

**SKRIPSI**

**STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN  
TELLER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH METRO  
TAHUN 2018**

**Disusun Oleh:  
DESI MARLINA  
NPM. 14125971**



**JURUSAN S1 PERBAKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1440 H/2018M**

**STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK RAKYAT  
INDONESIA (BRI) SYARIAH METRO TAHUN 2018**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Desi Marlina

141259710

Pembimbing I : Drs. H. M. Saleh, M.A

Pembimbing II : Elva Murdiana, M. Hum

Jurusan : S1-Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1440 H/2018 M**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH METRO TAHUN 2018**

Nama : **Desi Marlina**  
NPM : 141259710  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah disetujui untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

Metro, Desember 2018  
Pembimbing II



**Elfa Murdiana, M.Hum**  
NIP. 19801206 200801 2 010

## NOTA DINAS

Nomor :  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Hal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqsyahkan  
Saudari Desi Marlina

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro  
Di \_  
Tempat

*Assalammu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudari:

Nama : **Desi Marlina**  
NPM : 141259710  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : **STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN  
TELLER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)  
SYARIAH METRO TAHUN 2018**

Sudah dapat kami setujui dan dapat dimunaqsyahkan. Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalammu'alaikum Wr. Wb.*

Pembimbing I



**Drs. H. M. Saleh, M.A**  
NIP. 19650111 199303 1 001

Metro, Desember 2018

Pembimbing II



**Elfa Murdiana, M.Hum**  
NIP. 19801206 200801 2 010



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47298; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. : 0191 /In.28.3 /D /PP. 00.9 /01 /2019.....

Skripsi dengan Judul: STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH METRO TAHUN 2018, disusun Oleh: DESI MARLINA, NPM: 141259710, Jurusan: Ekonomi Syariah, telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Rabu/02 Januari 2019.

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Drs. H. M. Saleh, M.A

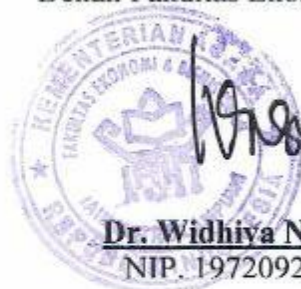
Penguji I : Liberty, SE, MA

Penguji II : Elfa Murdiana, M.Hum

Sekretaris : Era Yudistira, M.Ak

(.....)  
(.....)  
(.....)  
(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum**  
NIP. 19720923 200003 2 002

## ABSTRAK

# STRATEGI PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* DAN *TELLER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH METRO TAHUN 2018

Oleh

DESI MARLINA

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa. Dalam dunia perbankan harus menyiapkan karyawan yang berkompeten, handal, dapat dipercaya, serta mempunyai strategi pelayanan yang baik agar bank tersebut mampu melayani dan menangani berbagai kebutuhan nasabahnya. Dalam hal ini yang menjadi ujung tombak perbankan dalam hal pelayanan adalah petugas *customer service* dan *teller*. *Customer Service* merupakan kegiatan yang diperuntukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Sedangkan *Teller* yaitu petugas karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan oleh *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BRI Syariah Metro.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang digunakan untuk penyusunan laporan ilmiah. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan *customer service* dan *teller* pada BRI Syariah Metro dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya yaitu menggunakan strategi dasar yaitu bersikap ramah, komunikatif, dan name tag yang selalu diperhatikan, sementara strategi utamanya adalah *Responiveness* (Cepat Tanggap), *Competence* (kompetensi), *Credibility* (dapat dipercaya), *Contribution* (kontribusi), *Honesty* (kejujuran), *Service Excellent* (pelayanan prima), *Innovation* (perubahan).

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desi Marlina  
Npm : 141259710  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2018  
Yang menyatakan



**Desi Marlina**  
**NPM. 141259710**

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya*



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan karunia-Nya kepada peneliti, saya persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih saya yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua saya Rohayati dan Bapak Sumardi yang senantiasa mendo'akan, memberikan motivasi, dukungan dan semangat yang tulus tanpa kenal lelah sehingga saya dapat tetap bertahan melanjutkan pendidikan.
2. Adik saya Krisna Hadinata dan Suami saya Kiki Setiawan yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
3. Sahabat-sahabat saya, Eni Surya Ningsih, Linda Saputri, Mita Alafiah, Niswatul Khoiroh, Nur Hamida, Ratri Rahayu, dan sahabat-sahabat yang tidak bisa disebut satu persatu, yang banyak membantu dan memberi motivasi selama proses perkuliahan ini.
4. Almamater tercinta Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro angkatan 2014.

Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi masukan bagi yang membacanya. Semoga Allah SWT senantiasa melindungi dan memberi rahmat-Nya kepada kita semua. Aamiin.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum WR.WB.*

Alhamdulillah peneliti panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah memberikan banyak kenikmatan dan karena izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya di *Yaumul Qiyamah* kelak. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Skripsi ini berkat bantuan dan bimbingan banyak pihak, untuk ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Ibu Liberty, SE.MA selaku Ketua Program study S1 Perbankan Syariah.
4. Bapak Drs. H. M. Saleh, M.A, selaku Dosen Pembimbing I sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberi masukan, dukungan, dan bantuan bagi kesempurnaan dalam menyusun proposal skripsi ini.
5. Ibu Elfa Murdiana, M.Hum selaku pembimbing II yang telah memberi masukan, dukungan, dan bantuan bagi kesempurnaan dalam menyusun proposal skripsi ini.
6. Karyawan dan karyawan BRI Syariah Metro yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi tentang penelitian ini.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu peneliti sangat mengharapkan petunjuk dan bimbingan serta saran demi perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata peneliti selalu berharap semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu Syariah.

*Wassalamualaikum, Wr.Wb*

Metro, Desember 2018

Peneliti



**Desi Marlina**

NPM. 141259710

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Sampul</b> .....	<b>i</b>
<b>Halaman Judul</b> .....	<b>ii</b>
<b>Halaman Persetujuan</b> .....	<b>iii</b>
<b>Nota Dinas</b> .....	<b>iv</b>
<b>Halaman Pengesahan</b> .....	<b>v</b>
<b>Abstrak</b> .....	<b>vi</b>
<b>Halaman Orisinalitas Penelitian</b> .....	<b>vii</b>
<b>Motto</b> .....	<b>viii</b>
<b>Halaman Persembahan</b> .....	<b>ix</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>x</b>
<b>Daftar Isi</b> .....	<b>xii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>xiv</b>
<b>Daftar Lampiran</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
D. Penelitian Relevan.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>9</b>
A. Strategi Pelayanan Perbankan.....	9
1. Pengertian Strategi .....	9
2. Faktor-Faktor Strategi .....	9
3. Strategi Pelayanan.....	10
B. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah Perbankan .....	13
1. Pengertian Pelayanan .....	13
2. Kiat-kiat Pelayanan Yang Baik .....	15
3. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah .....	16
C. Konsep <i>Customer Service</i> .....	18
1. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	18
2. Peran <i>Customer Service</i> .....	19
3. Fungsi dan Tugas <i>Customer Service</i> .....	20
D. Konsep <i>Teller</i> .....	22
1. Pengertian <i>Teller</i> .....	22
2. Jenis-jenis <i>Teller</i> .....	23
3. Tugas dan Tanggungjawab <i>Teller</i> .....	24

<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	27
B. Sumber Data.....	28
C. Teknik Pengumpulan Data.....	30
D. Teknik Analisis Data.....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
A. Gambaran Umum BRI Syariah Metro .....	34
1. Sejarah BRI Syariah Metro .....	34
2. Visi dan Misi BRI Syariah Metro .....	35
3. Struktur Organisasi BRI Syariah Metro .....	36
4. Data Jumlah Nasabah BRI Syariah Metro .....	36
B. Strategi Pelayanan <i>Cutomer Service</i> dan <i>Teller BRIS Metro</i> .....	37
C. Analisis.....	50
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>57</b>
A. Penutup.....	57
B. Saran.....	58

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR TABEL**

Struktur Organisasi BRI Syariah Metro

Data Jumlah Nasabah BRI Syariah Metro pada Tahun 2016-2018

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan Skripsi
2. Surat Tugas Research
3. Surat Izin Pra Survey
4. Surat Keterangan Penelitian
6. Alat Pengumpul Data (APD)
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Formulir Konsultasi Bimbingan
9. Dokumentasi Foto
10. Daftar Riwayat Hidup

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Sebagaimana yang telah diketahui karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil yang dapat memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank.<sup>1</sup> Kondisi persaingan bisnis, kemajuan teknologi, perkembangan ekonomi, dan sejarah masyarakat mendorong terjadinya pengembangan kualitas pelayanan yang menekan pada pentingnya pemenuhan harapan dan kebutuhan pelanggan. Keberadaan kinerja pelayanan yang baik akan memberikan kontribusi pada pencapaian kepuasan nasabah yang memegang peran penting bagi keberlangsungan suatu perbankan.<sup>2</sup>

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan guna dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin ketat. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang berkompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, dalam hal ini yang menjadi ujung tombak perbankan dalam hal pelayanan adalah petugas *customer service* dan *teller*.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Rahmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, ( Jakarta : Sinar Grafika, 2012)h. 5.

<sup>2</sup> Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, ( Bandung : Pustaka Reka Cipta, 2015), h.1.

<sup>3</sup> Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, ( Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 8.



Tanpa ada citra yang positif, kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan pelanggan ini kita sebut *customer service*. Kita harus mengetahui beragam fungsi dan tugas yang harus diemban oleh *customer service* untuk menjaga pencitraan.<sup>4</sup> Nasabah atau calon nasabah yang dihadapi *customer service* berasal dari berbagai tempat, suku, dan agama. Keragaman ini akan membentuk perilaku nasabah atau calon nasabah yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan nasabah maupun calon nasabah.<sup>5</sup> Dalam artian seorang *customer service* akan mampu mengatasi segala urusan dengan baik bila *customer service* mengetahui dasar-dasar pelayanan yang harus diketahuinya agar untuk meningkatkan kepuasan nasabah menjadi lebih mudah.

Adapun dalam suatu perbankan syariah *customer service* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah, namun *teller* juga disini mempunyai peran yang tidak kalah penting. Dalam rangka meningkatkan kepuasan nasabah, maka pelayanan dari karyawan *teller* pada sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi BRI Syariah Metro bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di *counter teller*. Sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *teller* untuk

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Kewirausahaan*, ( Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), h. 298-299.

<sup>5</sup> *Ibid*, h. 302.

bertransaksi, maka *teller* bank harus selalu memperhatikan pelayanan yang mereka berikan terhadap nasabah, mulai dari cara berbicara, menyapa nasabah, cara berpakaian dan lain-lain, agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati-hatian.

Berdasarkan pra survey yang dilakukan penulis dengan beberapa karyawan BRI Syariah yaitu dengan *customer service*, dan *teller* bahwasannya mereka bekerja harus sesuai dengan peraturan yang ada, kemudian mereka juga dituntut untuk melayani nasabahnya atau calon nasabahnya dengan baik, sopan, ramah, dan handal, dan profesional. Hal ini bertujuan agar nasabah lama tetap ingin melakukan transaksi di BRI Syariah Metro dan calon nasabah yang datang pun menjadi tertarik untuk melakukan pembiayaan atau menabung di Bank Tersebut, menurut seorang *customer service* pada Pada BRI Syariah Metro ketika melayani nasabahnya atau calon nasabah dituntut untuk sopan santun terhadap pelanggannya, kemudian dituntut untuk pandai berbicara, mampu melayani nasabahnya dengan baik, mampu menyelesaikan masalah dengan tepat waktu, dan menarik calon nasabah baru untuk mau melakukan transaksi di BRI Syariah Metro dengan produk-produk yang ditawarkan dan pelayanan yang diberikan.<sup>6</sup> Sedangkan untuk karyawan *teller* yang berkerja di BRI Syariah Metro ketika melayani pelanggannya dituntut harus ramah, sopan, senyum, mengucapkan salam ketika nasabah datang di *counter teller*, dan ketika melayani nasabah yang bertransaksi harus cepat sesuai dengan waktu yang pada pada aturan BRI

---

<sup>6</sup> Ibu Almira Customer Service BRI Syariah Metro, Wawancara, 17 September 2018.

Syariah Metro, sehingga hal tersebut membuat nasabah yang melakukan transaksi tidak menunggu antrian terlalu lama dan merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Namun berdasarkan hasil pra survey diatas setelah wawancara dengan salah satu pelanggan di bank tersebut jam kerja pada BRI Syariah terkadang kurang ontime, dan antrian untuk melakukan transaksi terkadang juga masih menunggu terlalu lama.<sup>7</sup> Menurut Bapak Teddy selaku pimpinan oprasional jumlah nasabah pertahunnya naik 1000 nasabah, namun jika dilihat dari data peningkatan jumlah nasabah pada BRI Syariah Metro pertahunnya masih mengalami naik turun, hal ini bisa dilihat dari data jumlah nasabah pertahunnya yaitu pada tahun 2016 jumlah nasabah mencapai 11300, pada tahun 2017 jumlah nasabah mencapai 11296, sementara pada tahun 2018 jumlah nasabah mencapai 12627 orang yang melakukan transaksi di BRI Syariah Metro. Dengan adanya penurunan jumlah nasabah ditahun 2016 ke tahun 2017 ini, maka perlu adanya peningkatan strategi guna untuk meningkatkan kinerja karyawan *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BRI Syariah Metro.

---

<sup>7</sup> Ibu Sri Wahyuni Nasabah Bri Syariah, Wawancara, 17 September 2018.

Sesuai dengan surat Al-Imran 159 :

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ  
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*<sup>8</sup>

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Bagaimana Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah”** pada BRI Syariah Metro 2018.

## **B. Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang masalah dan ruang lingkup penelitian sebagaimana dipaparkan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah *“Bagaimana Strategi Yang Digunakan Oleh Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah Metro?”*

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berangkat dari rumusan masalah diatas, penelitian ini secara umum bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi yang digunakan *customer*

---

<sup>8</sup> Zulkifli Zaini, *Memahami Bisnis Bank Syariah*,( Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 302.

*service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BRI Syariah Metro.

## **2. Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Manfaat Teoritis dari penelitian ini adalah memperdalam pengetahuan tentang bagaimana strategi yang harus digunakan oleh *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah BRI Syariah Metro agar tetap baik setiap tahunnya.

### **b. Manfaat Praktis**

Manfaat praktis yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai masukan bagi BRI Syariah Metro untuk menentukan strategi apa yang digunakan dalam pengambilan keputusan mengenai kualitas jasa pelayanan yang lebih baik terhadap nasabahnya, supaya nasabah merasa puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan.

## **D. Penelitian Relevan**

Studi mengenai Kinerja *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BRI Syariah Metro telah dilakukan dengan banyak peneliti. Berikut adalah peneliti-peneliti sejenis yang menjadi referensi dalam penelitian ini:

1. Yusron Mustafa Kamal, melakukan penelitian mengenai Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri, tujuannya adalah untuk mengetahui

dan menganalisa tentang bagaimana strategi pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah, kemudian untuk mengetahui apa upaya pelayanan *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Hasil penelitian adalah menunjukkan bahwa strategi pelayanan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu *competence* (kompetensi), *trusted & trust* (percaya dan dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *social* dan *environment care* (sosial dan peduli pada lingkungan), *innovation* (perubahan). Serta upaya yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah pertama tujuh rekening baru dalam satu hari, kedua *cross selling* (penjualan silang).<sup>9</sup>

2. Nur Ali, melakukan penelitian mengenai Penilaian Kinerja *Teller* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Metro dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah, Tujuannya adalah dalam penelitian diatas yaitu untuk memberikan gambaran tentang bagaimana penilaian kinerja *teller*, untuk mengetahui kualitas jasa pelayanan dan sebagai tolak ukur kualitas karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP. Metro.

Hasil penelitian adalah penilaian kinerja karyawan *teller* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Metro dalam memberikan

---

<sup>9</sup> Yusron Mustafa Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*, (Skripsi: Universitas Islam Negeri, Jakarta, 2016)

pelayanan terhadap nasabah belum mencapai target yang ditentukan manajemen bank. Namun, hanya beberapa transaksi yang harus ditingkatkan agar dapat mencapai target yang telah ditentukan oleh manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Metro.<sup>10</sup>

3. Vinny Ribka Bolang, melakukan penelitian mengenai peran pelayanan *Teller* dan *Customer Service* terhadap kepuasan pelanggan pada bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. Tujuannya untuk mengetahui peran pelayanan *teller* dan *customer service* terhadap kinerja operasional Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado, dan pelayanan *teller* dan *customer service* terhadap kepuasan pelanggan BRI Unit Karombasan Cabang Manado.

Hasil penelitian adalah bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan pada *teller* dan *customer service* untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dan dalam proses transaksi di Bri Unit Karombasan.<sup>11</sup>

Terdapat Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang saya ambil yaitu tentang strategi pelayanan *customer Service* dan *teller* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BRI Syariah Metro. Perbedaan tersebut terlihat dari tempat penelitian yang diambil, kemudian strategi yang digunakan dalam penelitian tersebut.

---

<sup>10</sup> Nur Ali, *Penilaian Kinerja Teller Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Metro*, (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri, Metro, 2017).

<sup>11</sup> Vinny Ribka Bolang, *Peran Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*, ( Skripsi: Universitas Islam Negeri, Manado, 2016).

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi Pelayanan Bank Syariah

##### 1. Pengertian Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos* dengan kata lain *stratos* dan *ag*, *stratos* berarti “militer” dan *ag* artinya “memimpin”.<sup>1</sup> Pada awalnya strategi digunakan untuk kepentingan militer saja kemudian berkembang berbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen strategis dan lain sebagainya.<sup>2</sup>

Menurut Kenneth Andrew yang dikutip oleh Pandji Anoraga strategi adalah pola sasaran, maksud atau tujuan dan kebijakan, serta rencana-rencana penting untuk mencapai tujuan itu, yang dinyatakan dengan seperti menetapkan bisnis yang dianut atau yang akan dianut oleh perusahaan, dan jenis atau akan menjadi jenis apa perusahaan ini.<sup>3</sup>

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa strategi pada dasarnya merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi.

##### 2. Faktor-Faktor Strategi

Suatu strategi harus efektif dan jelas karena ia mengarahkan organisasi kepada tujuannya. Untuk itu konsep suatu strategi memperhatikan faktor-faktor penetapan strategi diantaranya yaitu :

---

<sup>1</sup>Rachmat, *Menejemen Strategik*, (Bandung, CV Pustaka Setia, 2014), h. 2.

<sup>2</sup>Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Menejemen*, (Jakarta: Indeks, 2013), h. 61.

<sup>3</sup>Pandji Anoraga, *Menejemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), h. 339.



a. Lingkungan

Lingkungan tidak pernah berada pada kondisi tetap dan selalu berubah. Perubahan yang terjadi berpengaruh sangat luas kepada segala sendi kehidupan manusia. Sebagai individu masyarakat tidak hanya kepada cara berfikir tetapi juga tingkah laku, kebiasaan, kebutuhan dan pandangan hidup.

b. Lingkungan Organisasi

Lingkungan organisasi yang meliputi segala sumber daya dan kebijakan organisasi yang ada.

c. Kepemimpinan

Kepemimpinan yakni seseorang yang tertinggi dalam mengambil keputusan. Oleh karena itu setiap pemimpin dalam menilai perkembangan yang ada dalam lingkungan baik itu eksternal maupun internal berberda.<sup>4</sup>

Dari beberapa faktor strategi tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan strategi harus dilihat terlebih dahulu lingkungan kerjanya dan sumber daya manusianya. Sehingga nantinya akan memudahkan organisasi tersebut dalam mengambil strategi yang apa yang digunakan.

### **3. Strategi Pelayanan**

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang

---

<sup>4</sup>S. P. Siagian, *Menejemen Modern*, (Jakarta: Masagung, 1994), cet. ke-2, h. 9.

juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman luar.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan.<sup>5</sup> Bila pelayanan yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan yang diterimanya lebih dari rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan dipersepsikan buruk.

Berberapa strategi pelayanan yang sering digunakan dalam dunia perbankan yaitu diantaranya adalah :

a. *Responiveness* (Cepat Tanggap)<sup>6</sup>

Cepat Tanggap yaitu kesedian karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

b. *Competence* (kompetensi)<sup>7</sup>

Kopetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan prilaku yang baik.

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 2.

<sup>6</sup> M, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta, 2012), h.197.

<sup>7</sup> Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia*,(Rawamagun: Kencana, 2009), h. 202.

c. *Credibility* (dapat dipercaya)<sup>8</sup>

Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

d. *Contribution* (Kontribusi)<sup>9</sup>

Bagi seorang karyawan, Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk nasabah BRI Syariah Metro merupakan keharusan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

e. *Honesty* (Kejujuran)<sup>10</sup>

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut.

---

<sup>8</sup> M, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 222.

<sup>9</sup> Yusron Mustafa Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*, (Jurnal: Universitas Islam Negeri, Jakarta, 2016), h. 68

<sup>10</sup> Bintoro, *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 93.

f. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)<sup>11</sup>

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

g. *Innovation* (Perubahan)<sup>12</sup>

Perubahan yaitu usaha yang dikelola dari organisasi untuk mengembangkan produk atau jasa baru, atau keinginan baru dari produk atau jasa yang ada.

Dari kelima strategi pelayanan tersebut merupakan strategi yang sering digunakan oleh suatu perbankan. strategi tersebut dibentuk agar karyawan bank khususnya customer service dan teller mampu memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah yang datang. Karyawan tersebut juga harus cepat tanggap, miliki kompetensi yang baik untuk melayani nasabahnya, dapat dipercaya, jujur dan mampu memberikan pelayanan terbaiknya merupakan bentuk dari karyawan yang memiliki kualitas pelayanan jasa yang baik. Jika hal ini berjalan dengan baik maka akan memudahkan suatu bank dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

## **B. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah Perbankan**

### **1. Pengertian Pelayanan**

Kata pelayanan secara etimologis dalam kamus besar bahasa indonesia mengandung arti “ usaha melayani kebutuhan orang lain”.

---

11 Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 18.

12 Sunarto, *Menejemen 2*, (Yogyakarta: Amus), h. 81.

pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.<sup>13</sup>

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman setiap kariawan maka perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang *customer service* dan *teller*:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- d. Tenag, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- f. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
- g. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- i. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan.

---

<sup>13</sup>Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas*, h. 75.

j. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.<sup>14</sup>

Seorang *customer service* dan *teller* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan nasabah.

## **2. Kiat- kiat Pelayanan Yang Baik**

Untuk memberikan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah karyawan tersebut, karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan intraksi antara pegawai perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang di sebut nasabah. Oleh karena itu, perlu adanya pelayanan yang baik antara lain:

- a. Semua transaksi dilayani/ dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat artinya waktu pelayanan tidak perlu lama, jangan biarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Sedangkan cermat artinya jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.
- b. Petugas bank harus mampu menguasai sistem dan prosedur pelayanan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu melayani dengan cepat.
- c. Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan nasabah, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada nasabah.

---

<sup>14</sup> Kasmir, *Etika Customer*, h. 21.

- d. Menciptakan yang baik antara pimpinan dan pegawai bank dengan nasabah terutama petugas *customer service* dan *teller*. Petugas bank harus mampu memberikan kenyamanan dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah.
- e. Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
- f. Penampilan petugas bank yang menarik hati (simpatik) dan menyenangkan, jangan membuat nasabah menjadi kecewa. Cara berpenampilan petugas bank dilihat oleh karyawan sebagai salah satu penilaian awal baik buruknya pelayanan suatu bank.
- g. Tersedianya perlengkapan yang mengikuti perkembangan teknologi. Seperti keharusan penggunaan ATM pada setiap nasabah, serta adanya fasilitas *mobile-banking* dan *internet-banking* yang dapat memudahkan transaksi nasabah.<sup>15</sup>

Adanya pelayanan yang seperti diatas memberikan gambaran pelayanan pegawai yang baik dan mampu melayani nasabahnya dengan cepat dan benar, sehingga nasabah yang datang ke bank pun senang akan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut dan merasa puas dengan pelayanannya.

### **3. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah**

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan :

- a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*)

Bank meminta keluhan dan saran dari pelanggan atau nasabah dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa,

---

<sup>15</sup> M. Nur Yanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:: CV Alfabeta , 2012) h,222-223.

katu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

Adanya sistem ini maka memudahkan sebuah bank dalam mengevaluasi kinerja karyawannya untuk lebih baik lagi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi atau nasabah yang ingin berkonsultasi.

b. Survey kepuasan pelanggan

Bank perlu melakukan survey untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survey ini didapatkan umpan baik yang positif dari konsumen.

Adanya survey dari pihak bank atau karyawan ke konsumen memberikan gambaran untuk bank agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik, dan apabila ada pelayanan yang kurang baik maka pihak bank bisa mengevaluasi. Hal ini juga baik untuk mempromosikan produk-produk yang ada di bank tersebut.

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya.



Adanya pembeli bayangan ini maka akan memberikan sesuatu yang bermanfaat bagi bank sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen dalam upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa pelanggan atau nasabah yang lari (*lost Customer analysis*)

Nasabah yang hilang akan dihubungi, kemudian di minta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, atau pindah ke bank lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.<sup>16</sup>

Adanya analisa ini maka bank bisa mengetahui permasalahan apa yang terjadi pada nasabah tersebut sehingga nasabah ingin pindah ke bank lain, apabila sudah mengetahui ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank, maka bank harus mencari jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

## C. Konsep *Customer Service* pada Bank

### 1. Pengertian *Customer Service*

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Seorang *customer service* memegang peranan yang sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.<sup>17</sup>

---

<sup>16</sup> *Ibid*, 204.

<sup>17</sup> Awaluddin, *Menejemen Bank Syariah*, (Makasar : Alauddin University Press, 2011),h. 24. Dikutip oleh Risdianti Harun.

*Customer service* merupakan lembaga keuangan yang tugasnya memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya.<sup>18</sup> *Customer service* juga merupakan kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>19</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *customer service* merupakan karyawan yang bertugas untuk meberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya dan bertugas untuk memberikan jasa keuangan melalui simpanan, kredit serta jasa-jasa keuangan lainnya.

## **2. Peran *Customer Service***

*Customer service* memegang peran sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani nasabah para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan oprasional dalam dunia perbankan. Secara umum peran *customer service* bank adalah:

---

<sup>18</sup> Kasmir, *Menejemen Perbankan*, ( Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 249.

<sup>19</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, ( Jakarta: Kencana, 2005), h. 201.

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.<sup>20</sup>

### 3. Fungsi dan Tugas *Customer Service Bank*

Fungsi dan tugas *customer service* harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Berikut penjelasan tugas-tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

- a. Sebagai Resepsionis

Tugasnya adalah menerima tamu/ nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, *customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “*assalamualaikum*” atau “*selamat pagi/siang/sore*”. Selama melayani nasabah *customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

---

<sup>20</sup> Kasmir, *Etika Customer*, h. 181.

b. Sebagai Deskman

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

c. Sebagai Salesman

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru serta mempertahankan nasabah yang lama. *customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dan seluruh nasabah.

e. Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Kasmir, *Menejemen Perbankan*, h. 250-252.

Sehubungan dengan tugas dan fungsi *customer service*, maka seorang *customer service* harus mampu bekerja dengan baik dalam menjalankan tugasnya yaitu dengan menerapkan prinsip-prinsip kehati-hatian dalam setiap pekerjaannya.

#### **D. Konsep *Teller* pada Perbankan**

##### **1. Pengertian *Teller***

*Teller* merupakan petugas bank yang melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.<sup>22</sup>

*Teller* adalah petugas karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.<sup>23</sup> *Teller* disebut juga kuasa kas terbesar, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.<sup>24</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *teller* adalah petugas bank yang bertanggungjawab untuk menerima setoran, penarikan tunai dan non tunai, mencairkan cek dan mampu menjaga kerahasiaan nasabahnya serta dapat memberikan jasa pelayanan kepada para nasabahnya.

---

<sup>22</sup>Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan*, h. 3.

<sup>23</sup> Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, ( Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004),h.

<sup>24</sup> *Ibid.*,h. 163.

## 2. Jenis-Jenis *Teller*

Berikut adalah macam-macam jenis pada teller serta tugasnya:

- a. *Corporate teller* adalah *teller* yang hanya melaksanakan tugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai kepada nasabah bank.
- b. *Individual account teller* adalah *teller* yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai dari nasabah bank perorangan saja.
- c. *Local currency teller* adalah *teller* yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta sendiri (rupiah).
- d. *Foreign currency teller* adalah *teller* yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta asing (valas)
- e. *Mixed transaction teller* adalah *teller* yang dapat melaksanakan penerimaan setoran dan pembayaran dengan uang tunai, baik dengan valuta sendiri maupun valuta asing, dalam semua jenis *teller*.
- f. *Dispecial teller* adalah *teller* yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai dalam jumlah yang relatif sangat banyak.<sup>25</sup>

Dapat dipahami jenis-jenis *teller* mempunyai tugas yang berbeda antara satu sama yang lain yakni pada jenis uang, banyaknya uang dan sedikit banyaknya uang.

---

<sup>25</sup>*Ibid*, h. 161.

### 3. Tugas dan Tanggungjawab *Teller*

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank maka seorang teller harus mengetahui benar tentang fungsi, tanggungjawab, dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya.

Berikut penjelasan tentang tugas dan tanggungjawab seorang *teller* pada sebuah bank :

#### a. Tugas *Teller*

- 1) Memproses/ melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk waekat-warkat sesuai batas wewenangnya.
- 2) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/ bank notes dan warkat berharga.
- 3) Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- 4) Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
- 5) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
- 6) Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinator/ *pooling Cash*/ Bank Indonesia.
- 7) Menjaga keamanan dan kerahasiaan karyu spesimen tanda tangan nasabah.
- 8) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan Outlet.
- 9) Meyakini aslian dan keabsahan spesimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang.

- 10) Menjamin keamanan boks *teller* dan kewenangan memegang kunci boks.
- 11) Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- 12) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator/ *pooling cash* atau nasabah.
- 13) Menjaga kerapihan dan kebersihan counter *teller*.

b. Tanggungjawab *Teller*

- 1) Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat.
- 2) Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
- 3) Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang kerja.
- 4) Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
- 5) Patuh terhadap peraturan perusahaan.

c. Wewenang *Teller*

Sehubungan dengan tugas dan fungsi *teller*, maka seorang *teller* pun memiliki wewenang. Wewenang tersebut merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya). Wewenang *teller* meliputi hal berikut :



- 1) Menerima setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah.
- 2) Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.
- 3) Memproses penukaran uang kecil dari nasabah.
- 4) Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.

Terkait dengan tugas dan tanggungjawabnya seorang *teller* tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal yang berada diluar tugas dan tanggungjawabnya, seperti menggunakan suatu rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, misalnya seperti selisih lebih/kurang ataupun keperluan lain seperti setoran titipan nasabah, pencarian bilyet giro dan sebagainya. Kemudian tidak boleh menerima atau memproses transaksi titipan dari nasabah, kecuali telah diatur dalam ketentuan yang berlaku di bank.<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup>Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas*, h. 5-6.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang digunakan untuk penyusunan laporan ilmiah.<sup>1</sup> Adapun maksud dari *field research* dalam penelitian ini adalah peneliti akan melakukan penelitian yang ditujukan secara langsung ke lokasi penelitian yang akan diteliti yaitu BRI Syariah Metro.

##### **2. Sifat Penelitian**

Penelitian ini bersifat deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu, kemudian menarik permukaan sebagai suatu ciri atau gambaran tentang kondisi tertentu.<sup>2</sup> Penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan fokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dalam keadaan sebagaimana adanya yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.

---

<sup>1</sup>Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011), h. 96.

<sup>2</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 48.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diartikan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan suatu gejala atau suatu fenomena sosial yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan, dimana manusia berperan penting sebagai instrumen penelitian. Hal tersebut akan tampak pada data yang akan dihasilkan dalam penelitian ini, yakni data-data yang diperoleh di lapangan tentang bagaimana strategi yang digunakan *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BRI Syariah Metro.

## **B. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data juga disebut responden, jika yang menjadi sumber adalah orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian melalui wawancara, apabila menggunakan observasi maka sumber datanya berupa benda, gerak atau proses sesuatu. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif maka sumber data yang diperlukan adalah sumber data primer dan sekunder.

### **1. Sumber Data primer**

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara kemudian diolah oleh peneliti.<sup>3</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian langsung di BRI Syariah Metro. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah satu orang

---

<sup>3</sup> Zainuddin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), h. 106

Pimpinan Cabang Pembantu BRI Syariah KCP Metro, satu orang *customer service*, dua orang *teller* dan 8 orang orang nasabah BRI Syariah Metro.

## **2. Sumber Data sekunder**

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari bahan-bahan bacaan seperti buku, jurnal, hasil penelitian, surat kabar dan lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian.

Sumber data sekunder yang didapat penulis adalah dari buku-buku ilmiah yang ada kaitannya dengan penelitian peneliti. Adapun diantaranya buku-buku yang menjadi kelengkapan data sekunder tersebut yaitu buku dari Aditya Ari Cristian, Manajemen Strategi, buku Thomas Sumarman, System Pengendalian Manajemen, buku Padji Anoraga, Manajemen Bisnis, buku Irham Fahmi, Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi, buku Moeheriono, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, buku Bintoro, Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan, buku Edy Sutrisno, Manajemen SDM, buku Awaluddin, Manajemen Bank Syariah, buku Kasmir, Manajemen Perbankan, buku Kasmir Etika Customer Service, buku Melayu SP Hasibuan, Dasar-Dasar Perbankan, buku IBI, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan, buku M. Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, buku Khaerul Uman, Manajemen Perbankan Syariah.

## C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dalam penelitian ini, ada beberapa metode yang peneliti lakukan. Metode ini dilakukan untuk memperoleh data dari lapangan sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggung jawabkan. Metode yang peneliti gunakan adalah:

### 1. Metode Interview atau Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan-keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan alat yang dinamakan *interview guid* (panduan wawancara).<sup>4</sup>

Dengan demikian metode wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi dengan tujuan mendapatkan informasi penting yang diinginkan. Dalam kegiatan wawancara terjadi hubungan antara dua orang atau lebih, dimana keduanya berperilaku sesuai dengan status dan peranan mereka masing-masing. Interview dibedakan menjadi tiga macam, yaitu Interview bebas (tanpa pedoman pertanyaan), Interview terpimpin (menggunakan daftar pertanyaan) dan Interview bebas terpimpin (kombinasi antara interview bebas dan terpimpin).<sup>5</sup>

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah interview bebas terpimpin yaitu interview mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah dipersiapkan. Sedangkan interview diberikan kebebasan dalam memberikan jawaban.

---

<sup>4</sup> Moh. Nasir, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983), h. 63.

<sup>5</sup> Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 119.

Sebagaimana yang telah dijelaskan diatas interview ini diajukan kepada satu orang *customer service*, dua orang orang *teller*, dan delapan nasabah . Metode interview ini digunakan untuk mendapatkan data tentang proses pelaksanaan penelitian ini.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan peneliti menggunakan teknik *Quota Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan cara menentukan jumlah subjek yang akan diteliti dengan memenuhi kreteria yang telah ditentukan.<sup>6</sup> Apabila jumlah responden kurang dari 100 maka diambil semua. Sedangkan apabila jumlah responden lebih dari 100 maka pengambilan sampel 10%-15% atau 20%-25% atau lebih.<sup>7</sup>

## 2. Metode Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian.<sup>8</sup> Dokumentasi ini digunakan untuk mencari data atau sumber yang berkaitan dengan penelitian “Strategi *Customer Service* dan *Teller* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Metro tahun 2018”. Oleh karena itu, sumber informasi dokumentasi yang dikumpulkan dari pihak bank seperti dokumen gambaran dan sejarah singkat bank, visi dan misi bank, dan dokumen jumlah nasabah.

---

<sup>6</sup> Beni Ahmad dan Kadar Nurjaman, “*Menejemen Penelitian*”, h. 77.

<sup>7</sup> Suharsini Arikunto, “*Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*”, (Jakarta: Aneka Cipta, 2002), h. 112.

<sup>8</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008),h. 152.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif lapangan dan bersifat deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian berlangsung.<sup>9</sup>

Peneliti menggunakan cara berfikir induktif untuk menganalisa data. Adapun cara berfikir induktif yaitu berangkat dari fakta yang khusus dan konkrit, kemudian dari fakta dan peristiwa yang konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.<sup>10</sup> Metode berfikir induktif adalah metode yang digunakan dalam berfikir dengan bertolak dari hal-hal khusus ke umum. Mengamati dari fenomena yang telah diselidiki berlaku bagi fenomena sejenis yang belum diteliti.

Berdasarkan keterangan di atas maka dalam menganalisa data peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dari uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi tentang strategi pelayanan *customer service* dan *teller* di BRI

---

<sup>9</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011), h. 34-35.

<sup>10</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian Research I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1981), h.40.

Syariah Metro kemudian ditarik secara digeneralisasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum BRI Syariah Metro**

##### **1. Sejarah Berdirinya BRI Syariah Metro**

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syari'ah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah Islam.<sup>1</sup>

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan.<sup>2</sup>

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi Bank Syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah

---

<sup>1</sup> Dokumentasi BRI Syariah Metro dikutip pada Tanggal 11 Oktober 2018.

<sup>2</sup> Dokumentasi BRI Syariah Metro dikutip Pada Tanggal 11 Oktober 2018.

menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syari'ah.

Pada tanggal 15 November 2010 operasional Kantor Cabang Pembantu di Kota Metro dimulai. Tepatnya beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 28 Kota Metro. Namun saat ini operasional BRI Syariah Metro telah berpindah ke lokasi yang lebih strategis yaitu beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 1 Kota Metro.<sup>3</sup>

## **2. Visi dan Misi BRI Syariah Metro**

Visi dari BRI Syariah Metro yaitu Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.<sup>4</sup> Sedangkan Misi BRI Syariah Metro sebagai berikut :

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip Syariah.

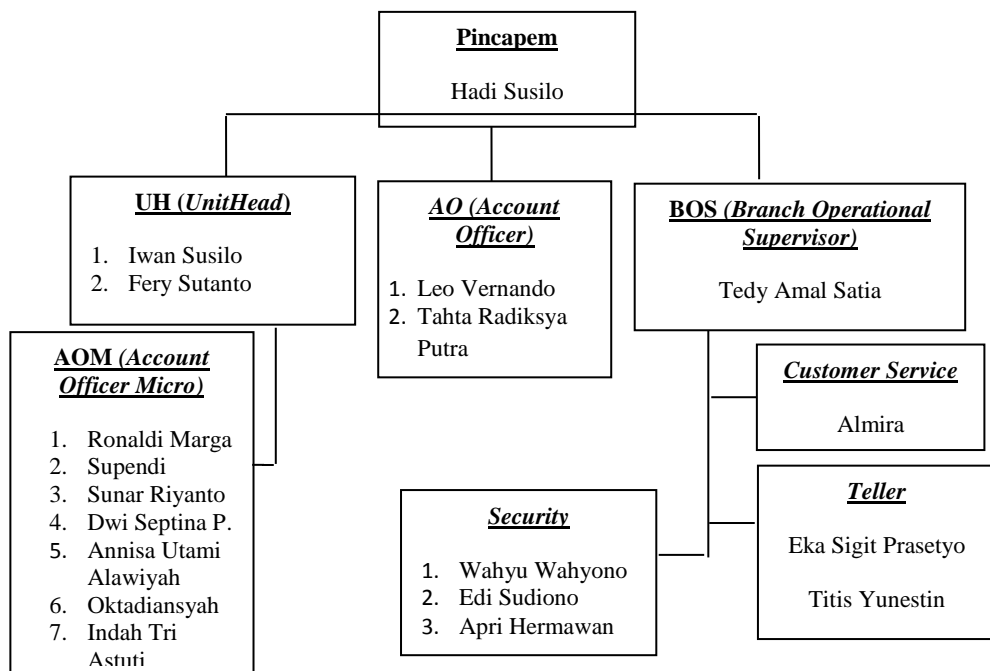
---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Hadi Susilo Selaku Pimpinan BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 12 Oktober 2017.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Bapak Hadi Susilo Selaku Pimpinan BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 12 Oktober 2017.

- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.<sup>5</sup>

### 3. Struktur Organisasi BRI Syariah Metro<sup>6</sup>



### 4. Data Jumlah Nasabah BRI Syariah Metro pada Tahun 2016-2018<sup>7</sup>

Jumlah Data Nasabah BRI Syariah Metro		
Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
11300	11296	12627

<sup>5</sup> Dokumentasi BRI Syariah Metro, Dikutip Pada Tanggal 11 Oktober 2018.

<sup>6</sup> Dokumentasi BRI Syariah Metro, Dikutip Pada Tanggal 11 Oktober 2018.

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Teddy Amal Satia selaku BOS (*Branch Operational Supervisor*) di BRI Syariah Metro, Tanggal 12 Oktober 2018.

Berdasarkan dari data jumlah nasabah BRI Syariah Metro pada tahun 2018 bahwasannya mengalami naik turun, hal ini dapat dilihat dari tabel di atas yaitu pada tahun 2016 ke tahun 2017 jumlah nasabah mengalami penurunan sebanyak 4 nasabah, sementara pada tahun 2017 ke tahun 18 yaitu jumlah nasabah mengalami kenaikan sebanyak 1.331 nasabah yang melakukan transaksi di BRI Syariah Metro. Hal ini menandakan bahwa setiap tahunnya Bri Syariah Metro tidak selalu mengalami kenaikan.

## **B. Strategi Pelayanan *Cutomer Service* dan *Teller* BRI Syariah Metro**

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dilapangan diketahui bahwasannya strategi pelayanan itu sangatlah penting bagi bank untuk melayani nasabahnya dengan baik. Strategi yang dilakukan oleh suatu bank yaitu untuk mencapai suatu target dan kepuasan yang maksimal sesuai dengan yang diharapkan.<sup>8</sup>

Salah satu cara perusahaan pada dunia perbankan agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak-banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang baik karena dengan pelayanan yang baik mampu memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang didapatkan. Suatu bank akan berhasil jika memberikan pelayanan terbaiknya dan mampu membuat nasasah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Selain itu bank juga harus mampu memasarkan produknya dengan

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Hadi Susilo selaku Pimpinan Cabang di BRI Syariah Metro, Tanggal 12 Oktober 2018.

baik dan menyediakan jasa yang berkualitas, karena sejatinya nasabah yang merasa benar-benar puas atas pelayanan yang diberikan akan mampu mempertahankan nasabah yang lama untuk tetap membeli produk yang ditawarkan oleh bank tersebut. Nasabah lama juga bisa memberikan rekomendasi kepada orang lain serta akan mampu pula untuk menarik calon nasabah baru untuk mencobanya.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan sehingga citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. Dalam pemasaran, produk mempunyai arti luas, yaitu satu kesatuan yang di tawarkan pada pasar baik yang berwujud maupun tidak berwujud. Produk yang berwujud biasanya disebut barang (*goods*) dan produk yang tidak berwujud biasa disebut dengan jasa (*service*). Memberikan pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah, akan tetapi bila pekerjaan tersebut dapat dilakukan dengan baik maka perusahaan yang bersangkutan akan dapat meraih manfaat yang besar.

*Customer service* dan *teller* merupakan karyawan bank yang sangat penting dan berpengaruh pada sebuah bank. Karyawan tersebut berhadapan langsung dengan nasabah atau calon nasabahnya. Maka untuk melihat nasabah puas atau tidaknya tergantung dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan *customer service* dan *teller*. Sehingga dalam sebuah bank maka *customer service* dan *teller* menjadi ujung tombak utama dalam memberikan kepuasan nasabah untuk tertarik menabung di bank BRI Syariah Metro. Seperti

wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis adalah sebuah pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan yang diberikan *customer service* dan *teller* harus sesuai dengan standar peraturan yang telah ditentukan.<sup>9</sup>

Strategi pelayanan yang mendasar yang dilakukan oleh *customer service* dan *teller* pada BRI Syariah Metro adalah sebagai berikut<sup>10</sup> :

#### 1. Bersikap Ramah

Setiap karyawan (*teller* dan *customer service*) harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. kemudian mengawali komunikasi dengan memberikan salam kepada nasabahnya.

BRI Syariah Metro selalu menerapkan prinsip ini, sebab prinsip ini yang nantinya akan di nilai oleh nasabah langsung, bagaimana pelayanan yang diberikan karyawan khususnya *customer service* dan *teller* ketika ada nasabah yang datang.

#### 2. Komunikatif

*Customer service* dan *teller* harus memiliki keahlian dalam bidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus di perhatikan karena karyawan pada bidang ini berhadapan langsung

---

<sup>9</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Teddy Amal Satia selaku BOS (*Branch Operational Supervisor*) di BRI Syariah Metro, Tanggal 12 Oktober 2018.

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Almira selaku *Customer Service* di BRI Syariah Metro, Tanggal 24 Oktober 2018.

dengan nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

Pada strategi ini *customer service* dan *teller* pada BRI Syariah Metro dituntut untuk pandai berkomunikasi dengan baik dengan nasabahnya, dan harus bisa menilai bagaimana karakteristik nasabahnya, sebab setiap nasabah memiliki karaktertistik yang berbeda-beda, sehingga *customer service* dan *teller* harus mampu memahami bagaimana karakter dan sifat nasabahnya.

### 3. Name Tag Yang Selalu Diperhatikan

Pada bagian ini name tag merupakan hal yang kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan strategi pelayanan Tujuan seorang *customer service* dan *teller* memperlihatkan kartu identitas berupa name tag agar nasabah mengenali karyawan tersebut. Jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang baik, maka nasabah bisa melaporkan karyawannya (*teller* dan *customer service*) untuk mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri.

BRI Syariah Metro menerapkan prinsip menejemen strategi pelayanan ini guna untuk membuat nasabahnya merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan (*teller* dan *customer service*) BRI Syariah Metro, sehingga nantinya diharapkan akan membuat nasabah merasa percaya untuk menabung atau bertransaksi di BRI Syariah Metro.

Pada sebuah bank tentu ada aturan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya, seperti wawancara yang dilakukan dengan ibu Almira selaku *customer service* pada BRI Syariah Metro bahwasannya Sebagai *customer service* Ibu Almira dituntut untuk dapat memberikan pelayanan terbaiknya yang diberikan ketika nasabah datang ingin melakukan konsultasi atau ingin membuka tabungan atau pembiayaan, ketika nasabah datang maka karyawan *customer service* mampu menjelaskan produk yang dimiliki oleh BRI Syariah dan menjelaskan kelebihan produk itu sendiri, kemudian harus ramah dan berperilaku profesional, bisa membuat nyaman nasabah atau calon nasabah yang datang. Sehingga nantinya diharapkan nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.<sup>11</sup>

Dalam melayani nasabah ada aturan waktu yang ditentukan dalam aturan BRI Syariah Metro seorang *customer service* diberikan maksimal waktu 20 menit untuk melayani nasabahnya satu persatu.

Untuk meningkatkan kinerja perbankan dan kepercayaan nasabah, maka pelayanan yang diberikan harus dapat memberikan kepuasan terhadap nasabahnya. Pelayanan merupakan suatu jalan untuk mempertahankan bank agar selalu didekati dan diingat oleh nasabahnya, program pelayanan terhadap nasabahnya yang harus diberikan adalah pelayanan terbaik sehingga nasabah tersebut tidak akan pindah ke bank lain.

---

<sup>11</sup> Wawancara Dengan Ibu Almira Selaku Customer Service di BRI Syariah Metro, Tanggal 24 Oktober 2018.



Banyak bank ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Disamping itu, bank juga berharap dari pelayanan yang diberikan, nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada nasabah lain. Hal ini merupakan keuntungan tersendiri bagi bank. Sebab dalam memberikan pelayanan yang baik dan menjalin hubungan yang baik secara terus menerus (berkesinambungan) dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek saja tetapi hubungan jangka panjang. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal pada bank kita. Oleh karena itu bank harus terus menerus memelihara dan meningkatkan pelayanannya sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Maka hal ini pasti akan meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank.<sup>12</sup>

Bank juga menetapkan standar yang didukung dengan sarana dan prasarana yang ada sehingga kepuasan nasabah dapat terpenuhi. Pelayanan yang baik dan memiliki ciri-ciri tersendiri, dalam hal ini yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Pertama adalah faktor manusia (*customer service* dan *teller*) yang melayani nasabah memiliki kemampuan dalam berkomunikasi, sopan santun, ramah dan bertanggung jawab penuh pada nasabahnya. Kedua faktor tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini.

---

<sup>12</sup> M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 205.

*Teller* juga dalam sebuah bank sangat berpengaruh karena berhubungan langsung dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi.<sup>13</sup>

*Teller* adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lainnya kepada masyarakat.<sup>14</sup>

Menurut Ibu Titis selaku karyawan *teller* pada BRI Syariah Metro bahwasannya karyawan *teller* juga menjadi ujung tombak pada sebuah bank. Karena karyawan *teller* bertemu langsung dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi seperti penyetoran, penarikan tunai dan non tunai, sehingga hal ini menuntut seorang *teller* dalam melayani nasabah harus ramah, cepat tanggap dengan keperluan nasabah, sistematis dan berpenampilan rapih.<sup>15</sup>

Seorang *teller* harus menciptakan citra profesional, ramah, dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur yang standar.
- b. Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.

---

<sup>13</sup> Wawancara dengan Bapak Hadi Susilo selaku Pimpinan Cabang BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 12 September 2018

<sup>14</sup> Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 3.

<sup>15</sup> Wawancara dengan Ibu Titis selaku *Teller* di BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 24 Oktober 2018.

- c. Bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus.
- d. Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah.<sup>16</sup>

Sebagai frontline, *teller* juga mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan layanan terbaiknya, seperti aturan waktu yang diberikan BRI Syariah Metro kepada karyawan *teller* dalam melayani nasabahnya adalah satu menit untuk nasabah yang ingin melakukan penyetoran, dan tiga menit untuk nasabah yang ingin melakukan penarikan. Namun untuk penarikan di atas 50 juta maka nasabah harus mengkonfirmasi karyawan BRI Syariah metro khususnya *teller* satu hari sebelum melakukan penarikan. Hal ini guna untuk memperlancar pelayanan yang diberikan BRI Syariah Metro kepada nasabahnya. Namun pada oprasinya terkadang waktu yang ditentukan lebih lama, apabila ada gangguan pada sistem komputernya atau error, hal ini menyebabkan terkadang nasabah menjadi menunggu lama untuk proses transaksinya. Jika terjadi hal seperti ini maka karyawan *teller* pun segera meminta maaf dengan nasabah yang ingin melaukan transaksi atau nasabah yang datang bahwasannya sistem sedang error. Dan jika nasabah tidak ingin mengantri maka sebagai karyawan *teller* tetap memberikan pengertian kepada

---

<sup>16</sup> Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 4.

nasabahnya untuk memberikan pengertian dengan baik bahwa harus tetap mengantri.

Menurut ibu Titis Selaku Karyawan *teller* pada BRI Syariah Metro strategi yang digunakan pada karyawan *teller* dalam pelayanan guna meningkatkan jumlah nasabah pada dasarnya sama saja seperti *customer service* yaitu harus ramah, cepat tanggap, profesional, komunikatif, memakai name tag dan menjaga kebersihan serta kerapian. Sebab hal ini yang akan dinilai langsung oleh nasabah yang datang di BRI Syariah Metro untuk melakukan transaksinya atau berkonsultasi.<sup>17</sup>

Berdasarkan macam-macam tugas *teller* pada sebuah bank, Karyawan BRI Syariah Metro menjalankan tugas semuanya, seperti penukaran valuta asing atau valuta sendiri (rupiah), menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai, penarikan tunai dan lain-lain. Hal ini disebabkan karena BRI Syariah Metro masih merupakan kantor cabang di kota Metro, di BRI Syariah Metro saat ini 2 karyawan *teller* yang bertugas melayani nasabahnya. Karena belum banyaknya nasabah BRI Syariah di Kota Metro ini, maka tugas atau macam-macam jenis *teller* tidak diberlakukan pada BRI Syariah Metro saat ini.<sup>18</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan Ibu Titis selaku *teller* pada BRI Syariah Metro bahwa pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah Metro saat ini sudah cukup baik, hanya saja prasarana yang

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Ibu Titis Selaku *Teller* di Bri Syariah Metro, pada Tanggal 24 Oktober 2018.

<sup>18</sup> Wawanacara dengan Ibu Titis Selaku Teller BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 25 Oktober 2018.

terkadang masih kurang mendukung untuk proses cepatnya pelayanan nasabah yang ingin bertransaksi. Sehingga perlu adanya strategi tambahan untuk menunjang lancarnya proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan teller pada nasabah BRI Syariah Metro.

Selain mewawancarai karyawan pada bagian oprasional bank seperti *customer service* dan *teller* peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah yang menjadi nasabah aktif di BRI Syariah Metro. Adapun jumlah nasabah yang dilibatkan untuk memberikan jawaban atas pertanyaan sebanyak delapan orang.

Menurut Ibu Icha tentang pelayanan yang diberikan oleh karyawan *customer service* dan *teller*, beliau mengatakan bahwa selama menjadi nasabah di BRI syariah Metro, beliau merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* dan *teller*. Petugas melayani dengan ramah, sopan, penuh kesabaran dan telaten. Jika Ibu Icha mengalami masalah maka untuk penangannya cepat ditanggapi, sehingga hal ini membuat Ibu Icha puas dengan palayanan yang diberikan oleh petugas BRI Syariah Metro. Dan tertarik untuk menabung di bank tersebut, karena banyak kelebihan yang beliau dapat menabung di BRI Syariah Metro yang tidak beliau dapatkan di bank konvensional, yaitu seperti tidak adanya potongan administrasi untuk produk deposito.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Wawancara dengan Ibu Icha selaku Nasabah di BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 24 Oktober 2018.

Sedangkan menurut Ibu Nurul dan Ibu Ani pelayanan yang diberikan oleh karyawan *customer service* dan *teller* baik dan transparan, namun untuk *customer service* kurang cepat dalam menangani pembukaan buku tabungan. Ibu Nurul tertarik untuk menabung di BRI Syariah menurut beliau banyak keuntungan yang didapatkan terlebih sistemnya tidak mengandung riba melainkan menggunakan sistem bagi hasil.<sup>20</sup> Maka dari hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah baik, namun masih ada kekurangan sedikit untuk pelayanan *customer service* dalam menangani pembukaan buku tabungan.

Bapak Marno pun puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRI Syariah Metro juga, menurut beliau pelayanan yang diberikan karyawan untuk nasabahnya sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan ketika Bapak Marno ingin menabung beliau tidak mengantri terlalu lama, dan pelayanan yang diberikan *teller* juga cepat dan sopan, sehingga Bapak Marno sebagai nasabah yang menabung di BRI Syariah Metro tidak pernah mengantri terlalu lama, dan ketika beliau ingin melakukan tarik tunai pada BRI Syariah Metro proses dan pelayanan yang diberikan juga cepat dan mudah, tidak terlalu banyak persyaratan, sehingga beliau juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sehingga Bapak Marno merasa nyaman menabung di BRI Syariah

---

<sup>20</sup> Wawancara dengan Ibu Nurul dan Ibu Ani Selaku Nasabah di BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 24 Oktober 2018.

Metro.<sup>21</sup> Dari pemaparan Bapak Marno dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRI Syariah Metro khususnya *teller* pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan berkompeten.

Menurut Ibu Hanifah dan ketika melakukan wawancara, kinerja *customer service* dan *teller* pada BRI Syariah Mero sudah baik, hal ini dilihat dari setiap ada nasabah yang datang selalu dilayani dengan baik dan sopan, *customer service* ketika ada nasabah yang ingin menabung di BRI syariah Metro menjelaskan bagaimana langkah-langkahnya, dan apa saja keuntungan yang di dapat jika melakukan transaksi di BRI Syariah Metro. Sehingga hal ini membuat nasabah pun percaya dan tertarik untuk menabung di BRI Syariah Metro karena penjelasan yang tidak bertele-tele dan pelayanan yang baik. Ibu Hanifah pun puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *teller* ketika melayani nasabahnya yang ingin melakukan transaksi, pelayanan yang cepat membuat Ibu Hanifah merasa nyaman menabung di BRI Syariah Metro.<sup>22</sup> Hasil dari wawanacara dengan Ibu Hanifah dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRI Syariah Metro cukup baik.

Sementara dari pengalaman Ibu Halimah dan Ibu Putri yang menabung di BRI Syariah Metro, menurut beliau pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRI Syariah Metro yaitu *customer service* dan *teller* sudah baik namun belum terlalu baik. Hal ini terbukti dari

---

<sup>21</sup> Wawancara dengan Bapak Marno Selaku Nasabah di BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 24 Oktober 2018.

<sup>22</sup> Wawancara dengan Ibu Hanifah dan Selaku Nabasah BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 25 Oktober 2018.

pengalaman Ibu Halimah yang pernah mengalami lupa *password* ATM dan akhirnya beliau mengajukan keluhan ke *customer service* BRI syariah Metro, beliau dilayani dengan baik namun proses penyelesaiannya terlalu lama dan banyak persyaratan yang harus dipenuhi terlebih dahulu oleh Ibu Halimah, sehingga hal ini membuat beliau tidak sabar menunggunya. Meskipun pada akhirnya bisa diselesaikan namun penanganannya masih kurang cepat.<sup>23</sup> Berdasarkan keterangan ini maka dapat disimpulkan bahwa kinerja *customer service* kurang gesit dan sistematis.

Hasil dari wawancara yang dilakukan penulis dengan delapan nasabah BRI Syariah Metro dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah yang di BRI syariah Metro sudah merasakan kenyamanan dalam pelayanan yang diberikan. Namun masih ada juga nasabah yang mengeluhkan kinerja karyawan BRI Syariah Metro, seperti Ibu Nurul dan Ibu Ani yang mengeluhkan pembuatan buku tabungan yang terlalu lama pelayanannya. Sehingga hal ini membuat Ibu Nurul dan Ibu Ani terlalu lama menunggu prosesnya pembukaan buku tabungan. Kemudian ditambah dengan keterangan dari Ibu Halimah dan Ibu Putri yang mengeluhkan kurang cepat atau gesitnya pelayanan *customer service* ketika melayani ATM yang bermasalah seperti lupa password. Sehingga hal ini perlu adanya evaluasi lagi terhadap strategi yang digunakan agar

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Ibu Halimah selaku Nasabah BRI Syariah Metro, Pada Tanggal 25 Oktober 2018.



nantinya tidak ada lagi nasabah yang mengeluhkan hal-hal seperti yang jelaskan oleh Ibu Nurul, Ibu Ani, Ibu Halimah dan Ibu Putri .

### **C. Analisis Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah**

Berdasarkan penelitian dan pengamatan strategi pelayanan *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan jumlah nasabah pada BRI Syariah Metro, peneliti membuat analisis mengenai strategi pelayanan tersebut. Sebagaimana diketahui bahwa ketiga strategi dasar utama pelayanan di BRI Syariah Metro sudah terlaksana dengan baik. Namun Dengan demikian bahwa pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *customer service* dan *teller* pada BRI Syariah Metro seperti yang dijelaskan termasuk dalam katagori yang baik, hanya saja ada beberapa kekurangan-kekurangan sedikit yang perlu ditingkatkan lagi seperti pelayanan dalam menangani pembukaan buku tabungan harus lebih cepat lagi, sehingga nasabah pun tidak menunggu terlalu lama untuk pembuatan buku tabungan. Kemudian up date prasarana seperti sistem pada BRI Syariah Metro supaya tidak sering mengalami error pada sistemnya, dan perlu adanya tambahan strategi dalam meningkatkan kepuasan nasabah setiap tahunnya.

Berdasarkan analisis dan wawancara maka peneliti menggunakan strategi pelayanan seperti *Responiveness* (Cepat Tanggap)<sup>24</sup>, *Competence* (kompetensi)<sup>25</sup>, *Credibility* (dapat dipercaya)<sup>26</sup>, *contribution* (kontribusi)<sup>27</sup>,

---

<sup>24</sup> M, Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Alfabeta, 2012), h. 9.

<sup>25</sup> Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia*,(Rawamagun: Kencana, 2009), h. 202.

<sup>26</sup> M, Nur Rianto, "*Dasar-Dasar*", h. 222.

*honesty* (kejujuran)<sup>28</sup>, *service excellent* (pelayanan prima)<sup>29</sup>, *innovation* (perubahan)<sup>30</sup>

#### 1. Responiveness (Cepat Tanggap)

Cepat Tanggap yaitu kesedian karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengar dan mengatasi keluhan dari konsumen.

Karyawan *customer service* dan *teller* BRI Syariah Metro dituntut untuk cepat tanggap terhadap nasabah yang mengalami permasalahan, dan dituntut dapat menyelesaikannya dengan baik sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Khususnya karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah seperti *customer service* dan *teller*, mereka harus mampu menyelesaikan masalah nasabahnya dengan baik, sehingga nantinya nasabah yang menceritakan keluhannya pun merasa aman dan puas dengan pelayanan yang diberikan dan tidak merasa dikecewakan.

#### 2. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik. BRI Syariah

---

<sup>27</sup> Yusron Mustafa Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*, (Jurnal: Universitas Islam Negeri, jakarta, 2016), h. 68

<sup>28</sup> Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 93.

<sup>29</sup> Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 18.

<sup>30</sup> Sunarto, *Menejemen 2*, (Yogyakarta: Amus), h. 81.

Metro menuntut Setiap karyawan *customer service* dan *teller* harus bisa meingkatkan keahliannya sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan diatur, kemudian dijalankan dengan baik sesuai dengan tuntutan profesi yang ada.

Karyawan *customer service* dan *teller* pada BRI Syariah Metro dituntut untuk bisa melayani nasabahnya dengan baik, dan bisa memenuhi keinginan nasabahnya atau menyelesaikan masalah yang dialami oleh nasabahnya. Kompetensi yang dimiliki oleh karyawan (*customer service* dan *teller*) BRI Syariah Metro yaitu, mereka dituntut untuk bisa memahami sifat dan karakter dari nasabahnya, maka hal ini nantinya akan memudahkan karyawan dalam menyelesaikan masalah yang dialami nasabahnya dan mampu memenuhi keinginan dari nasabahnya. Sehingga karyawan BRI Syariah Metro tersebut diharapkan nantinya bisa menjalankan tugasnya sesuai dengan keahlian yang dimiliki dan diatur.

### 3. *Credibility* (dapat dipercaya)

Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

BRI Syariah Metro menerapkan prinsip ini guna untuk membuat nasabahnya merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan BRI Syariah Metro, sehingga nantinya diharapkan akan

membuat nasabah merasa percaya untuk menabung atau bertransaksi di BRI Syariah Metro. *Customer service* dalam hal ini sangat berperan penting untuk bisa membuat nasabah atau calon nasabahnya percaya untuk melakukan transaksi di BRI Syariah Metro, karena pelayanan yang diberikan *customer service* merupakan menjadi ujung tombak untuk menarik nasabah bertransaksi di BRI Syariah Metro.

#### 4. *contribution* (kontribusi)

Bagi seorang karyawan *customer service* dan *teller*, Memberikan kontribusi yang positif berupa pemikiran dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai pelayanan yang optimal untuk nasabah BRI Syariah Metro merupakan keharusan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan *customer service* dan *teller* baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya.

Strategi ini digunakan agar karyawan *customer service* dan *teller* BRI Syariah Metro mampu memberikan pelayanan yang baik atau sesuai dengan standar aturan yang ada pada BRI Syariah Metro, sebab nasabah akan menilai kinerja karyawan tersebut baik atau tidaknya dari tindakan yang diberikan untuk nasabahnya. Namun karyawan *customer service* dan *teller* BRI Syariah Metro dalam memberikan pelayanan untuk nasabahnya terkadang masih melebihi batas waktu yang seperti yang sudah atur, sehingga hal ini membuat nasabahnya terkadang masih menunggu terlalu lama dan merasa jenuh.

#### 5. *Honesty* (Kejujuran)

Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut. Sehingga BRI Syariah Metro pun sangat mengutamakan prinsip ini kepada karyawannya (*customer service* dan *teller*) dalam berkerja dan melayani nasabahnya.

Kejujuran merupakan sesuatu yang harus ditanamkan oleh semua karyawan BRI Syariah Metro dan kemudian diaplikasikan di dunia pekerjaan dan tanggungjawabnya. Pada BRI Syariah Metro mengharamkan korupsi yang dilakukan oleh karyawannya *customer service* dan *teller* . Sebab BRI Syariah Metro sendiri merupakan bank syariah yang berprinsip bagi hasil, sehingga kejujuran adalah kunci utama bagi BRI Syariah Metro yang ditanamkan kepada karyawannya untuk melayani nasabahnya dengan jujur dan transparan.

#### 6. *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Karyawan *customer service* dan *teller* BRI Syariah Metro harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabah serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari nasabah. Sebab hal ini akan menjadi ujung tombak nasabah

mau melakukan transaksi atau tidaknya di BRI Syariah Metro. Namun dengan pelayanan yang terkadang kurang baik atau kurang memenuhi standar membuat nasabah atau calon nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, terlebih ketika nasabah mengalami masalah pada transaksinya, pelayanan yang diberikan untuk penyelesaiannya terkadang masih terlalu lama. Sehingga hal ini membuat nasabah terkadang mengeluh akan pelayanannya.

#### 7. *Innovation* (Perubahan)

Perubahan yaitu usaha yang dikelola dari organisasi untuk mengembangkan produk atau jasa baru, atau keinginan baru dari produk atau jasa yang ada.

Dalam hal ini karyawan *customer service* BRI Syariah Metro harus mampu mengembangkan produknya ke nasabahnya, kemudian memberikan pelayanan yang terbaik dan dapat memberikan produk yang diharapkan oleh nasabah. BRI Syariaiah Metro menerapkan strategi ini guna untuk kemajuan karyawannya (*customer service* dan *teller*) yaitu dalam mengembangkan atau menyampaikan produknya dengan baik ke nasabah, sehingga nasabah nantinya tertarik dengan produk yang ditawarkan oleh *customer service* BRI Syariah Metro dan diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah pada BRI Syariah Metro.

Pada dasarnya penerapan manajemen strategi pelayanan ini sudah diterapkan di BRI Syariah Metro, akan tetapi masih ada

pelayanan yang kurang memuaskan nasabah, yaitu pada *excellent service dan contribution* (kontribusi). Pelayanan yang terkadang tidak tepat waktu membuat nasabah terkadang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan dan sering terjadinya sistem error membuat pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal. Sehingga hal ini membuat beberapa nasabah kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *customer service* dan *teller*.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

*Customer service* dan *teller* merupakan karyawan yang menjadi ujung tombak dalam melayani nasabah di suatu perbankan, sebab karyawan tersebut berhadapan langsung dengan masyarakat atau nasabahnya. sehingga karyawan tersebut dituntut untuk bersikap ramah, mampu berkomunikasi dengan baik serta mampu memahami sifat dan karakter dari nasabahnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan, bahwa strategi pelayanan *customer service* dan *teller* dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang dilakukan oleh BRI Syariah Metro. meliputi strategi mendasar yaitu harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperhatikan. Dari strategi mendasar tersebut ada beberapa strategi pelayanan yang utama meliputi beberapa aspek yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kompetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *innovation* (perubahan). Namun berdasarkan dari penelitian diatas pelayanan yang diberikan *customer service* dan *teller* belum memenuhi standar. Hal ini dapat dilihat dari beberapa strategi yang digunakan ada dua strategi yang tidak sesuai yaitu *contribution* (kontribusi) dan *service excellent* (pelayanan prima).



## **B. Saran**

1. Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti dapat memberikan saran yaitu kepada BRI Syariah Metro untuk tetap mengadakan pelatihan-pelatihan yang lebih baik dan mengevaluasi kinerja pegawainya supaya dapat meningkatkan kinerja dan pelayanan karyawan BRI Syariah Metro. Kemudian disarankan juga kedepannya BRI Syariah Metro mampu mempertahankan tingkat keefektifitasannya dalam menerapkan strategi pelayanannya.
2. Agar para nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karyawan BRI Syariah Metro, maka karyawan tersebut harus bisa memberikan pelayanan yang lebih baik lagi, seperti cepat tanggap, memberikan solusi terhadap nasabahnya dengan waktu yang tidak terlalu lama, dan sistematis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2011.
- Awaluddin, *Menejemen Bank Syariah*, Jurnal: Alauddin University Press, Pekanbaru, 2011.
- Bahrul Kirom, *Mengukur Kinerja Pelayanan dan Kepuasan Konsumen*, Bandung : Pustaka Reka Cipta, 2015.
- Basma Hairani, *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Wadi'ah dan Mudharabah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah*, Sekripsi: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, 2012.
- Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Gava Media, 2017.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, Jakarta: Kencana, 2013.
- Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Rawamangun: Kencana, 2009.
- Irham Fahmi, *Menejemen Kepemimpinan Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Kadar Nurjaman, *Menejemen Personalia*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kasmir, *Menejemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Kasmir, *Kewirausahaan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004.
- M. Nur Yanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung:: CV Alfabeta, 2012.
- Moh. Nasir, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 1983.

- Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.
- Pandji Anoraga, *Menejemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Rachmat, *Menejemen Strategik*, Bandung, CV Pustaka Setia, 2014.
- Rahmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta : Sinar Grafika, 2012.
- Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- S. P. Siagian, *Menejemen Modern*, Jakarta: Masagung, 1994.
- Sutrisno Hadi, *Metodologi Penelitian Research I*, Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM, 1981.
- Sunarto, *Menejemen 2*, Yogyakarta: Amus, 2007.
- Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Menejemen*, Jakarta: Indeks, 2013.
- Vinny Ribka Bolang, *Peran Pelayanan Teller dan Cutomer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado*, Skripsi: Universitas Islam Negeri, Manado, 2016.
- Yusron Mustafa Kamal, *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri*, Skripsi: Universitas Islam Negeri, jakarta, 2016
- Zainuddin Ali, *Metodologi Penelitian Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Zulkifli Zaini, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296,  
Website www.metro.univ.ac.id; email: iainmetro@metro.univ.ac.id

Nomor : B-157a/In.28/FEBI/PP.00.9/05/2017

03 Mei 2017

Lampiran :-

Penihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Drs. H. M. Saleh, MA
  2. Efa Murdiana, M.Hum
- di - Metro

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Desi Marlina  
NPM : 141259710  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)  
Judul : Kinerja Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Bri Syariah Metro

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
  - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
  - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh IP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Dekan,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
NIP. 197209232000032002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT TUGAS**

Nomor: 2231/In.28/D.1/TL.01/10/2018

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,  
menugaskan kepada saudara:

Nama : DESI MARLINA  
NPM : 141259710  
Semester : 9 (Sembilan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BRI Syariah Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI PELAYANAN CUSTOMER SERVICE DAN TELLER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH METRO TAHUN 2018".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 11 Oktober 2018

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



**TEDY AMAL SATIA**  
Branch Chairman



Wakil Dekan I,

*[Signature]*  
Drs. H.M. Saleh MA  
NIP. 19650111 199303 1 004



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;  
Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id); email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

Nomor : 1174/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2017

Metro, 23 Oktober 2017

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,  
Pimpinan BRI Syariah Metro  
di- Tempat

*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

Berkenaan dengan kegiatan akademik Dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa kami:

Nama : Desi Marlina  
NPM : 141259710  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah  
Judul : Kinerja Customer Service dan Teller Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank BRI Syariah Metro.

Mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Saudara diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb.*

Wakil Dekan I,



*[Signature]*  
Siti Zulaikha.S.Ag.M.H  
NIP. 197206111998032001



*[Signature]*  
**HADI SUSILO**  
Pimpinan Cabang Pembantu

## ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

### Strategi Pelayanan *Customer Service* dan *Teller* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Metro Tahun 2018

#### A. Wawancara (*Interview*)

##### 1. Wawancara Kepada *Customer Service* BRI Syariah Metro

- a. Strategi apa yang ibu dijalankan untuk menarik nasabah?
- b. Adakah target ibu sebagai *customer service* perhari atau bulannya untuk mendapatkan nasabah? Jika ada berapa jumlahnya
- c. Pelayanan seperti apa yang diberikan ibu ketika ada nasabah yang datang?
- d. Bagaimana cara ibu menangani nasabah yang sedang mengalami masalah pada transaksinya?
- e. Adakah aturan waktu ibu dalam penyelesaian nasabah yang mengalami masalah? Jika ada berapa menit untuk menyelesaikannya
- f. Bagaimana cara ibu mempertahankan nasabah lama agar setia menjadi nasabah BRI Syariah Metro?

##### 2. Wawancara Kepada *Teller* BRI Syariah Metro

- a. Bagaimana pelayanan ibu sebagai karyawan *teller* ketika ada nasabah yang ingin bertransaksi?
- b. Bagaimana ibu menanggapi nasabah yang tidak sabar ingin melakukan transaksi?
- c. Adakah aturan waktu dalam menyelesaikan nasabah yang ingin melakukan transaksi?
- d. Bagaimana sikap ibu ketika ada masalah error pada sytem ketika sedang ada banyak nasabah?
- e. Dalam tugas *teller* ada berberapa macam jenis *teller* ibu sebagai *teller* yang melayani bagian apa saja?

3. Wawancara Kepada Nasabah BRI Syariah Metro

- a. Bagaimana pelayanan karyawan *customer service* dan *teller* ketika melayani Bapak/Ibu yang ingin melakukan transaksi/ pembiayaan? Sudah baik atau belum?
- b. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik untuk menabung di BRI Syariah Metro?
- c. Puaskah Bapak/Ibu sebagai nasabah dengan pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah Metro?
- d. Jika Bapak/Ibu mengalami masalah apakah cepat ditangani oleh *customer service* atau harus menunggu terlebih dulu?
- e. Adakah pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh karyawan BRI Syariah Metro? Khususnya untuk *Customer Service* dan *Teller*

**B. Dokumentasi**

1. Profil sejarah BRI Syariah Metro
2. Data jumlah nasabah pertahun
3. Brosur visi dan misi BRI Syariah Metro

Metro, Mei 2018

Penulis,



Desi Marlina

NPM. 141259710

Menyetujui,

Pembimbing I



Drs. M. Saleh, MA

Pembimbing II



Elfa Murdiana, M.Hum





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syarlah.metrouniv.ac.id; e-mail: syarah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Desi Marlina  
NPM : 141259710

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam /S1 PBS  
Semester/TA : IX/20172018

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal-hal yang dibicarakan/ Bimbingan yang diberikan	Tanda Tangan
	Rebu 19/12/ 2018.	✓	✓ Parb IV Par V. - Perbaiki istilah- istilah asing yg salah dalam penulisan. - Pada setiap sub strategi di perbaiki Gaya-nya & di- wawancara (Capital & atau Teller).	
	Rabu 26/12/ 2018.	✓	✓ Ace Parb II Par V.	
	Kamis 27/12/ 2018.	✓	Ace untuk di Himpun sy gk ter.	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

**Drs. M. Saleh, MA**

NIP. 19650111 199303 1 001

**Desi Marlina**

NPM. 141259710



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) Email: [iaimetro@metrouniv.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Desi Marlina  
NPM : 141259710

Fakultas/Jurusan : FEBI/S1 PBS  
Semester / T A : IX/ 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	18 / 2018 Des	✓	Ada BAB II Langsung pd BAB II	
	18 / 2018 Des	✓	Ada BAB II Langsung pd pembi	

Diketahui :  
Dosen Pembimbing II

**Elfa Murdiana, M. Hum.**  
NIP. 198011206 200801 2 010

Mahasiswa Ybs,

**Desi Marlina**  
NPM. 141259710



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telepon (0725) 41507 ; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Desi Marlina** Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 PBS**  
NPM : **141259710** Semester / TA : **IX / 2018-2019**

No.	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	8 / 2018 / Nov	✓	documentasi 2. Klu Cara PA di 16nd - Urutan pembolan Anda kurang Menanyakan Conclasi dg pohon fakas Anda - Terori yang sdh ada jadi landas Terori baru di paksi HM pps Pembudayaan	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

**Elfa Murdiana, M.Hum.**  
NIP. 19801206 200801 2 010

**Desi Marlina**  
NPM. 141259710



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telepon (0725) 41507 ; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Desi Marlina**  
NPM : 141259710

Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2018-2019

No.	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	13 / 2018 / Mei	L	Perbaiki bab Kolum dan pembatas Malah "BULET" ↓ Pengen Analisis ↓ gmnah Teori Anda / Mengamati	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Elfa Murdiana, M.Hum.  
NIP. 19801206 200801 2 010

Desi Marlina  
NPM. 141259710



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS SYARIAH**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
M E T R O Telepon (0725) 41507 ; Faksimili (0725) 47298; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Desi Marlina** Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1 PBS**  
NPM : **141259710** Semester / TA : **IX / 2018-2019**

No.	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	19 Nov 2018	✓	<p>- Semua Analisis Anda tdk didukung oleh Teori yg sdh Anda tuliskan dan RASSTI ↓ Anda justru menengap hasil penelitiannya jurnal → Bukanya Muna ?</p> <p>- Pakai Kerangka Teori Anda yg Menganalisis lalu Rasi kumpang pd tiap teori yg ada Dadika sbg peny hasil Analisis</p>	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs,

Elfa Murdiana, M.Hum.  
NIP. 19801206 200801 2 010

Desi Marlina  
NPM. 141259710

## DAFTAR LAMPIRAN

**Wawancara dengan Teller**



**Wawancara dengan Customer servis**



**Wawancara dengan Nasabah**



## Wawancara dengan Nasabah



## RIWAYAT HIDUP



Peneliti lahir di Adipuro pada 30 Maret 1996, sebagai anak Pertama dari dua bersaudara, pasangan Ibu Rohayati dan Bapak Sumardi.

Pendidikan yang telah ditempuh oleh penulis yaitu di SD Negeri 1 Adipuro Lampung Tengah diselesaikan pada tahun 2008, SMP Negeri 2 Trimurjo Lampung Tengah diselesaikan pada tahun 2011, kemudian lulus dari SMA Negeri 1 Trimurjo Lampung Tengah pada tahun 2014.

Tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikannya dan terdaftar sebagai mahasiswa IAIN Metro pada program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang kemudian lulus pada tahun 2018.