE, 9 Desember 2020).⁵⁹

Selain kemudahan dalam bertransaksi, menumbuhkan kepercayaan kepada nasabah juga harus dilakukan dengan mendapatkan kepercayaan nasabah akan transaksi yang dilakukan dijamin resiko yang muncul baik yang besar maupun

⁵⁶ SR wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁵⁷ Pak MJ wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁵⁸ MU wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁵⁹ Pak HE wawancara pada Tanggal 9 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

yang kecil semaksimal mungkin dihindari, seperti pendapat ibu NU, berpendapat bahwa:

“Selama menjadi nasabah alhamdulillah saya belum pernah mendapati pegawai tellernya melakukan kesalahan saat sedang melakukan transaksi”. (Hasil wawancara dengan ibu NU, 9 Desember 2020).⁶⁰

Lebih lanjut pendapat tersebut dipertegas oleh pak MD yang mengatakan, bahwa:

“Alhamdulillah belum pernah saat sedang mengirim maupun menarik uang, saya tidak pernah dikecewakan sama pegawai tellernya”. (Hasil wawancara dengan pak MD, 14 Desember 2020).⁶¹

Tindakan perilaku yang diperlihatkan teller saat sedang melayani dengan cepat, tepat dan mudah juga diperlihatkan pada saat teller memberikan informasi kepada nasabah, hal itu diutarakan oleh nasabah MU, bahwa:

“Tellernya menjelaskan dengan sangat baik, cepat dan jelas jadi kita mudah paham dan mengerti baik kita mempertanyakan mengenai produk maupun bank itu sendiri”. (Hasil wawancara dengan MU, 8 Desember 2020).⁶²

Lebih lanjut pendapat tersebut dipertegas oleh ibu WM mengatakan bahwa:

“Penyampaian informasi yang diberikan teller mudah dipahami. Adapun jika kita belum mengerti pasti akan dijelaskan dengan perlahan”. (Hasil wawancara dengan ibu WM, 14 Desember 2020).⁶³

Memberikan informasi maupun menyediakan informasi yang akurat memang harus cepat dan jelas. Karena terkadang setiap nasabah memiliki daya paham yang berbeda mengenai informasi yang diterima, sehingga disitulah peranan teller harus bisa menjelaskan dengan baik dan benar. Memberikan layanan kepada nasabah

⁶⁰ Ibu NU wawancara pada Tanggal 9 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁶¹ Pak MD, wawancara pada Tanggal 14 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI SYariah KCP Palopo

⁶² MU wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁶³ Ibu WM wawancara pada Tanggal 14 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

baik dengan sikap teller saat melayani nasabah maupun fasilitas yang disediakan, hal tersebut berarti bahwa teller peduli dengan semua kebutuhan nasabah, dan disitulah teller harus bisa memahami keinginan nasabahnya. Seperti pendapat salah satu nasabah yang mengatakan bahwa:

“Dari awal kita datang disambut dengan penuh perhatian, dilayani dengan baik dan penuh keramahan”. (Hasil wawancara dengan ibu SM, 10 Desember 2020).⁶⁴

Sikap kepedulian teller kepada nasabah dianggap baik karena teller memberikan pelayanan dari awal nasabah datang sampai berakhirnya layanan selalu melayani dengan antusias. Hal ini diperlihatkan dengan cara teller bersikap kepada nasabahnya. Seperti pendapat pak MJ yang mengatakan bahwa:

“Saya sebagai pengguna layanan sangat senang dengan cara kerja tellernya yang peduli dan memahami keinginan kita, memberikan layanan yang memuaskan”. (Hasil wawancara dengan pak MJ, 8 Desember 2020).⁶⁵

Kepedulian teller mengenai kebutuhan dan keinginan nasabahnya merupakan keharusan yang harus dipenuhi teller, dapat memahami keinginan nasabah baik dengan fasilitas yang disediakan maupun dengan sikap teller itu sendiri.

Pelayanan yang baik yaitu sebuah usaha untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan dari nasabah. Layanan yang diberikan kepada nasabah haruslah layanan yang dapat membuat nasabah senang, dan layanan yang baik harus mampu memenuhi janji dan komitmennya kepada nasabah. Dalam memberikan

⁶⁴ Ibu SM wawancara pada Tanggal 10 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

⁶⁵ Pak MJ wawancara pada Tanggal 8 Desember 2020 sebagai Nasabah BRI Syariah KCP Palopo

pelayanan harus selalu memperlihatkan sikap kejujuran, kepatuhan pada aturan, tanggungjawab, kepercayaan diri sehingga hasil akhirnya akan sempurna.

C. Pembahasan

Pada bagian ini peneliti membahas hasil penelitian mengenai persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller pada Bank BRI Syariah KCP Palopo dengan mengacu pada pertanyaan peneliti yaitu bagaimana persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller pada Bank BRI Syariah KCP Palopo.

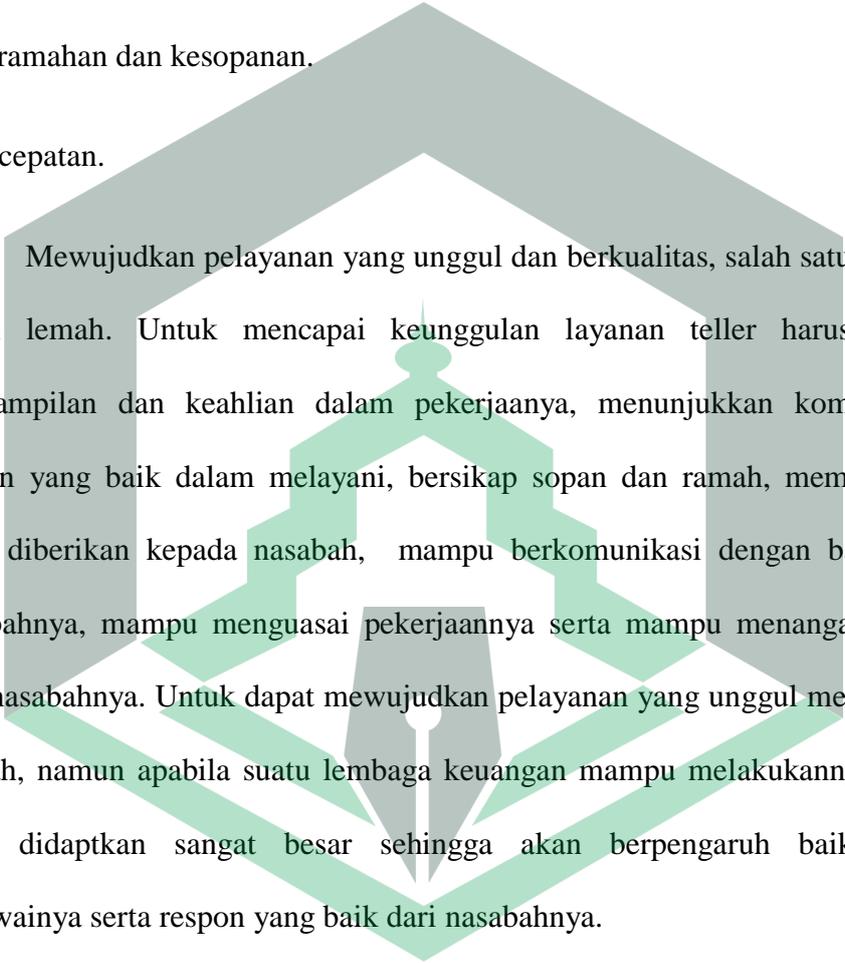
Persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller dianggap cukup penting karena untuk kemajuan perindustrian dalam bidang perbankan. Teller dijadikan sebagai tempat melakukan transaksi keuangan. Selain itu persepsi dapat mempengaruhi tinggi rendahnya penilaian kualitas pelayanan yang diberikan teller karena hal tersebut dapat menentukan citra dari Bank tersebut di masyarakat.

Pelayanan yang diberikan teller sangat berpengaruh terhadap hasil kualitas pelayanan yang dipersepsikan nasabah, sehingga apabila salah satu aspek kualitas pelayanan diabaikan maka tidak menutup kemungkinan penilaian yang didapatkan dari nasabah tidak baik atau buruk. Untuk itu teller harus mampu memahami keinginan serta kebutuhan dari nasabahnya sehingga penilaian yang didapatkan akan menjadi penilaian yang baik.

Selain itu, cara teller dan sikap teller dalam melayani memiliki peran yang sangat penting untuk dapat menghasilkan pelayanan yang unggul. Menurut

penulis untuk menciptakan pelayanan yang unggul, setidaknya harus mengintegrasikan empat pilar yang saling berkaitan erat, yaitu:

- a. Ketepatan.
- b. Kenyaman layanan.
- c. Keramahan dan kesopanan.
- d. Kecepatan.



Mewujudkan pelayanan yang unggul dan berkualitas, salah satu pilar tidak boleh lemah. Untuk mencapai keunggulan layanan teller harus memiliki keterampilan dan keahlian dalam pekerjaannya, menunjukkan komitmen dan respon yang baik dalam melayani, bersikap sopan dan ramah, memenuhi janji yang diberikan kepada nasabah, mampu berkomunikasi dengan baik dengan nasabahnya, mampu menguasai pekerjaannya serta mampu menangani keluhan dari nasabahnya. Untuk dapat mewujudkan pelayanan yang unggul memang tidak mudah, namun apabila suatu lembaga keuangan mampu melakukannya manfaat yang didapatkan sangat besar sehingga akan berpengaruh baik terhadap pegawainya serta respon yang baik dari nasabahnya.

Memperhatikan hal tersebut secara seksama dari aspek kualitas. Penulis sepaham dengan pendapat Othman dan Owen bahwa ada enam kelompok

karakteristik yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa yaitu:⁶⁶

1. Prinsip syariah yaitu memberikan pelayanan dengan mengikut pada prosedur syariah.
2. Bukti fisik yang meliputi perlengkapan, fasilitas, sarana komunikasi dan pegawai.
3. Kehandalan yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada nasabah dengan memuaskan.
4. Ketanggapan yaitu kemampuan dalam membantu nasabah dan merespon nasabah dengan cepat.
5. Jaminan yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan dapat dipercaya serta pengetahuan pegawai dan menjamin transaksi bebas dari keraguan.
6. Empati yaitu kepedulian pegawai, komunikasi yang baik kepada nasabah serta melakukan hubungan yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan.

Memberikan pelayanan yang berkualitas di suatu lembaga keuangan menjadikan nasabah terpuaskan dengan layanan yang mereka dapatkan. Layanan disini harus selalu dievaluasi sehingga akan menimbulkan kepuasan kepada nasabah. Dalam era persaingan yang semakin tinggi saat ini, melaksanakan

⁶⁶ Diah Meria Ningrum, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terhadap Kepuasan Pembelian Rumah (Studi pada Bank Syariah Mandiri)", *Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang*, (2019): 18. <http://eprints.umm.ac.id/56498/>

pelayanan yang berkualitas sangat penting, karena semakin tinggi kualitas layanan yang dilaksanakan maka semakin banyak pula nasabah yang terpuaskan.

Dengan demikian, untuk mewujudkan pelayanan teller yang berkualitas dapat dilakukan dengan memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah sehingga dapat melaksanakan harapan dari nasabah. Seperti pendapat Parasurahman bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi layanan dikatakan berkualitas yaitu yang diharapkan dan yang dirasakan. Apabila layanan yang diharapkan sesuai dengan dirasakan maka pelayanan dapat dipersepsikan positif atau baik. Namun sebaliknya apabila layanan yang dirasakan lebih buruk dari yang diharapkan maka layanan tersebut dipersepsikan buruk atau negatif.

Menurut penulis, ciri-ciri yang menentukan pelayanan teller berkualitas diantaranya:

- a. Pelayanan yang tepat waktu, baik waktu tunggu dan waktu proses.
- b. Pelayanan yang bebas dari kesalahan.
- c. Mendapatkan pelayanan dengan mudah.
- d. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

e. Fasilitas pendukung.

f. Pelayanan yang mengikuti aturan syariah.

Memperhatikan hal tersebut diatas, yang dipaparkan dengan jelas aspek dan ciri-ciri dari layanan yang berkualitas baik, apabila hal tersebut diabaikan maka sudah jelas layanan tersebut masih jauh dari harapan nasabah serta jauh dari kata berkualitas. Oleh sebab itu kualitas pelayanan yang baik tergantung dari sumber daya manusianya untuk dapat memenuhi harapan nasabah dengan konsisten. Untuk itu dalam menciptakan layanan yang berkualitas harus memenuhi aspek dan ciri-ciri yang telah dijelaskan sebelumnya. Dengan demikian nasabah terciptalah layanan berkualitas yang dapat memenuhi harapan dari nasabah bahkan melampaui dari harapan nasabah.

Dari hasil penelitian yang dilakukan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo maka disimpulkan persepsi nasabah sebagai berikut:

- a). Nasabah menilai pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo dari pemenuhan prinsip syariah (*compliance*) dalam memberikan salam kepada nasabah sesuai ketentuan syariah Islam sudah dilaksanakan dengan baik dari nasabah datang sampai nasabah akan pulang teller akan memberikan salam, hal tersebut sesuai dengan ketentuan dalam memberikan layanan menurut syariah Islam. Mengenai produk tidak memberikan biaya administrasi bulanan serta terlepas dari riba sudah sesuai dengan nama Bank tersebut yang berbasis syariah.
- b). Nasabah menilai pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo dari bukti fisik (*tangible*) untuk fasilitas sudah memadai seperti penggunaan alat-alat

keuangan dan juga dalam hal personalnya atau tellernya yang berpakaian dengan rapih dan sopan, tapi masih ada kekurangan yang perlu dilengkapi atau diperbaiki demi menunjang proses pelayanan berjalan lancar seperti penambahan jumlah tempat duduk yang disediakan agar nasabah saat mengantri mendapatkan kenyamanan.

- c). Nasabah menilai pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo dari kehandalan (*reability*) sudah dapat dikatakan berkualitas hal ini karena kemudahan dalam mengirim maupun mengambil uang tidak memiliki persyaratan yang mempersulit, kemudian jam pelayanan tellernya melayani tepat pada waktunya karena sebelum kita mengambil antrian tellernya sudah siap ditempatnya serta teller memberikan pelayanan yang sama ke semua nasabah tidak membedakan dan melayani kita tidak melihat dari status kita, teller melayani kita sebagaimana mestinya.
- d). Nasabah menilai pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo dari ketanggapan (*responsiveness*) sudah memenuhi harapan nasabah seperti saat proses transaksi yang cepat teller melayani nasabah dengan baik dan cepat, selain itu teller mau mendengarkan keluhan nasabah dengan cepat serta memberi saran atas keluhan nasabah. Kemudian dalam memberikan atau menjelaskan informasi sudah baik ketika mempertanyakan mengenai produk maupun mengenai bank teller memberikan penjelasan dengan cepat dan jelas.
- e). Nasabah menilai pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo dari kepastian dan jaminan (*assurance*) kesopanan dan keramahan saat sedang

melayani nasabah sudah baik. Jaminan keamanan saat bertransaksi dijamin aman sehingga nasabah tidak akan ragu ketika menggunakan jasa tersebut, dan juga kemampuan dan keahlian teller pada bidangnya sudah terjamin kualitasnya sehingga saat memberikan layanan kesalahan-kesalahan yang akan muncul bisa dihindari.

f). Nasabah menilai pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo dari empati (*emphaty*). Empati merupakan bentuk perhatian dan kepedulian karyawan kepada nasabah. Karyawan diusahakan memahami atas kebutuhan nasabah. Perhatian teller kepada nasabahnya sangat baik tellernya dalam melayani sangat antusias serta sikap ramah yang selalu ditunjukkan serta kepedulian teller mengenai apa yang dibutuhkan nasabahnya baik dalam hal sikap teller kepada nasabah maupun cara teller dalam memberikan pelayanan yang sebaik mungkin.

Ke enam point tersebut diatas yang telah menggambarkan secara umum oleh nasabah tentang tingkat kualitas pelayanan teller Bank BRI Syariah KCP Palopo sudah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak pengelola, di samping persepsi nasabah yang telah diutarakan sebelumnya mengatakan bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sudah baik sehingga dapat dikatakan pelayanan teller berkualitas.

Dapat disimpulkan bahwa berbagai persepsi baik yang telah diungkapkan oleh nasabah tentang kualitas pelayanan teller, sudah sesuai dengan kualitas pelayanan antara di lapangan dengan teori yang ada. Nasabah mempersepsikan positif atau

baik, sehingga layanan yang diterima nasabah sudah dapat memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah. Namun masih ada beberapa nasabah yang mempersepsikan layanan teller belum maksimal. Di samping hal tersebut untuk mengurangi bahkan menghilangkan persepsi negatif atau buruk terhadap pelayanan teller maka perlu memaksimalkan atau meningkatkan pelayanan yang sebaik mungkin dapat memenuhi harapan nasabah dengan yang diterima nasabah agar pelayanan teller selalu dinilai baik atau berkualitas sehingga akan berdampak terhadap kepuasan nasabah menggunakan layanan tersebut sehingga nasabah akan loyal menggunakan layanan jasa di Bank BRI Syariah KCP Palopo dan tidak akan berpaling ke Bank lain.

Hasil penelitian ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh Indriani Setiawati dengan judul penelitian "*persepsi masyarakat Metro Pusat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah*". Penelitian ini mengatakan bahwa persepsi dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bank Syariah di Metro Pusat merasa puas dan menilai kualitas pelayanan Bank Syariah sudah cukup bagus dari aspek keramahan, kesopanan, kerapian penampilan para pegawai, interaksi yang baik dengan nasabah, dan memberikan kenyamanan bagi nasabah, namun ada masyarakat yang berpendapat pelayanan di Bank Syariah belum maksimal.⁶⁷ Penelitian serupa juga dilakukan oleh Lailatul Ifah, M, Faisal Abdullah, dkk, dengan judul "*Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang*" dengan hasil penelitian ini mengatakan bahwa kinerja

⁶⁷ Indriani Setiawati, *Persepsi Masyarakat Metro Pusat terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah*, *Skripsi IAIN Metro*, (2018): 52, <https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1423/1/Skripsi%20Indriani.pdf>

operasionalnya sudah sesuai harapan atau sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya persepsi dari nasabah yang mengatakan sangat puas. Namun tidak dipungkiri bahwa masih ada persepsi nasabah yang negatif karena masih ada pelayanan yang belum sesuai dengan harapan nasabah seperti pada penggunaan alat telekomunikasi.⁶⁸



⁶⁸ Lailatul Iffah, M, Faisal Abdullah, Yulis Nurul Aini, "Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang," *Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (Agustus 2018): 85, <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/JES/article/view/5836>

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kualitas yaitu memenuhi segala ekspektasi nasabah dan memberikan kepuasan antara pihak yang melayani dan dilayani sehingga akan tercapai kepuasan di kedua belah pihak, maka terciptalah kualitas.

Persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan teller di Bank BRI Syariah KCP Palopo merasa puas atau sudah baik, sehingga layanan yang diterima nasabah sudah dapat memenuhi keinginan dan kepuasan nasabah. Nasabah mempersepsikan baik atau puas terhadap layanan teller pada aspek seperti saat nasabah datang teller mengucapkan salam, dan produk bebas biaya administrasi bulanan. Teller membantu nasabah dalam setiap proses transaksi dan selalu rapi dan bersih. Kemudahan dalam mengirim dan mengambil uang yang tidak memerlukan prosedur yang banyak, teller sudah berada diposisi tempat layanan saat nasabah sudah mengantri, teller melayani semua nasabah tanpa harus membedakan. Proses transaksi cepat, merespon keluhan nasabah dan memberikan informasi yang jelas. Teller sopan dan ramah serta memiliki perhatian dan kepedulian terhadap nasabah sehingga nasabah merasa aman bertransaksi. Namun ada pula beberapa nasabah yang mempersepsikan buruk terhadap layanan teller yaitu pada jumlah tempat duduk yang kurang.

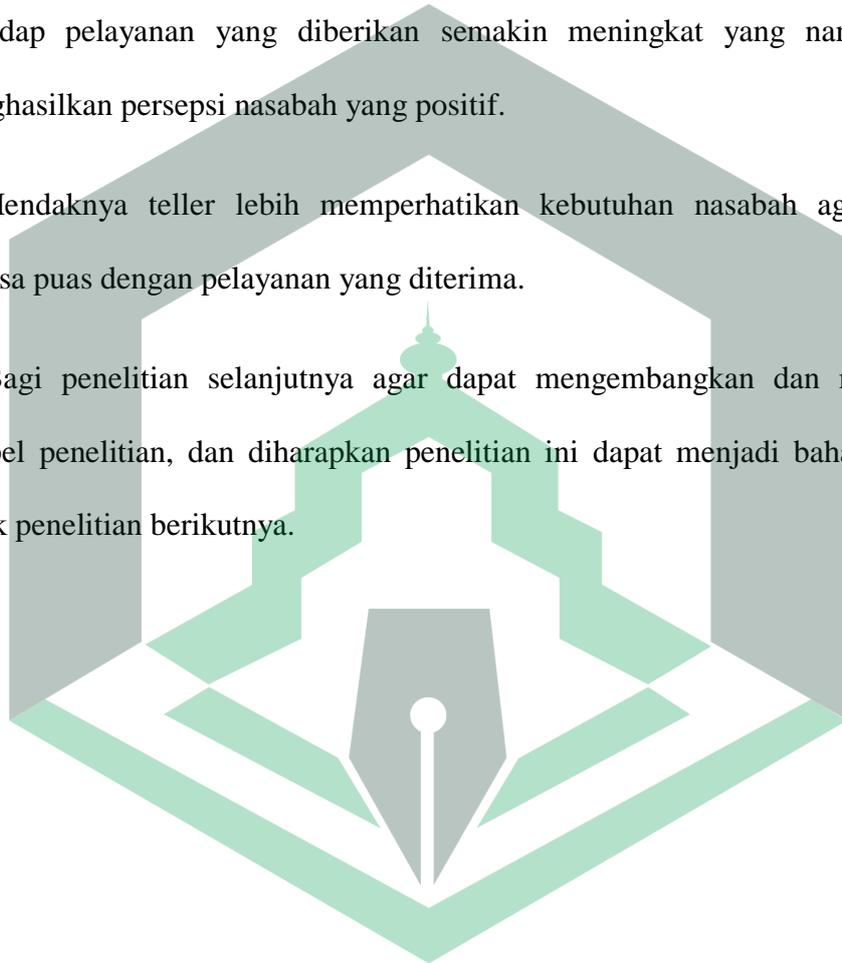
B. Saran

Dari kesimpulan dan hasil dari penelitian ini, maka penulis dapat memberikan saran, sebagai berikut:

Bagi Bank, perlunya peningkatan kinerja teller agar keyakinan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan semakin meningkat yang nantinya akan menghasilkan persepsi nasabah yang positif.

Hendaknya teller lebih memperhatikan kebutuhan nasabah agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diterima.

Bagi penelitian selanjutnya agar dapat mengembangkan dan memperluas sampel penelitian, dan diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya.



Daftar Pustaka

- Bitar, "Teller Bank-Pengertian, Fungsi, Tugas, Syarat, Tujuan, Jenis, Kegiatan, Etika, Aturan, Ruang Lingkup", Agustus 27, 2019, <https://www.gurupendidikan.co.id/teller-bank/>
- Bolang, Vinny Ribka, James D.D Massie, and Agus Supandi Soegoto, "Peran Pelayanan Teller dan Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado," *jurnal Emba* 3, no. 3 (September 2015), <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/10118>
- Cahyani Putri Dewi, "Tingkat Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta", *Jurnal Bisnis dan Manajemen* 6, no. 2 (2016):153, <http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/esensi/article/download/3570/2811>
- Fandi, Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: andi Offset: 2005)
- Guru Pendidikan, "Teller Bank: Pengertian, Syarat, Fungsi, Tugas, Tanggung jawab dan Jenis Terlengkap", November 16, 2019, <https://seputarilmu.com/2019/11/teller-bank.html>
- Hardiyansyah, Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya, (Yogyakarta:Gava Media:2011)
- Ikatan Bangkir Indonesia (IBI), *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Edisi ke-1 (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014).
- Ilasari, "Persepsi Masyarakat terhadap Pembulatan Harga pada Transaksi Jual Beli Menurut Syari'at Islam di Minimarket Indomaret Kelurahan Pontap Kota Palopo," *Skripsi IAIN Palopo* (2016) <http://ejournal.iainpalopo.ac.id/index.php/muamalah/article/view/695>
- Imelda, Sri, "Strategi Pelayanan Teller untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Pt BRI KCP Kayutangi Banjarmasin", *Jurnal Intekna* 17, no. 1 (Mei 2017): 47, <http://ejournal.poliban.ac.id/index.php/intekna/article/view/492>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI V)
- M, Iffah Lailatul, Faisal Abdullah, and Yulis Nurul Aini, "Persepsi Nasabah terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang," *jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (Agustus 2018) <http://ejournal.umm.ac.id/index.php/JES/article/view/5836>
- Ma'rat. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 1984

- Mayangsari, Yasintha and Estik Hari Prastiwi, "Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi," *Jurnal Ekonponmi dan Bisnis* 1, no. 1 (Maret 2016),
<https://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/JEB17/article/view/636>
- Mustaqim, "Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Nasabah Bank Muamalat Cabang Palangkaraya," *Skripsi IAIN Palangkaraya*, (2016)
<http://digilib.iain-palangkaraya.ac.id/467/>
- Mustofa Ulul Azmi and Yudi Siyamto, "Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Umum Syariah di Surakarta," *Jurnal Imiah Ekonomi Islam* 1, no. 2 (Juli 2015) <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jei/article/view/32>
- Nailul Muna Nabila, "Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Bank:Syariah VS Konvensional (Studi Kasus Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Iain Metro Provinsi lampung), *Skripsi IAIN Metro* (2019)
- Nigrum Diah Meria, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) terhadap Kepuasan Pembelian Rumah (Studi pada Bank Syariah Mandiri ", *Skripsi Universitas Muhammadiyah Malang*, (2019)
- Panjaitan Januar Efendi and Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung," *Jurnal Manajemen* 11, no. 2, (September 2016)
<https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/view/197>
- Pasal 1 ayat (17) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah
- Pasal 1 ayat (18) Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah
- Sabri, Alisuf, *Pengantar Psikologi Umum dan Perkembangan*, Cet.IV, Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 2006
- Sembiring, Esra and Adhitya Wardana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan teller terhadap Kepuasan Nasabah pada Pt, Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk,, Kantor Unit Kemang cabang Bogor," *Jurnal e-Proceeding of Management* 2, no. 1(April 2015),
<https://libraryproceeding.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/2025>
- Septianawati, Ika "Pengaruh Wawasan, Skill dan Etika Pegawai Bank terhadap Kualitas Pelayanan BNI Syariah Cabang Kediri," *Skripsi IAIN Tulungagung* (2015) <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/1657/>

Setiadi, Nugroho, J., S.E., M.M., *Perilaku Konsumen: Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*, Cet. 1 (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2003)

Setiawati, Indriani, Persepsi Masyarakat Metro Pusat terhadap Kualitas Pelayanan Bank Syariah, *Skripsi IAIN Metro* (2018)
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1423/1/Skripsi%20Indriani.pdf>

Sholihah, Isfi, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi Masyarakat tentang Perbankan Syariah di Kecamatan Selong Kabupaten Lombok Timur," *jurnal Educatio* 10, no. 1 (Juni 2015), <http://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/edc/article/view/99>

Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Cet.XX (Bandung: Alfabeta, 2014)

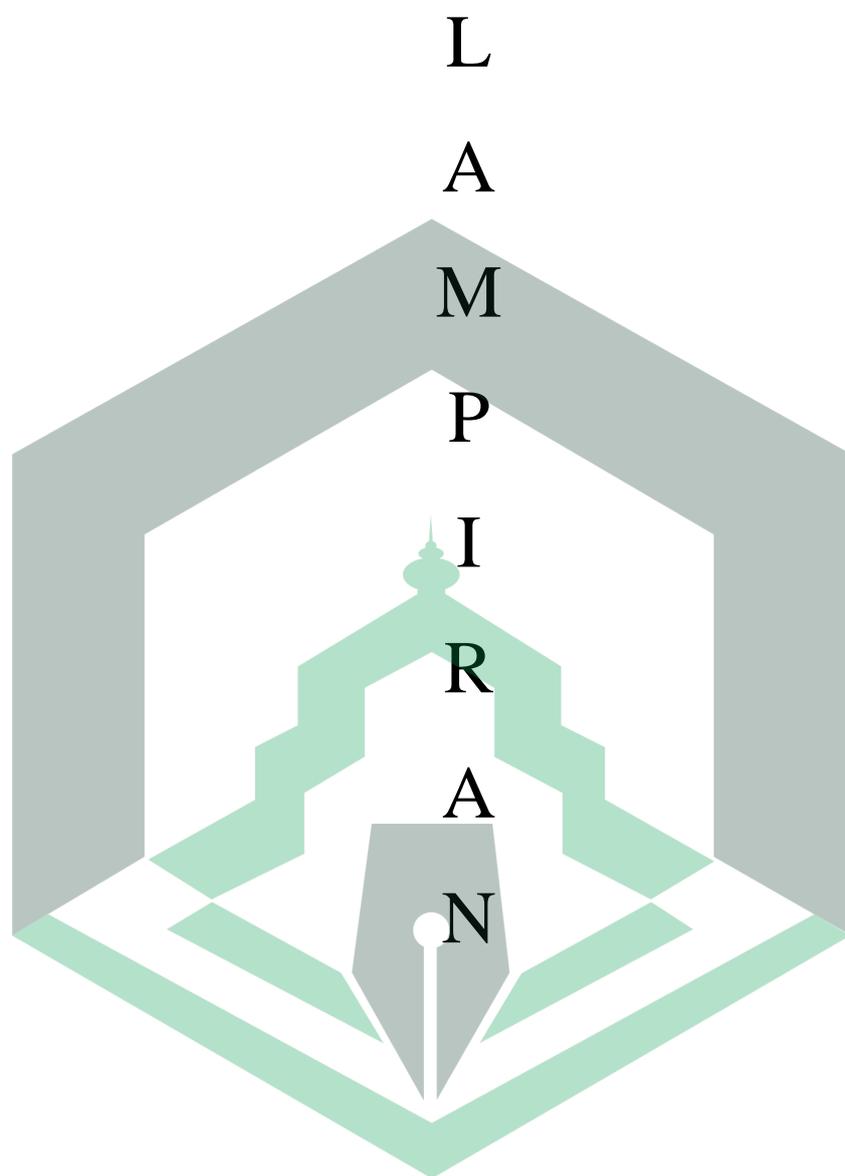
Sujarwo, Fery, "Pengaruh Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga," *Skripsi IAIN Salatiga*, (2016)

Yamit, Zulian, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa* (Yogyakarta: Ekonesia, 2004)

<https://perpuskampus.com/pengertian-dan-jenis-nasabah/>, Diakses pada 29 Januari 2020

<https://tafsirq.com/2-al-baqarah/ayat-2>





PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

**“Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Teller Pada Bank Syariah di Kota Palopo
(Studi Pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)”**

IDENTITAS NARASUMBER

Nama :
Umur :
Pekerjaan :
Alamat :
Tanggal Wawancara:

Pertanyaan

1. Apa alasan Bapak/ibu menjadi nasabah di Bank BRI Syariah?
2. Apakah Bapak/ibu merupakan nasabah lama atau baru? Sudah berapa lama Bapak/ibu menjadi nasabah Bank BRI Syariah?
3. Bagaimana fasilitas yang ada pada Bank BRI Syariah bagian teller?
4. Apakah pelayanan yang diberikan teller sesuai dengan prosedur syariah islam?
5. Apa sejak pertama kali menjadi nasabah, karyawan teller menyampaikan informasi secara benar?
6. Apakah karyawan teller melayani permintaan nasabah dengan cepat?
7. Apakah karyawan teller selalu bersikap sopan terhadap nasabah dan menyakinkan nasabah merasa aman jika bertransaksi?
8. Apakah karyawan teller sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan nasabah ketika memberikan pelayanan kepada nasabahnya? Bagaimana persepsi Bapak/Ibu mengenai pelayanan tersebut?
9. Menurut Bapak/Ibu bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan karyawan teller? Apakah sesuai dengan harapan Bapak/Ibu?
10. Pelayanan yang bagaimanakah yang Bapak/Ibu harapkan kepada karyawan teller?



PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpun : (0471) 23682

ASLI

IZIN PENELITIAN
 NOMOR : 944/IP/DPMPTSP/XI/2020

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan IPTEK;
2. Peraturan Mendagri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Mendagri Nomor 7 Tahun 2014;
3. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Urusan Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : SULHAIMI DARU M.R
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Alamat : Desa Lambara Harapan Kab. Luwu Timur
 Pekerjaan : Mahasiswa
 NIM : 16.0402.0058

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

**PERSEPSI NASABAH TENTANG KUALITAS PELAYANAN TELLER PADA BANK SYARIAH DI KOTA PALOPO
 (STUDI PADA BANK BRI SYARIAH KCP PALOPO)**

Lokasi Penelitian : BANK BRI SYARIAH KCP PALOPO
 Lamanya Penelitian : 19 November 2020 s.d. 19 Januari 2021

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo

Pada tanggal : 19 November 2020

h. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP

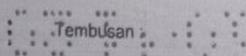
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP



ANDI AGUS MANDASINI, SE, M.AP

Pangkat : Penata

NIP : 19780805 201001 1 014



Tembusan

1. Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel,
2. Walikota Palopo
3. Dandim 1403 SWG
4. Kapolres Palopo
5. Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
6. Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
7. Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian



ENGLISH LANGUAGE EDUCATION STUDY PROGRAM
 TARBIAH AND TEACHER TRAINING FACULTY
 STATE ISLAMIC INSTITUTE OF PALOPO
CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

This is to certify that

Sulhaimi Daru MR.

Date of Birth : June 16th, 1997 Native Language: Indonesia Sex: F

achieved the following scores on the

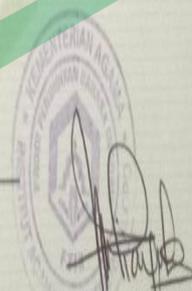
TOEFL PREDICTION Test

Listening Comprehension : 30

Structure & Written Expression : 30

Reading Comprehension : 36

Total : 320



Amalia Yalva, S. E., M. Hum.

NIP. 19771013 200501 2 006

The Head of English Language Education Study Program
 State Islamic Institute of Palopo

At : Palopo
 Date : February 29th, 2020
 No : 163 /TOF-PRE/ELESP/IAIN-PLP/2020

**KARTU KONTROL
SEMINAR HASIL SKRIPSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALOPO**
E-mail: iainpalopo.feb@gmail.com Website: <http://febi-iainpalopo.ac.id>

Nama : SULHAIMI DARU MR
 NIM : 16-0902-0058
 Prodi : PERBANKAN SYARIAH

NO	HARI/TGL	NAMA MAHASISWA	JUDUL SKRIPSI	PARAF PIMPINAN UJIAN	KET.
1	Senin 5 Agustus 2019	Astoria Sam	STRATEGI BAHAN PEMASARAN PADA CEPOKOK HOP: BREW KOTA PALOPO		
2	Selasa 6 Agustus 2019	Mirrawati	STRATEGI BAHAN PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN PRODUK PAHN DI PERBANKAN SYARIAH		
3	Selasa 6 Agustus 2019	Nurul Lityah	Pengaruh Inovasi Produk terhadap minat menabung di bank syariah pada masyarakat Kelurahan Bungkong, Palopo		
4	Kamis 8 Agustus 2019	Widiasari	Pemahaman mahasiswa tentang prinsip-prinsip operasional bank syariah (studi pada mahasiswa Perbankan Syariah FEB IAIN IAIN PALOPO)		
5	Senin 12 Agustus 2019	Hastuti	Optimalisasi Pelayanan Bank BRI Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Kota Palopo		
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Dr. Hj. Ramlah Makkulasse, MM.
NIP 196102081 199403 2 001

- NB.:
- Kartu ini dibawa setiap mengikuti ujian
 - Setiap mahasiswa wajib mengikuti minimal 5 kali seminar sebelum seminar

HALAM PENGESAHAN PROPOSAL SKRIPSI

Proposal penelitian skripsi berjudul Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan Teller pada Bank Syariah di Kota Palopo (Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo) yang diajukan oleh Sulhaimi Daru M.R NIM 16 0402 0058, telah diseminarkan pada hari Senin tanggal 04 Mei 2020 dan telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan penguji, dinyatakan diterima untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

Tajjuddin, CAPM., SE., Ak., CAPF., M.Si., CSRA., CA.

Tanggal:

Pembimbing II

Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd.

Tanggal:

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dekan Bidang

NIP. 19800042009011007

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah dengan seksama proposal penelitian skripsi berjudul :

Persepsi Nasabah terhadap Kualitas Pelayanan Teller pada Bank Syariah di Kota Palopo (Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo)

yang ditulis oleh

:

Nama : Sulhaimi Daru M.R

NIM : 16 0402 0058

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa proposal penelitian skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk diajukan pada ujian/seminar proposal.

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing I

Tadjuddin, SE., M.Si., Ak., CA.

Tanggal : 11/3/2020

Pembimbing II

Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd

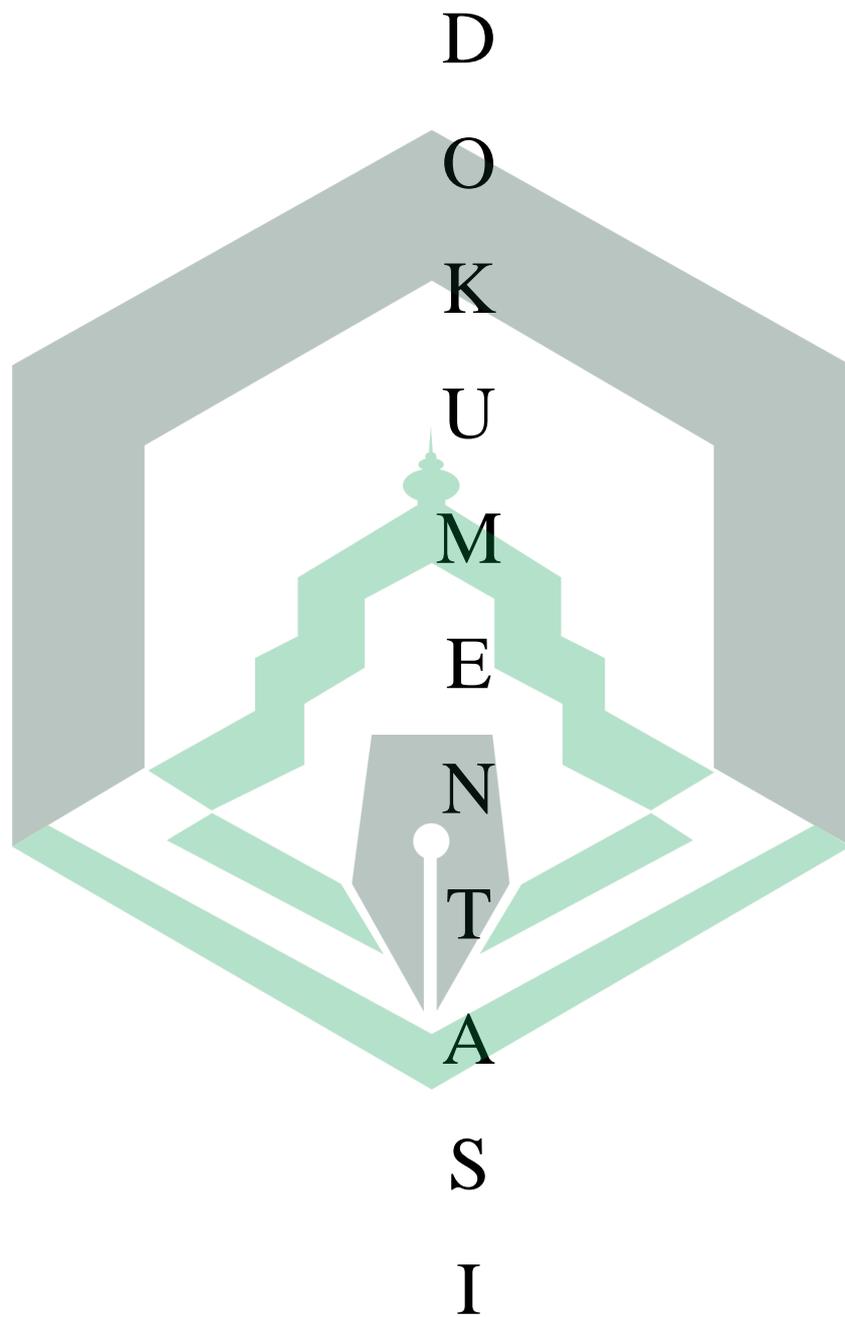
Tanggal :

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi berjudul Persepsi Nasabah tentang Kualitas Pelayanan *Teller* pada Bank Syariah di Kota Palopo (Studi pada Bank BRI Syariah KCP Palopo) yang ditulis oleh Sulhaimi Daru MR 1604020058, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil penelitian pada hari Rabu 28 April 2021 bertepatan dengan 16 Ramadan 1442 Hijriyah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Ramlah M, M.M.
Ketua Sidang/Penguji
(.....)
tanggal :
2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A.
Sekretaris Sidang/Penguji
(.....)
tanggal :
3. Dr. Takdir, SH., M.H
Penguji I
(.....)
tanggal :
4. Dr. Adzan Noor Bakri, SE.Sy., MA.Ek.
Penguji II
(.....)
tanggal :
5. Tadjuddin, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CAPM., CAPF., CSRA.
Pembimbing I/Penguji
(.....)
tanggal :
6. Yuyun Ruqiyat Said, S.Pd., M.Pd
Pembimbing II/Penguji
(.....)
tanggal :







RIWAYAT HIDUP



Sulhaimi Daru MR, lahir di Lambara Harapan pada tanggal 16 Juni 1997. Penulis merupakan anak ketiga dari enam bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Nurdin dan ibu Ratna. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Desa Lambara Harapan, Kec. Burau Kab. Luwu Timur. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2009 di MI Laro. Kemudian di tahun yang sama menempuh pendidikan di MTS Lambara Harapan hingga tahun 2012. Pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan di SMA Islam Lambara Harapan. Setelah lulus SMA di tahun 2015, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditkuni yaitu di prodi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

Contact person penulis: sulhaimi_daru_mr_mhs@iainpalopo.ac.id

