

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA SISTEM ANTRIAN *TELLER* BANK
(Studi Kasus BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)

Disusun Oleh :
ANITA RAHMAWATI
NPM : 141258410



Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)METRO
1441 H/ 2020 M

**KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA SISTEM ANTRIAN *TELLER* BANK
(Studi Kasus BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)**

**Diajukan Untuk memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)**

**Oleh :
ANITA RAHMAWATI
NPM : 141258410**

**Pembimbing I : Hj. SITI ZULAIKHA, S. Ag., MH
Pembimbing II : LIBERTY, SE., MA**

**Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas: Ekonomi Dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H/ 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

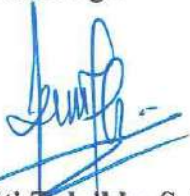
Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA SISTEM ANTRIAN
TELLER BANK (STUDI KASUS BRI SYARIAH
KANTOR CABANG TANJUNG KARANG)**

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : SI Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosyahkan Munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.

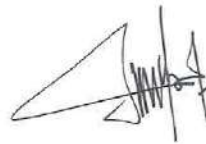
Pembimbing I



H Siti Zulaikha S.Ag.MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Metro, Januari 2020

Pembimbing II



Liberty. SE. MA
NIP. 19740824 200003 2 002

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk dimunaqosyahkan

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka Skripsi saudara :

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Judul : **KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA SISTEM ANTRIAN
TELLER BANK (STUDI KASUS BRI SYARIAH
KANTOR CABANG TANJUNG KARANG)**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

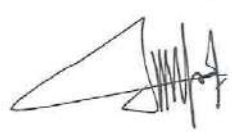
Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Metro, Januari 2020

Pembimbing I

Pembimbing II


Hi. Siti Zulaikha, S.Ag.MH
NIP. 19720611 199803 2001



Liberty. SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002



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

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 0412/In.28.3/D/PP.00.9/01/2020

Skripsi dengan judul: KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA SISTEM ANTRIAN *TELLER* BANK (studi kasus BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang), Disusun oleh: ANITA RAHMAWATI, NPM 141258410 Jurusan S1 Perbankan Syari'ah telah diujikan dalam Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Selasa, 21 januari 2020.

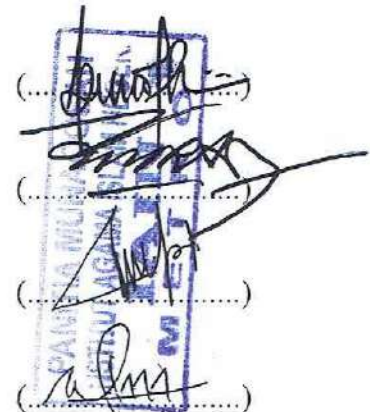
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Hj. Siti Zulaikha, S.Ag.,MH


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

Penguji II : Liberty, SE, MA

Sekretaris : Liana Dewi Susanti, M.E.Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

**KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA SISTEM ANTRIAN TELLER BANK (STUDI KASUS BRI
SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG)**

ABSTRAK

Oleh:

Anita Rahmawati

141258410

Teller menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku, jika *Teller dan Customer service* memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut, maka dari itu standar operasional prosedur (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk pelayanan teller yaitu: sikap, sikap teller saat melayani nasabah dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk pada saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, fokus terhadap nasabah, dan transaksi, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terimakasih diakhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.

Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah yaitu penelitian lapangan atau *field research*, sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. wawancara dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai Kepala cabang, *Manager Operasional*, *Teller*, dan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan antrian teller yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja terkadang pelayanan teller yang terkesan lambat mengakibatkan banyak nasabah yang harus menunggu antrian dalam waktu yang relatif lama. Pelayanan tellernya lambat sehingga tidak jarang banyak nasabah menumpuk bahkan ada yg pulang sebelum nomor antrian mereka dipanggil.

Kata Kunci: *Pelayanan, Sistem Antrian, Teller*

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Anita Rahmawati

NPM : 141258410

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Januari 2020



Anita Rahmawati

NPM. 141258410

MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ
عَنَّهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ

الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah mereka ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”¹ (QS. Al-Imran: 159)

¹Departemen Agama RI, Al-Qur’an dan Terjemahnya juz 1-30, (Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2006), h. 90

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada Allah SWT. Saya persembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku ayahanda tercita Aris Prasajo dan Ibuku terkasih Tri Wahyuni yang tidak pernah lelah mendo'akan dan mendukung peneliti baik dalam bentuk moril materil serta tak pernah henti memberikan kasih sayang dan motivasi yang tiada batas untuk keberhasilan putrinya.
2. Kakak kandungku Soffian Efendi yang selalu mendo'akan dan menyemangatiku.
3. Sahabat-sahabat terbaikku, Eva Nur Sa'adah, Pipin Yuliani, Feriyanti, Dyah Ayu Setyo Astuti, Anita Rahmawati, Roudatul Kutsyiahdan Putri Dyah Pitaloka yang telah memberi semangat dan motivasi.
4. Teman-teman seperjuangan angkatan 2014 dan terkhusus keluarga besar S1 Perbankan Syariah Kelas A.
5. Almamater IAIN Metro tempatku menuntut ilmu dan memberikan pelajaran-pelajaran intelektual yang berharga.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,
3. Ibu Reonika Pustitasari, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah (S1 PBS),
4. Ibu Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., MH dan Ibu Liberty, S.E., M.A selaku pembimbing yang telah memberi bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi,
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan
6. BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga penelitian yang akan dilakukan sekiranya dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Metro, Januari 2020

Peneliti



Anita Rahmawati
NPM. 141258410

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN SAMPUL..... | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iii |
| HALAMAN NOTA DINAS..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN | v |
| HALAMAN ABSTRAK | vi |
| HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN..... | vii |
| HALAMAN MOTTO | viii |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Pertanyaan Penelitian..... | 7 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1. Tujuan Penelitian | 7 |
| 2. Manfaat Penelitian | 7 |
| D. Penelitian yang Relevan..... | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kualitas Pelayanan..... | 13 |
| 1. Pengertian Pelayanan..... | 13 |
| 2. Tujuan dan Fungsi Pelayanan | 14 |
| 3. Kualitas Pelayanan Perbankan..... | 15 |

| | |
|--|----|
| 4. Sistem Pelayanan Bank..... | 17 |
| B. Kepuasan Nasabah | 21 |
| C. Dimensi Kepuasan Nasabah | 25 |
| D. Pengukuran Tingkat kepuasan Nasabah | 28 |
| E. Pelayanan <i>Teller</i> | 30 |
| 1. Pengertian pelayanan teller | 30 |
| 2. Tujuan Pelayanan Teller | 31 |
| 3. Tugas dan Fungsi Teller | 32 |
| 4. Etika Pelayanan Teller | 34 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|-------------------------------------|----|
| A. Jenis dan Sifat Penelitian | 35 |
| 1. Jenis Penelitian | 35 |
| 2. Sifat Penelitian..... | 35 |
| B. Sumber Data | 36 |
| 1. Sumber Data Primer..... | 36 |
| 2. Sumber Data Sekunder | 37 |
| C. Teknik Pengumpulan Data..... | 37 |
| 1. Wawancara..... | 38 |
| 2. Dokumentasi | 39 |
| D. Teknik Analisis Data | 39 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang | 41 |
| B. Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian <i>Teller</i> BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang | 46 |
| C. Analisis Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian <i>Teller</i> BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang | 57 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 67 |
| B. Saran | 68 |

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel 4. 1 Standar Pelayanan *Teller*
2. Tabel 4.2 Standar Pelayanan *Customer Service*
3. Tabel 4.3 Standar Pelayanan *Security*

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang
2. Gambar 4.2 Struktur Sistem Antrian *Teller* BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Penunjukan Tim Pembimbing Skripsi
2. Surat Izin Research
3. Surat Tugas
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Alat Pengumpulan Data
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Foto Dokumentasi Penelitian
8. Brosur Bri Syariah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan harus mampu mewujudkan kepuasan nasabahnya, sebab jika kepuasana nasabah tidak tercapai maka nasabah akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan mengakibatkan penurunan laba dan bisa juga menyebabkan kerugian.

Menciptakan kepuasan nasabah memiliki dampak positif untuk jangka panjang. Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berhubungan dengan hasil yang akan didapatkan oleh bank. Jika sebuah bank menginginkan profit yang tinggi, maka bank harus mendapatkan nasabah dengan prospek yang bagus. Tentunya nasabah juga memerlukan pelayanan yang lebih optimal dari bank dimana nasabah menggunakan produk dan jasanya.

Kualitas pelayanan sebagai kemampuan merencanakan, menciptakan, dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi pelanggan, kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, biaya administrasi yang lebih hemat, ketepatan waktu memberikan pelayanan dan waktu tunggu yang lebih pendek, kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.²

²Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), h. 91.

Pada dasarnya tujuan pelayanan perbankan salah satunya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Untuk nasabah, pelayanan merupakan suatu alasan yang paling penting. Nasabah dapat mempercayai suatu bank karena pelayanan yang diberikan bank terhadap nasabah, dimana masing-masing nasabah memiliki alasan yang berbeda-beda dalam hal pelayanan.

Kepuasan pelanggan/nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan dan menentukan kepuasan pelanggan atau nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan.³

Antrian merupakan salah satu pengalaman yang dialami oleh nasabah pada saat menggunakan jasa layanan perbankan. Waktu tunggu atau antrian dapat menjadi faktor yang menentukan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan hilangnya keuntungan akibat nasabah membatalkan menggunakan pelayanan pada tempat tertentu.

Dalam hal ini, tipe antrian yang ditetapkan dalam suatu bank dapat didefinisikan sebagai jenis-jenis antrian yang diberlakukan untuk melayani

³M. Nur Rinton Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 200.

para nasabah dalam melakukan transaksinya agar pelayanan dapat berlangsung secara teratur, tertib, dan aman. Model struktur antrian diantaranya: 1) *Single channel –single phase Single channel* berarti hanya ada satu jalur untuk memasuki system pelayanan . Single phase menunjukkan hanya ada satu station pelayanan. 2) *Single channel–multiphase Multiphase* menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan (dalam *phase-phase*). 3) *Multichanel- single phase* Sistem multichannel terjadi bila dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh aliran tunggal. 4) *Multichanel-multiphase* Pada system ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap , sehingga lebih dari individu dapat dilayani pada suatu waktu.

Penggunaan model antrian dapat membantu pihak bank dalam mengoptimalkan system oprasional petugas layanannya agar proses transaksi dapat berjalan optimal. Maka perlu pelayanan yang optimal guna mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa bank. Perusahaan bidang jasa menempatkan kualitas pelayanan jasa untuk memegang peran penting.

Seperti dijelaskan dalam surah Al-Imran: 159 :

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

اللَّهُ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah mereka ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”⁴

Ayat diatas menjelaskan meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran- pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum muslimin pada peperangan Uhud sehingga menyebabkan kaum muslimin menderita kekalahan, tetapi beliau tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap pelanggaran itu, bahkan memaafkannya dan memohon ampun kepada Allah SWT.

Surah Al Imran Ayat 159 menyebutkan tiga hal secara berurutan untuk dilakukan sebelum bermusyawarah, yaitu:

1. Bersikap Lemah lembut.
2. Memberi maaf dan bersedia membuka diri

⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahnya juz 1-30, (Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2006), h. 90

3. Memohon ampunan Allah sebagai pengiring dalam bertekad, kemudian bertawakal kepada-Nya atas keputusan yang dicapai.⁵

Sesuai ayat di atas, kita di ajarkan untuk selalu berlemah lembut atau selalu berbuat baik dengan orang lain. Jika dikaitkan dengan pelayanan ayat tersebut mengajarkan kita hendaknya bersikap baik dan ramah tamah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam berjalannya suatu kegiatan organisasional khususnya di dunia perbankan yang dalam menjalankan usahanya tidak lepas dari pemberian pelayanan jasa yang terbaik untuk nasabah agar nasabah mereka merasa dihargai. Hubungan yang baik berupa kemitraan yang kemudian akan berimbas pada loyalitas nasabah. Sebaliknya, dalam ayat di atas juga menjelaskan apabila pelayanan jasa yang diberikan oleh perbankan buruktentu akan menurunkan minat nasabah dan berkurangnya nilai kesetiaan yang berujung berpindahya nasabah ke bank lain dan berujung kebangkrutan bagi bank itu sendiri. Oleh sebab itu kualitas pelayanan haruslah di utamakan.

Jika nasabah sudah merasa nyaman dengan bank yang dipilihnya untuk memenuhi berbagai kebutuhannya, maka kesetiaan nasabah akan tercipta dengan sendirinya. Kesetiaan diperoleh seiring dengan kepuasan yang diterima nasabah. Kesetiaan datang dari hati akibat adanya rasa puas yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diterima sangat baik dan itu

⁵ M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002), h. 313

terus dilakukan secara konsisten. Kesetiaan nasabah perlu dijaga dengan menjalin hubungan baik antara nasabah dengan pihak bank.

Untuk mewujudkan keinginan bank dalam hal peningkatan kualitas terhadap kepuasan nasabahnya, bank harus memiliki suatu standar/pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tidak terkecuali bank syariah, karena SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Disisi lain ada proses manajemen dalam hal pelayanan, dimana setiap bank melakukan hal ini, tidak terkecuali bank syariah. Suatu proses pelayanan harus memperhatikan standar operasional yang telah ditetapkan.

Hal ini lah yang paling penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan, seperti staf-stafnya yang tidsk ramah saat melayani, ruangan yang tidak bersih, sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah. Manajemen pelayanan ini adalah proses yang sangat penting karena dapat menghindari adanya masalah pelayanan dalam melayani nasabah. Setiap pelayanna *costumer service*, *teller*, telepon dan satpam memiliki standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan. Seperti sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja, dan pengetahuan dalam produk-produk bank yang disampaikan kepada nasabah.

BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sebagai salah satu bank yang sudah terkemuka, sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya. Hal ini

diwujudkan salah satunya melalui inovasi, baik dalam hal produk maupun pelayanan. Setiap Bank mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimana untuk mendukung kegiatan bank tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku di bank tersebut. Dalam melayani nasabah ada beberapa pekerjaan yang di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah khususnya pada bagian *Teller* dan *Customer Service*.

Teller menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku, jika *Teller dan Customer service* memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut, maka dari itu standar operasional prosedur (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk pelayanan teller yaitu: sikap, sikap teller saat melayani nasabah dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk pada saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, fokus terhadap nasabah, dan transaksi, menggunakan nama

nasabah, mengucapkan terimakasih diaksir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.⁶

Berdasarkan hasil survey peneliti, jumlah nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung pada tahun 2018 adalah 25.236 nasabah. Sistem antrian yang digunakan BRI Syariah sama dengan sistem bank pada umumnya, yaitu menggunakan model antrian dengan sistem penomoran, hanya saja di BRI Syariah memiliki *teller* berjumlah 3 orang, dan 1 orang *teller* lagi khusus untuk transaksi gadai. Untuk jalur *teller* belum dibedakan pelayanannya berdasarkan jenis transaksinya, baik tunai maupun non tunai. Jadi pelayanan untuk transaksi tunai maupun non tunai bisa dilakukan pada semua *teller*. Antrian hanya membedakan antara *teller*, *costumer service*, dan gadai.⁷

Standar waktu pelayanan yang diberikan *teller* berbeda-beda untuk setiap nasabahnya, tergantung pada jenis transaksinya tunai (setoran, penarikan) dan Non tunai (transfer, pindah buku, dll). Nasabah yang melakukan transaksi di bagian *teller* fluktuatif perharinya, rata-rata *teller* mampu melayani sekitar 100 nasabah setiap harinya.

Pada situasi mengantri seseorang diharuskan untuk menunggu, padahal menunggu adalah suatu aktivitas yang memerlukan waktu dan kurang menyenangkan, terlebih antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan

⁶ Wawancara dengan bapak Bardan, Pimpinan cabang BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, pada 4 Oktober 2019, Pukul 09.00 WIB

⁷ Wawancara dengan Vinni sigit, Teller BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, pada 4 Oktober 2019, Pukul 12.00 WIB

nasabah, biasanya waktu yang digunakan oleh teller bank untuk melayani nasabah itu rata-rata lima menit per nasabah, akan tetapi pada kenyataannya tidak jarang teller melayani nasabah itu lebih dari lima menit, sehingga waktu yang digunakan itu kurang efektif dan efisien, sehingga membuat pelayanan yang diberikan oleh teller kepada nasabah itu terkesan lambat dan kurang memuaskan.⁸

Tekait dengan pelayan *teller*, terkadang proses pelayanan yang diberikan sangat lama dan kurang cekatan para karyawan, atau bahkan ada pula gangguan sistem yang terjadi pada saat melakukan transaksi, padahal nasabah yang ada hanya sedikit, hal tersebut sangatlah membosankan dan mengurangi tingkat kepuasan dalam hal pelayanan yang diberikan.⁹

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kualitas pelayanan bank pada sistem antrian yang ditetapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, dikaitkan dengan pencapaian kepuasan nasabah dalam hal kenyamanan ketika menunggu dalam antrian. olehkarena itu peneliti mengangkat judul **“Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Bank” (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)**, Dan diharapkan dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang bisa memberikan gambaran mengenai pengaruh pelayanan pada sistem antrian *teller* terhadap kepuasan nasabah.

⁸Wawancara Dengan Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

⁹ Wawancara dengan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, pada 4 Oktober 2019, Pukul 11.00 WIB

B. Pertanyaan Penelitian

Bagaimana kualitas pelayanan bank syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap sistem antrian teller bank?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada hakikatnya merupakan sesuatu yang hendak dicapai, yang dijadikan arahan atas apa yang harus dilakukan dalam penelitian. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan bank pada sistem antrian teller yang ada di bank.

2. Manfaat Penelitian

Adapun penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis:

a. Secara Teoritis

- 1) Penelitian ini dilakukan untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kontribusi bagi para praktisi perbankan atau lembaga keuangan syariah khususnya yang berkaitan dengan layanan pada sistem antrian teller di BRI Syariah.
- 2) Sebagai penjas atau memperkuat atas hasil penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

b. Secara Praktis

Untuk BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja Bank Syariah dan menjadi Pertimbangan dalam mengambil suatu kebijakan khususnya terkait pelayanan pada sistem antrian teller bank.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan memuat uraian sistematis mengenai hasil penelitian-penelitian terdahulu tentang persoalan-persoalan yang akan dikaji. Dalam hal ini penulis menemukan beberapa penelitian yang kajiannya berhubungan dengan tema yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Skripsi Lilia Octavianeta, STAIN Jurai Siwo Metro 2012 yang berjudul “*Loyalitas Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Baitul Maal Wattamwil (BMT) A-Ihsan Mataram Baru*”. Hasil penelitian menyatakan bahwa ternyata secara teknis praktik pelayanan yang diberikan kepada para nasabah belum sejalan dengan teori. Kualitas pelayanan belum sepenuhnya sempurna, artinya kualitas pelayanan belum cukup baik dan belum sepenuhnya memenuhi harapan para nasabah.

Penelitian M Jamaludin Malik, STAIN Jurai Siwo Metro 2016 yang Berjudul “*Kualitas Pelayanan Jasa Mesin EDC Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di PT PPOB Gloria Internasional Desa Bogatama Kecamatan Penawartama Kabupaten Tulang Bawang)*”. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas jasa ATM Mini terhadap kepuasan konsumen,

merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pada umumnya masyarakat direpotkan dengan jauhnya lembaga keuangan bank. Jarak yang ditempuh cukup membutuhkan waktu berjam-jam, sehingga PT PPOB Internasional membuka usaha pelayanan jasa. Manfaat yang didapatkan dari pelayanan jasa ATM Mini yaitu pertama memudahkan masyarakat bertransaksi tarik tunai, pembayaran tagihan, pembelian dan transfer tunai. Kedua memudahkan jarak tempuh untuk datang ke ATM Mini, karena setiap desa ada. Ketiga pelayanan yang didapat tidak lama dan tidak mengantri.

Penelitian Khairatul Nisa, Universitas Islam negeri Walisongo yang berjudul "*Implementasi Pelayanan Customer Service Terhadap Anggota KPPS Harapan Umat Pati KCP Gabus*". Penelitian ini berfokus pada pelayanan *customer service* terhadap anggota KPPS Harapan Umat Pati. Hasil penelitian menyatakan bahwa KPPS Harapan Umat Pati Kcp Gabus implementasi pelayanan *customer service* terhadap anggota telah diterapkan untuk meningkatkan pelayanan saat melayani anggota serta sikap dan perilaku yang ditetapkan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada anggota sudah baik, sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan terhadap anggota dengan lancar, tertib, dan aman.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas pelayanan

1. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berakibat kepemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.¹

Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang diberikan perusahaan secara ikhlas guna memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dalam istilah perbankan, kualitas pelayanan adalah segala pelayan yang diberikan oleh pihak bank untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai yang diharapkan.

Seperti dijelaskan dalam surah Al-Imran: 159 :

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

Artinya : “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah mereka ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian,

¹Melayu Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), h. 76.

apabila engkau telah membulatkan tekat maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”

Sesuai ayat di atas, kita di ajarkan untuk selalu berlemah lembut atau selalu berbuat baik dengan orang lain. Jika dikaitkan dengan pelayanan ayat tersebut mengajarkan kita hendaknya bersikap baik dan ramah tamah dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam berjalannya suatu kegiatan organisasional khususnya di dunia perbankan yang dalam menjalankan usahanya tidak lepas dari pemberian pelayanan jasa yang terbaik untuk nasabah agar nasabah mereka merasa dihargai.

Hubungan yang baik berupa kemitraan yang kemudian akan berimbas pada loyalitas nasabah. Sebaliknya, dalam ayat di atas juga menjelaskan apabila pelayanan jasa yang diberikan oleh perbankan buruktentu akan menurunkan minat nasabah dan berkurangnya nilai kesetiaan yang berujung berpindahannya nasabah ke bank lain dan berujung kebangkrutan bagi bank itu sendiri. Oleh sebab itu kualitas pelayanan haruslah di utamakan.

Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kepada masyarakatserta memberikan jasa-jasa bank lainnya.²

2. Tujuan dan fungsi pelayanan

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memnuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), h. 362.

fokus pelayanan kepada pelanggan. Tujuan pelayanan menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi antara lain:

- a. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
- b. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera memiliki barang/ jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- c. Untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
- d. Untuk menghindari tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari
- e. Untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan
- f. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
- g. Untuk mempertahankan pelanggan.³

3. Kualitas Pelayanan Bank

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang tersirat dalam diri pelanggan.

Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah:

- a. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu bagi nasabah.

³ Daryanto Dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), h.1

- b. Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan reabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalaha-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.
- d. Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah, dan sarana lainnya
- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti outlet, cukupnya jumlah karyawanyang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, aeperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.
- f. Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.
- g. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi dan sebagainya.
- h. Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganna permintaan khusus.
- i. Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah, dan sebagainya.⁴

Peneliti dapat memahami bahwa kualitas pelayanan adalah dimana suatu produksi bemberikan rasa puas terhadap konsumen atau pelanggan,

⁴Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 91-92.

atau karyawan memberikan pelayanan penuh dan ras nyaman terhadap konsumen atau nasabahnya. Dengan begitu nasabah akan selaluserang dan puas tanpa komplain terhadap pelayanan yang diberikan.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya.⁵

Kualitas pelayanan terbagi atas:

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- 1) Pola manajemen umum perusahaan
- 2) Penyedia fasilitas pendukung
- 3) Pengembangan sumber daya manusia
- 4) Iklim kerja dalam keselarasan hubungan kerja.
- 5) Pola insentif

b. Kualitas pelayanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

- 1) Yang berkaitan dengan layanan jasa
- 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang.

4. Sistem Pelayanan Bank

Sistem pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.⁶

⁵M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 220

⁶ *Ibid.*, h.211

Terdapat beberapa dimensi pelayanan yang juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangibles*)
 Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung, warna, dekorasi, dan lain sebagainya), lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. Keandalan (*Reliability*)
 Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*)
 Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Menekankan pada perilaku personal untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keamatan dari para pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*)
 Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. Empati (*Empathy*)
 Peduli, memiliki pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.⁷

Dari kelima faktor tersebut adanya kesinambungan satu dengan yang lainnya. Ketika faktor bukti fisik (*tangibles*) telah terpenuhi maka akan berpengaruh juga terhadap faktor lainnya. Karena kelima faktor tersebut dapat diibaratkan sebagai bangunan yang saling bersinergi demi terciptanya bangunan yang kokoh. Jika salah satu faktor tersebut tidak berjalan, maka berpengaruh terhadap yang lainnya, sehingga tidak akan terciptanya bangunan yang kokoh.

⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h.23-24.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, yaitu sebagai berikut:

- f. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- g. Percaya diri
- h. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- i. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- j. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- k. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- l. Jangan menyela dan memotong pembicaraan
- m. Mampu meyakini nasabah serta memberi kepuasan
- n. Jika tidak sanggup menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan
- o. Jika belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.⁸

Dalam melayani sangat diperlukan berbagai sikap yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan karyawan bank. Intinya membuat nasabah betah dan tidak merasa bosan bila berhubungan dengan keryawan bank.

Beberapa sikap yang harus diteladani oleh semua karyawan bank, yaitu:

- a. Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya
- b. Dengarkan baik-baik

⁸ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h. 252

- c. Sebelum nasabah selesai berbicara jangan menyela pembicaraan
- d. Ajukan pertanyaan sesudah nasabah selesai berbicara
- e. Jangan marah dan mudah tersinggung
- f. Jangan mendebat nasabah
- g. Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang
- h. Jangan menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya tunjukan sikap perhatian dan sifat ingin membantu.⁹

Dalam melayani nasabah hal-hal perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu.

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b. Tersedia personel yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i. Mampu memberikan kepercayaan nasabah.¹⁰

⁹*Ibid.*, h. 255

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 259

B. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah adalah bila sebuah produk dan jasa memenuhi atau melampaui harapan nasabah, maka biasanya nasabah akan merasa puas.

Pengertian kepuasan nasabah dari berbagai ahli tidak jauh berbeda, hanya tergantung dari sudut mana kita memandangnya. Menurut Kotler, kepuasan pelanggan merupakan “penilaian dari pelanggan atas penggunaan barang atau jasa dibandingkan dengan harapan sebelum penggunaannya.”¹¹

Nasabah akan merasa puas apabila bank memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank. Ada beberapa indikator kepuasan pelanggan, diantaranya nasabah tersebut akan:

1. Loyal kepada bank, artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.
2. Mengulang kembali pembelian produknya, artinya kepuasan terhadap pembelian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli kembali terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.
3. Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi semakin beragam dalam satu bank.

¹¹*Ibid.*, h. 263

4. Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut. Hal ini yang menjadi keinginan bank karena pembicaraan kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.¹²

Untuk mencapai tujuan diatas, atau dengan kata lain kepuasan nasabah terus meningkat, maka perlu dilakukan atau dilaksanakan hal-hal berikut:

1. Memperhatikan kualitas pelayanan dari staf bank yang melayani nasabah dengan keramahan, sopan sanrun serta pelayanan cepat dan efisien. Staf bank disini mulai dari staf paling bawah sampai dengan pimpinan tertinggi di bank tersebut.
2. Faktor pendekatan dan kedekatan untuk berinteraksi dengan staf bank tersebut. Nasabah diberlakukan seperti teman lama, sehingga timbul keakraban dan kenyamanan selama berhubungan dengan bank.
3. Harga yang ditawarkan. Pengertian harga disini untuk bank, yaitu baik bunga simpanan, maupun bungan pinjaman atau bagi hasil dan biaya administrasi yang ditawarkan kompetitif dengan bank lain.
4. Kenyamanan dan keamanan lokasi bank, sebagai tempat berinteraksi, dalam hal ini nasabah selalu merasakan adanya kenyamanan baik diluar maupun didalam bank. Nasabah juga tidak merasa was-was bisa berhubungan dengan bank.
5. Kemudahan memperoleh produk bank. Artinya jenis produk yang ditawarkan lengkap dan tidak memerlukan prosedur yang berbelit-belit

¹² Ibid., h.264.

atau persyaratan yang memberatkan seperti misalnya dalam hal permohonan kredit.

6. Penanganan komplain atau keluhan. Artinya setiap ada keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah harus ditanggapi dan ditangani dengan cepat dan tepat.
7. Kelengkapan dan kegunaan produk termasuk keengkapan fasilitas dan produk yang ditawarkan, misalnya tersedianya fasilitas ATM di berbagai lokasi yang strategis.
8. Perhatian terhadap nasabah dimas mendatang terutama terhadap pelayanan purna jualnya.¹³

Makin besar jurang antara apa yang diharapkan dengan kinerja, maka makin besar ketidakpuasan konsumen/nasabah. Terciptanya kepuasan konsumen/nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya:¹⁴

1. Terjadi hubungan yang harmonis antara konsumen/nasabah dengan perusahaan
2. Terciptanya loyalitas konsumen/nasabah terhadap perusahaan, sehingga ia tidak akan berpaling kepada perusahaan lain.
3. Terjadinya suatu bentuk isu *public* yang positif dari mulut ke mulut (*word of mouth*).
4. Terjadinya pembelian ulang (*repeated sales*).

¹³*Ibid.*, h. 264-265.

¹⁴M. Nur Rinton Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 199

Kepuasan nasabah secara umum pada dasarnya tergambar pada dua pelayanan, yaitu:

1. Material

- a. Gedung yang megah
- b. Lay out ruangan tertata rapi
- c. Ruangan yang bersih dan nyaman
- d. Ruangan toilet yang bersih
- e. Ruangan mushola yang bersih dan nyaman
- f. Penampilan pegawai yang baik
- g. Mesin ATM yang selalu online dan rapi
- h. Sarana dan prasarana yang lengkap

2. Immaterial

- a. Ramah, sopan, tanggap, dan akrab
- b. Pelayanan yang hangat
- c. Merasa dihormati/dihargai
- d. Merasa senang dan puas

Kepuasan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tertentu akan mendorong kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan akan mendorong bangkitnya loyalitas karyawan pada perusahaan. Selanjutnya loyalitas karyawan akan berdampak pada peningkatan produktivitas. Produktivitas karyawan akan menciptakan

dan menentukan kepuasan pelanggan atau nasabah. Akhirnya kepuasan pelanggan ini akan menciptakan loyalitas pelanggan.¹⁵

Dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah adalah dimana seseorang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Semakin baik dan memuaskan pelayanan yang diberikan bank maka akan membuat nasabah menjadi lebih senang tanpa adanya keluhan. Dengan begitu nasabah akan merasa akrab dengan karyawan dan akan menjadi pelanggan yang baik bagi bank.

C. Dimensi Kepuasan nasabah

Untuk memuaskan nasabah tentunya perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Kesamaan makna antara nasabah dan konsumen yang dibedakan pada lingkup status pengguna produk dan jasanya, maka faktor kepuasan konsumen hampir sama dengan faktor kepuasan nasabah. Menurut Handi Irawan ada lima faktor yang menentukan kepuasan konsumen yaitu:

1. Kualitas Produk

Pelanggan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu: Performance (daya guna), Durability (daya tahan), Feature (keutamaan), Reliability (keandalan), Costintency(konsisten) dan Design (desain).¹⁶

¹⁵ Ibid., h. 200.

¹⁶ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002), h.37.

Pelanggan akan merasa puas bila barang yang dibeli memenuhi beberapa kriteria seperti mempunyai daya guna, awet, produknya memiliki kelebihan dan juga desain produk yang menarik.

2. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak sensitif terhadap harga. Maka dalam faktor harga ini lebih relatif, tergantung pada individunya, karena tidak semua orang mematok atau menilai kualitas produk dari harga, ada juga orang yang mengesampingkan harga asal mendapatkan produk tersebut, meskipun mempunyai kualitas yang kurang baik.

3. Kualitas Pelayanan

Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah ServQual yang dikembangkan oleh Berry dan Zeithalm. Berdasarkan konsep ini, kualitas pelayanan mempunyai lima dimensi, yaitu: Reliability (keandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Emphaty (empati), dan Tangible (bukti fisik). Pada kualitas pelayanan ini, tentunya menjadi tolak ukur bagi kepuasan nasabah pasca pembelian. Pasalnya nasabah tidak hanya menilai dari produk yang dibelinya, melainkan juga pada pelayanan yang diperoleh, semakin baik pelayanan

yang diberikan maka nasabah akan loyal untuk kembali lagi membeli produk tersebut.¹⁷

4. Faktor Emosional

Pelanggan yang merasa bangga dan yakin orang lain kagum terhadap dia apabila menggunakan produk merek tertentu, cenderung memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri. Faktor emosional ini cenderung pada perilaku individu yang bangga menggunakan produk dengan brand tertentu, mereka akan merasa bangga bahkan cenderung percaya dirinya meningkat setelah menggunakan brand tersebut.

5. Biaya dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa

Pelanggan akan semakin puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.¹⁸

Dari kelima faktor tersebut memang memberikan pengaruh yang besar terhadap kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mendukung kepuasan nasabah bukan hanya dalam faktor pelayanan saja, namun dalam berbagai faktor lain seperti harga, produk, dan juga berkenaan dengan efisiensi waktu. Sehingga faktor-faktor lain memiliki peran yang dapat mempengaruhinya.

¹⁷ *Ibid.*, h.42

¹⁸ *Ibid.*,h.44

D. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Perlunya diadakan riset atau pengukuran tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui media berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan masukan sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

2. *Ghost shopping*

Memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuantemuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan, menjawab pertanyaan, pendapat, dan menangani setiap keluhan.

3. Analisis pelanggan yang hilang

Perusahaan seyogjanya menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

4. Survei kepuasan pelanggan

Dengan mengadakan survei yang teratur dengan metode survei kepuasan pelanggan dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- a. Pengukuran dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “Ungkapkan seberapa puas saudara terhadap pelayanan Bank Indonesia pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas”.
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan.
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.¹⁹

Dari keempat tehnik pengukuran kepuasan tersebut, dalam konteks perbankan metode pengukuran kepuasan nasabah

¹⁹ Nur Rianto Al Arif, “Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah”, (Bandung : CV Alfabeta, 2012), h.204.

dilakukan menggunakan cara teknik survei nasabah dengan cara memberikan teknik sistem keluhan dan saran, metode ini dilakukan dengan cara menyediakan kertas yang diletakkan di kotak kritik dan saran untuk mempermudah nasabah yang mengalami masalah-masalah yang timbul. Sedangkan mengenai wawancara langsung dengan nasabahnya sangat jarang dilakukan oleh perbankan, sedang mengenai *ghost shopping* mungkin saja dilakukan oleh lembaga perbankan, namun mengingat *ghost shopping* sifatnya rahasia jadi yang mengetahuinya hanya lembaga terkait.

E. Pelayanan *Teller*

1. Pengertian Pelayanan *Teller*

Pelayanan *teller* terdiri dari dua kata yaitu pelayanan dan *teller*. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan susatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan produk fisik.²⁰

Teller adalah petugas karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbesar, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.²¹

156 ²⁰ Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), h.

²¹ *Ibid.*,h. 161

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *teller* adalah petugas bank yang bertanggungjawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek dan memberikan jasa pelayanan kepada para nasabahnya.

2. Tujuan Pelayanan *Teller*

Pelayanan *teller* dalam sebuah bank sangatlah penting sebagaimana untuk memberikan kesan yang baik dari perusahaan untuk nasabah, yang pada akhirnya memberikan tingkat kepuasan yang maksimal. Layanan *teller* mempunyai beberapa tujuan, yaitu sebagai berikut:

- a. Menjaga kerahasiaan keuangan nasabah. Dapat dipahami bahwa bank mempunyai kewajiban untuk merahasiakan nominal keuangan nasabah terhadap pihak yang tidak bersangkutan.
- b. Memberikan informasi yang akurat dan objektif apabila diminta oleh nasabah yang bersangkutan. Dalam memberikan pelayan nasabah, tidak hanya memberikan pelayanan terhadap transaksinya melainkan memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah yang bersangkutan.
- c. Turut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah. Dapat dipahami bahwa teller mempunyai keikutsertaan dalam menstabilkan nilai rupiah.
- d. Menjaga dan memelihara koresponden bank diantara sesama bank. Dapat dipahami bahwa menjaga kerahasiaan bank terhadap bank lain sudah menjadi kewajiban dalam internak bank.

e. Menyalurkan pembiayaan secara efektif kepada calon debitur.²²

Dapat dipahami bahwa tidak hanya penghimpunan dana yang efektif dalam memberikan pelayanan, namun dalam penyaluran dana harus diperhatikan dan ditingkatkan lagi.

Dapat dipahami bahwa tujuan pelayanan *teller* diantaranya untuk memaksimalkan pelayanannya terhadap seluruh komponen bank sehingga pelayanan teller itu dapat memberikan kepuasan saat melayani nasabah dan agar bank tetap dalam alurnya. Maka dari itu di utuhkan kesungguhan dan ketekunan saat memberikan pelayanan.

3. Tugas dan Fungsi *teller*

a. Tugas *Teller*

Pada prinsipnya tugas semua jenis teller itu sama. Dedanya terletak pada wewenang yang dimilikinya. Uraian tugas *teller* antara lain:²³

- 1) *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (*head teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- 2) *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- 3) *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, *L/C*) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- 4) *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.

²² *Ibid.*, h.153

²³ *Ibid.*, h. 165

- 5) *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- 6) *Teller* berhak meminta peralatan yang diperlukannya demi kelancaran tugasnya.
- 7) *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkannya.
- 8) *Teller* harus menerima setoran dari pembayaran nasabah
- 9) *Teller* harus mengelola, mengadministrasi, mempertanggung jawabkan dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

b. Fungsi *Teller*

Fungsi *teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) dari berbagai pihak. Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui *teller* atau kasir. Kemudian fungsi *teller* atau kasir yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai atau non tunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau *teller*. Penyetoran tunai dan penarikan tunai maksudnya adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau bilyet giro.²⁴

²⁴ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), h. 24

4. Etika Pelayanan *Teller*

Sebagai *front officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah, teller perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah.

Etika tersebut antara lain:

- 1) Penampilan, yaitu para teller sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik. Seperti menggunakan seragam yang mencerminkan pegawai dari bank yang bersangkutan.
- 2) Kepribadian, yaitu para teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
- 3) Kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabah.
- 4) Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.²⁵

²⁵ *Ibid.*, h. 167

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah penerapan ilmiah pada pengkajian suatu masalah. Tujuannya yaitu untuk menemukan jawaban terhadap persoalan yang signifikan, melalui penerapan prosedur-prosedur ilmiah. Terdapat beberapa jenis penelitian salah satunya adalah jenis penelitian lapangan (*field research*).¹

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang bertujuan melakukan studi yang mendalam mengenai suatu unit sosial sehingga menghasilkan gambaran yang terorganisir dengan baik dan lengkap.² Jadi peneliti melakukan penelitian secara langsung di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Menurut Husein Umar, deskriptif adalah menggambarkan sifat sesuatu yang berlangsung pada saat penelitian dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu.³ Sedangkan penelitian kualitatif adalah

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: CV Alfabeta, 2013), 61.

²*Ibid.*, h. 61.

³Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009), 342.

prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.⁴

Jadi penelitian deskriptif kualitatif adalah sifat penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau menjabarkan tentang suatu kondisi dan situasi, yang penjabarannya tertuang dalam bentuk kalimat bukan angka. Artinya, dalam penelitian ini hanya berupa gambaran dan keterangan-keterangan mengenai kualitas pelayanan bank pada sistem antrian teller BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

B. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto disebutkan bahwa yang disebut sumber data disini adalah subyek darimana data dapat diperoleh.⁵ Dari pengertian tersebut, maka yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data Primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi.⁶ Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian, yaitu pimpinan cabang, Manager Operasional, *teller*

⁴Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014), 157.

⁵Suharsimi Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 172.

⁶Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 129.

dan Nasabah BRI Syariah mengenai hal hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan pada sistem antrian teller di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penunjang atau pendukung yang berupa tulisan dan penelitian yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.⁷ Data sekunder dalam penelitian ini adalah sumber data dari buku-buku, diantaranya: Melayu Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), Daryanto Dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), M. Nur Rinton Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014) dan dokumen-dokumen BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang yang berkaitan dan ada relevansinya dengan proposal ini.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilakukan secara langsung di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor cabang Tanjung Karang dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dan dokumentasi.

⁷*Ibid*, h. 130.

1. Wawancara

Wawancara adalah alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Wawancara yang dimaksud di sini adalah teknik untuk mengumpulkan data yang akurat untuk keperluan proses pemecahan masalah tertentu, yang sesuai dengan data.⁸

Penelitian ini menggunakan wawancara campuran yaitu gabungan dari wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Pada wawancara ini peneliti membawa sederet pertanyaan, namun pada saat wawancara peneliti dapat mengembangkan pertanyaan lagi. Dalam hal ini wawancara secara langsung kepada bapak Yuliawan Andri Putra Selaku pimpinan cabang, bapak Iman selaku Manager Operasional Vinny sigit selaku *teller* dan wawancara dengan AR, DA, RK, PY, AD, LK, DN FR, PD, EN nasabah BRI Syariah mengenai hal hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan pada sistem antrian teller di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

Untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan, peneliti melakukan wawancara dengan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. *Snowball Sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar.⁹

⁸Husein Umar, *Metode Penelitian.*, h.51.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), dan Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta CV, 2013), h. 157

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah “Pengumpulan data yang bersumber dari tulisan”. Dokumentasi adalah mencari data-data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa transkrip, catatan, buku, hasil penelitian dan lain-lain. Dokumentasi digunakan untuk mengungkap kembali jika diperlukan untuk keperluan analisa atau pembandingan lainnya.¹⁰

Metode dokumentasi ini peneliti lakukan untuk mengetahui tentang sejarah berdirinya BRI Syariah baik dari internet maupun lembaga BRI Syariah sendiri, Struktur Organisasi BRI Syariah, visi dan misi, peraturan serta kebijakan BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

D. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data yang dibutuhkan langkah selanjutnya yang dilakukan adalah mengolah data-data yang ada. Analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, menemukan pola, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan orang lain.¹¹

Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan metode *kualitatif* yakni dengan mulai menelaah seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber, wawancara, observasi dan dokumentasi yang telah ditulis

¹⁰*Ibid.*,h.120.

¹¹Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011), 113.

dalam catatan lapangan, dokumen pribadi dan resmi, dan sebagainya.¹² Dianalisa secara *kualitatif* yaitu hasil jawaban responden dideskripsikan dalam suatu penjelasan dalam bentuk kalimat. Analisis deskriptif kualitatif biasanya bersifat penilaian, analisis verbal non angka, dan menjelaskan lebih jauh dari yang memperoleh panca indra.¹³ Data yang telah terkumpul dianalisis secara induktif dan berlangsung selama pengumpulan data di lapangan secara terus menerus. Analisis data yang dilakukan meliputi mereduksi data, menyajikan data, display data, menarik kesimpulan, dan melaksanakan verifikasi.¹⁴ Untuk mendukung analisa tersebut, peneliti menggunakan metode berfikir induktif, yaitu berangkat dari data khusus dan fakta empiris dilapangan kemudian menarik sebuah kesimpulan umum mengenai kualitas pelayanan bank pada sistem antrian teller.

¹²Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian.*, h. 248.

¹³Suharsimi Ari, *Prosedur Penelitian*, h. 282.

¹⁴Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: Rafika Aditama, 2012), h. 216.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

1. Profil BRI Syariah KC Bandar Lampung

Sejarah singkat dan perkembangan berdirinya BRI Syariah berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada tanggal 19 Desember tahun 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) pada tanggal 16 Oktober tahun 2008 melalui surat Nomor :10/67/KEP.GBI/DpG/2008, dan kemudian pada tanggal 17 November tahun 2008, PT. Bank BRI Syariah resmi beroperasi. Selanjutnya merubah kegiatan usahanya yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank *retail* modern terkemuka dengan layanan *financial* sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellent*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan syariah.

Dengan berfokus di segmen menengah bawah, Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank *retail* modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Serta mengembangkan bisnis yang

berfokus pada penghimpunan dana dari masyarakat dan kegiatan lainnya berdasarkan prinsip-prinsip syariah.¹

Kehadiran PT Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT Bank Rakyat Indonesia. Aktivitas PT Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank BRI Syariah (*proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia, dan Bapak Ventje Raharjo selaku Direktur Utama PT Bank BRI Syariah.

Saat ini PT Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank *retail* 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. Dalam mengembangkan bisnis, PT Bank BRI Syariah membuka kantor cabang dilampung pada tahun 2005 masih menjadi Unit

¹Dokumentasi, Laporan Tahunan Bank BRI Syariah KC.Bandar Lampung, Pada 4 Oktober 2019.

Usaha Syariah yang berlokasi di JL. Kartini, dan pada tahun 2010 pindah lokasi di JL. Jendral Sudirman No.21 Enggal Bandar Lampung dan menambah kantor cabang pembantu di Metro, Pringsewu, Bandar Jaya dan Sribhawono, kemudian pada tahun 2013 menambah kantor cabang pembantu Natar dan Tulang Bawang. Pada 11 Desember 2017 lalu, kantor cabang BRI Syariah di relokasi di JL. Teuku Umar No. 17 Kedaton Bandar Lampung. Relokasi kantor ketempat yang baru tersebut adalah salah satu langkah BRI Syariah untuk efisiensi, dikarenakan selama bertempat di JL. Jendral Sudirman No.21 Enggal masih memanfaatkan gedung sewa dari pihak ketiga. Dengan berpindahnya kantor ini juga diharapkan dapat membuat operasional BRI Syariah menjadi lebih baik lagi serta diharapkan dapat mendukung perkembangan lampung menjadi lebih baik.²

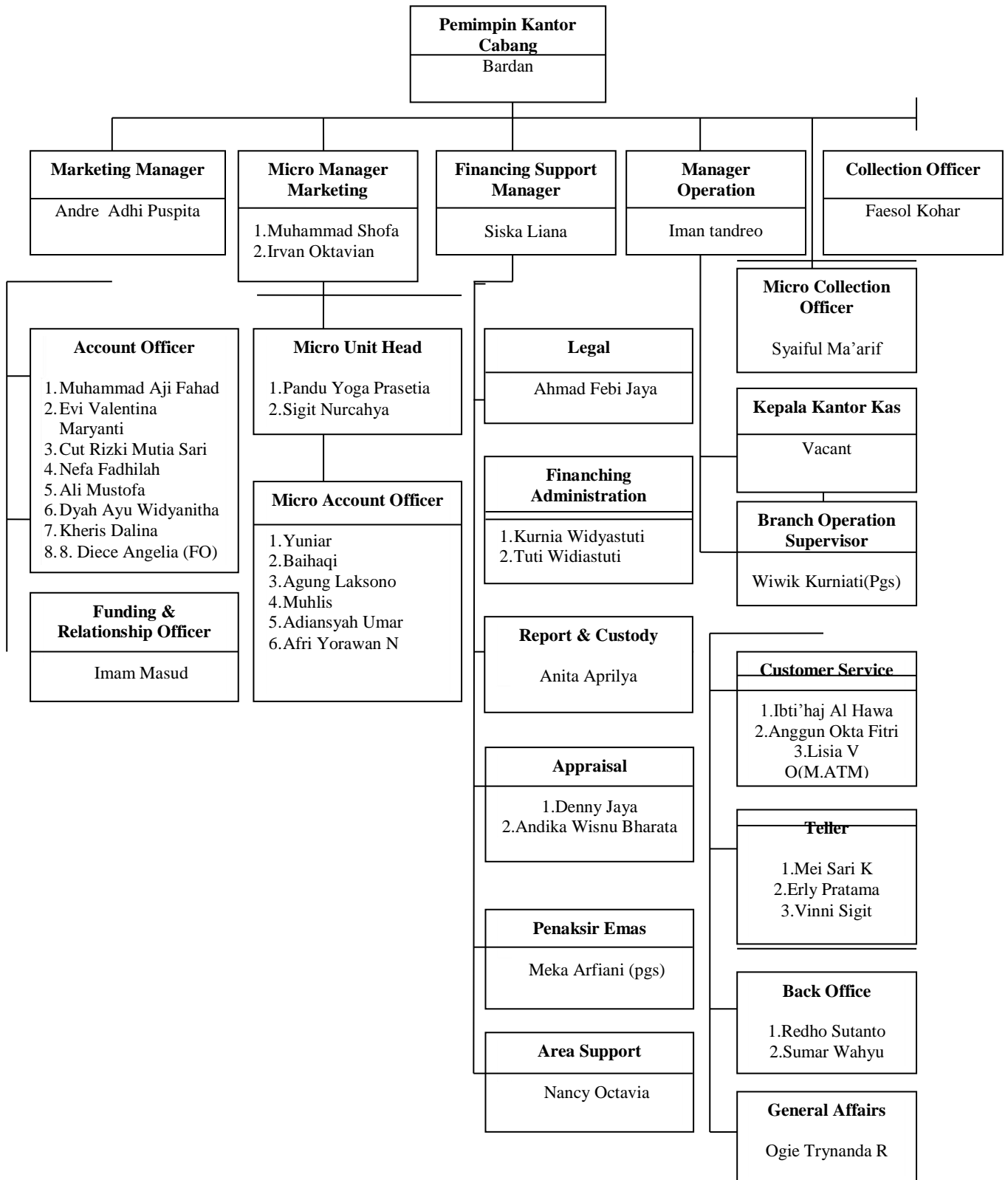
2. Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

Setiap perusahaan dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya salah satu hal yang perlu diperhatikan adalah adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi untuk kelancaran tugas operasional perusahaan. Adapun struktur organisasi BRI Syariah KC Bandar Lampung adalah sebagai berikut:³

²*Ibid.*,

³ Wawancara dengan Pimpinan Cabang BRI Syariah KC Bandar Lampung, Bpk. Bardan, Pada 4 Oktober 2019, Pukul 09.00 WIB

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung



4. Produk BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung

Seperti perusahaan lainnya produk adalah salah satu aset perusahaan yang sangat bernilai. BRI Syariah banyak meluncurkan produk-produk handal yang berkarakter syariah, adapun produk-produk tersebut akan diuraikan sebagai berikut :

a. Pendanaan (*Funding*)

Produk-produk penghimpunan dana antara lain:

1) Tabungan Faedah BRI Syariah

Ialah tabungan perorangan, bersifat titipan dan fleksibel dalam penyetoran dan penarikannya.

1) Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.¹

2) Produk penyaluran dana (*lending*)

1) Kepemilikan Rumah (KPR) BRI Syariah iB

2) Pembiayaan Mikro 25iB

3) Pembiayaan Mikro 75iB

4) Pembiayaan Mikro 200iB.²

¹Dokumentasi, Laporan Tahunan Bank BRI Syariah KC.Bandar Lampung, Pada 4 Oktober 2019.

²Dokumentasi, Laporan Tahunan Bank BRI Syariah KC.Bandar Lampung, Pada 4 Oktober 2019.

B. Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem

Antrian Teller BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

Pada dasarnya pelayanan yang dilakukan BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sudah dilakukan dengan standar yang telah ditentukan. Seperti saat pembukaan rekening, ada maksimal waktu yang ditentukan yaitu 20 menit untuk pembukaan rekening, dalam waktu 20 menit itu sudah termasuk dalam menjelaskan produk, menginput data sampai proses setoran awal. Akan tetapi pada saat nasabah komplain, tidak ada batasan waktu untuk menyelesaikan keluhan nasabah tersebut, lama atau tidaknya waktu yang diberikan untuk mengatasi masalah yang dikeluhkan nasabah tersebut tergantung dari nasabah itu sendiri atau dari masalah yang dikeluhkan.³

1. Standar Operasional Prosedur Bank

BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang memiliki kebijakan-kebijakan terkait dengan pelayanan teller yang ditetapkan berdasarkan standar operasional prosedur(SOP) yang diterapkan dalam hal pelayanan nasabah, terutama pada bagian *front liner*. *Front liner* adalah pegawai yang bekerja selalu didepan dan langsung melayani nasabah. *Front liner* terbagi atas *customer service*, *teller*, dan *security*.

a. Customer service

Selain mempunyai ciri-ciri pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah juga mempunyai sikap yang baik dalam melayani

³*Ibid.*,

nasabah agar merasa nyaman saat melayani. Dalam hal pelayanan BRI syariah mementingkan kesopanan terhadap nasabah seperti mengucapkan salam ketika melayani dan berterimakasih ketika berpisah atau pada saat nasabah meninggalkan tempat, dan tidak kalah pentingnya juga untuk berpenampilan menarik dan rapi, juga bisa berkomunikasi dengan baik.⁴

Tabel 4.1

Standar Pelayanan Costumer service

| No | Kegiatan | Pelayanan Costumer service |
|----|------------|---|
| 1 | Sikap | <ul style="list-style-type: none"> -Melakukan senyum sapa dan terimakasih -Menolong nasabah yang sedang kesulitan -Selalu meminta maaf apabila ada -kesalahan -Tenang dan tegas -Berkomunikasi dengan baik -Kecepatan, ketepatan, dan keakuratan -Memiliki standar waktu |
| 2 | Penampilan | <ul style="list-style-type: none"> -Berseragam -Memakai Id card -Memakai sepatu fantovel -Kebersihan badan maupun ruangan -Memakai dasi -Harum dan tidak bau |
| 3 | Skill | <ul style="list-style-type: none"> -Melayani dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk |

Sumber: Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

⁴ Wawancara dengan Manager Operasional BRI Syariah KC Bandar Lampung, Bpk. Iman Tandreo, Pada 4 Oktober 2019, Pukul 10.00 WIB.

b. Teller

Teller wajib mengucapkan salam saat bertemu dan berpisah kepada nasabah termasuk ucapan terimakasih, berbicara dengan jelas dan sopan. Dalam berkomunikasi dengan nasabah, teller menggunakan bahasa verbal dan non verbal yang baik.⁵

Tabel 4.2

Standar Layanan Teller

| No | Kegiatan | Pelayanan Teller |
|----|------------|---|
| 1 | Sikap | -Melakukan senyum sapa dan terimakasih -Menolong nasabah yang sedang kesulitan -Selalu meminta maaf apabila ada kesalahan -Tenang dan tegas -Menggunkan Bahasa yang halus dan sopan -Pasang wajah hangan dan antusias -Transaksi tunai: penyetoran sederhana: 1 menit 20 detik, penyetoran medium: 3 menit, penyetoran besar: 10 menit - Penarikan: sederhana: 2 menit, medium: 5 menit, Besar: 16 menit - transaksi nontunai 3-5 menit |
| 2 | Penampilan | -Berseragam -Memakai Id card -Memakai sepatu fantovel -Memakai dasi -Harum dan tidak bau |
| 3 | Skill | -Melayani dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk Melayani nasabah penarikan setoran transfer dan melayani nasabah penukaran uang |

Sumber: Bri Syariah Kantor cabang Tanjung Karang

⁵ *Ibid.*,

c. Security

Standar pelayanan security wajib menggunakan standar yang sudah ditetapkan oleh perusahaan, dengan melakukan salam, sapa ketika bertemu dan berpisah dengan nasabahtermasuk ucapan terimakasih dan berbicara dengan jelas dan sopan. Security harus bertanggung jawabats semua keamanandan ketertiban bank, dan juga membantumemberikan informasi kepada nasabahdan juga berpenampilan rapi dan bersih.⁶

Tabel 4.3

Standar Pelayanan Costumer service

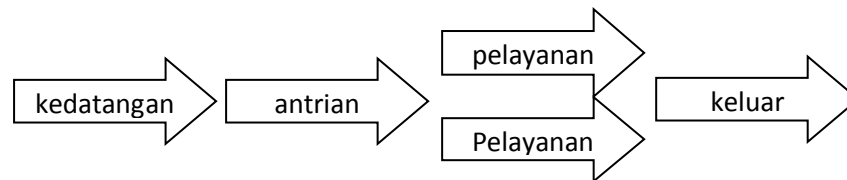
| No | Kegiatan | Pelayanan Costumer service |
|----|------------|---|
| 1 | Sikap | -Melakukan senyum sapa dan terimakasih -Menolong nasabah yang sedang kesulitan -Selalu meminta maaf apabila ada - kesalahan -Tenang dan tegas -Berkomunikasi dengan baik -Kecepatan, ketepatan, dan keakuratan -Memiliki standar waktu |
| 2 | Penampilan | -Berseragam -Memakai Id card -Memakai sepatu fantovel -Kebersihan badan maupun ruangan -Memakai dasi -Harum dan tidak bau |
| 3 | Skill | -Melayani dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk |

Sumber: Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

⁶ *Ibid.*,

2. Sistem Antrian Pada Pelayanan Teller Bank

Struktur sistem antrian pelayanan teller pada BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang dalam proses pelayanannya dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3.2

Struktur Sistem Antrian Pelayanan BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

Nasabah memasuki area pelayanan, kemudian nasabah membentuk suatu antrian mengikuti garis tunggu sebelum dilayani. Nasabah menunggu sampai tiba waktu untuk mendapatkan pelayanan pada fasilitas (pelayanan *teller*), pada tahap ini merupakan waktu yang diperhitungkan sebagai waktu tunggu di dalam sistem antrian sebelum nasabah dilayani. Setelah nasabah mendapat giliran untuk dilayani sesuai urutan yang telah ditetapkan. Tahap ini merupakan waktu yang diperhitungkan dalam melayani nasabah setelah proses transaksi selesai, pelanggan meninggalkan area (sistem).⁷

Sistem antrian Pada BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sebenarnya sama saja dengan sistem yang digunakan bank-bank yang lain pada umumnya. Sistem yang sudah ada di BRI Syariah ini dengan menggunakan mesin antrian yang terdapat pilihan *teller, cs*

⁷*Ibid.*,

atau gadai di mesin antriannya, hanya saja sebenarnya sekarang tidak diarahkan menggunakan mesin tersebut, hanya dengan kertas antrian yang dibagikan, hanya sebagian saja masih menggunakan mesin antrian itu saja hanya pada antrian teller, untuk di customer service dengan pemanggilan manual, hanya sebagian pelayana *teller* yang menggunakan mesin itu saja hanya *teller* 3, karena terkendala *vendor* mesin antrian yang digunakan tidak ada dilampung, karena sistem yang harus diinstal langsung dari BRI Syariah pusat tidak bisa diinstal oleh yang lain.⁸

Sebenarnya walaupun model antrian pada sistem antrian yang ada sudah menggunakan teknologi yang canggih, jika yang bersangkutan tidak konsisten maka sistem yang ada pun tidak akan ada artinya baik itu *teller* maupun nasabahnya, tapi jika orang-orangnya konsisten maka model antrian yang digunakan biasa saja pun akan berjalan dengan maksimal.⁹

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pimpinan cabang, Pada dasarnya Pelayanan itu berhubungan dengan sistem, salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan maka system yang ada harus diperbaiki, karena sebaik apapun *customer service* dan *teller* melayani nasabah jika sistemnya kurang baik maka pelayanannya pun tidak optimal. Selain itu baik *customer service* maupun *teller* harus mengikuti peraturan yang ada dan melakukan latihan secara berkala

⁸ Wawancara dengan Pimpinan Cabang BRI Syariah KC Bandar Lampung, Bpk. Bardan, Pada 4 Oktober 2019, Pukul 09.00 WIB

⁹ *Ibid.*,

untuk melayani nasabah agar tetap konsisten dalam hal pelayanan, dan harus sesuai standar pelayanan yang ada.¹⁰

Dalam hal inovasi pelayanan, masing-masing teller dapat melakukan inovasi pada saat melayani nasabah, karena mereka yang mengetahui bagaimana situasi dan kondisi nasabahnya, yang terpenting tidak keluar dari standar yang diberikan. Standar *greeting*, sapaan, dll harus sama, baik itu teller, Customer servis, maupun satpam, hanya pada saat melayani yang diperbolehkan untuk melakukan inovasi.¹¹

Waktu yang diperlukan dalam melayani setiap nasabah yang melakukan transaksi selalu berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan nasabah yang berbeda-beda pula pada waktu yang sama, hal inilah yang menyebabkan terjadinya antrian.

3. Sistem Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah

BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sebagai salah satu bank yang sudah terkemuka, sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya. Hal ini diwujudkan salah satunya melalui inovasi, baik dalam hal produk maupun pelayanan. Setiap Bank mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimana untuk mendukung kegiatan bank tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku di bank tersebut. Dalam melayani nasabah ada beberapa

¹⁰ Wawancara dengan Pimpinan Cabang BRI Syariah KC Bandar Lampung, Bpk. Bardan, Pada 4 Oktober 2019, Pukul 09.00 WIB

¹¹ Wawancara dengan Manager Operasional BRI Syariah KC Bandar Lampung, Bpk. Iman Tandreo, Pada 4 Oktober 2019, Pukul 10.00 WIB.

pekerjaan yang di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah khususnya pada bagian *Teller* dan *Customer Service*.¹²

Menurut manager operasional, *teller* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dengan ini *teller* harus menunjukkan pelayanan yang benar-benar menjadi andalan perusahaan tersebut. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan *image* perusahaan sehingga citra perusahaan dimatanya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang lebih baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula. 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.¹³

Teller berarti petugas yang siap melayani nasabah berupa segala transaksi perbankan baik tunai maupun nontunai yang akan dilakukan oleh nasabah. Strategi pelayanan yang mendasar yang dilakukan oleh *teller* pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang dalam upaya meningkatkan pelayanan adalah sebagai berikut:¹⁴

¹² *Ibid.*

¹³ *Ibid.*,

¹⁴ *Ibid.*,

a. Bersikap Ramah

Setiap karyawan *Teller* harus melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan transaksi perbankan seperti transfer, setoran, maupun transaksi nintunai. Dan mengawali komunikasi dengan memberikan salam yang hangat kepada nasabah.

b. Komunikatif

Teller harus memiliki keahlian dibidang komunikasi, keahlian tersebut merupakan salah satu keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan pada bidang *Teller* berhadapan langsung oleh nasabah yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Selain itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalah pahaman.

c. *Id Card* yang Selalu Diperhatikan

Pada bagian ini merupakan hal yang kecil namun berdampak cukup besar bagi pelayanan yng diberikan. Tujuan seorang *Teller* memperlihatkan kartu identitas berupa name tag agar nasabah mengenali karyawan tersebut. Jika suatu saat pelayanan yang diberikan kepada nasabah kurang positif, maka nasabah bisa melaporkan karyawan *Teller* tersebut untuk

mengevaluasi kinerjanya cukup dengan menyebutkan nama dari karyawan itu sendiri.¹⁵

Diantara ketiga straregi dasar tersebut ada 3 (tiga) strategi utama guna meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan *Teller* di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang diantaranya adalah:¹⁶

a. Mengadakan Pelatihan Berupa *Roll-play*

Roll-play yaitu bentuk evaluasi yang bertujuan untuk meningkatkan sebuah pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Selain itu *Roll play* ini bertujuan agar *Teller* tetap pada jalur SOP yang telah ditentukan dan pelatihan ini juga bertujuan untuk me-refresh kinerja *Teller* yang hampir setiap hari bertatap muka dengan nasabah, agar *Teller* memahami prilaku nasabah sehingga mengetahui apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh nasabah tersebut. Selain itu, pelatihan ini juga untuk mengetahui cara menangani nasabah yang complain, dan untuk mengetahui cara melayani nasabah/calon nasabah yang akan melakukan transaksi. Kegiatan ini dilakukan setiap hari selasa sore dengan nasabah percobaan dari karyawan BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

¹⁵*Ibid.*,

¹⁶*Ibid.*,

b. Mengadakan Test Online

Tes ini dilaksanakan setiap sebulan sekali secara online dari kantor pusat kepada seluruh *Teller* yang berfungsi untuk menguji pemahaman *Teller* terhadap sistem pelayanan secara umum dan *productknowledge*. Sehingga jika ada nasabah yang bertanya, mereka dapat memahami dan menjawab dengan baik. Sebelum dilakukan test, ada diskusi online terlebih dahulu. Tes ini biasanya dilakukan di luar jam kantor, biasanya pada saat bank sudah tutup. Tes ini berbentuk pilihan ganda dimana akan diberikan 30 pertanyaan, kemudian akan diberikan waktu 30 menit untuk memberikan jawaban.

c. *Sharing* Setiap Minggu

Sharing perdivisi khususnya bagian operasional dilakukan setiap hari senin sebelum jam kerja dimulai. Biasanya membahas tentang produk terbaru atau ketentuan terbaru yang harus diketahui. Sehingga *customer service* dan *teller* dapat memberitahukan kepada nasabah jika ada ketentuan terbaru, dan dapat melakukan *cross selling* terhadap nasabah.¹⁷

¹⁷ *Ibid.*,

C. Analisis Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

Bank BRI Syariah merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang kegiatan operasionalnya tidak terlepas dari sikap melayani nasabah dengan sepenuh hati. Pelayanan yang berkualitas ramah dan cepat tanggap akan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Bank BRI Syariah mempunyai visi layanan yang sempurna, yaitu sebagai bank syariah terkemuka dengan layanan prima.

Sistem antrian Pada BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sebenarnya sama saja dengan sistem yang digunakan bank-bank yang lain pada umumnya, yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk pelayanan teller yaitu: sikap, sikap teller saat melayani nasabah dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk pada saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, fokus terhadap nasabah, dan transaksi, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terimakasih diaksir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.¹⁸

Standar waktu pelayanan yang diberikan *teller* berbeda-beda untuk setiap nasabahnya, tergantung pada jenis transaksinya tunai (setoran,

¹⁸ Wawancara dengan *Teller* BRI Syariah KC Bandar Lampung, Ibu Vinni Sigit, Pada 4 Oktober 2019, Pukul 12.00 WIB.

penarikan) dan Non tunai (transfer, pindah buku,dll). Nasabah yang melakukan transaksi di bagian teller fluktuatif perharinya, rata-rata teller mampu melayani sekitar 100 nasabah setiap harinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *teller* bahwa ada beberapa kendala pada saat melakukan pelayanan kepada nasabah menjadi lebih lama yaitu :

1. Individu yang bertransaksi di teller melakukan lebih dari satu transaksi sehingga membutuhkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang diperkirakan dan menyebabkan nasabah yang sedang menunggu giliran untuk dilayani menjadi lebih lama.
2. Server yang digunakan mengalami gangguan. Jaringan memang terkadang tidak bisa kita kendalikan karena hal tersebut diluar perkiraan dan tidak bisa diramalkan. Akibat dari jaringan yang buruk tentu akan menjadi salah satu penghambat dalam melakukan transaksi dan menyebabkan nasabah menunggu.
3. Nasabah belum mengerti ketika dijelaskan. Petugas teller tentu akan bertugas sebaik mungkin untuk melayani nasabah yang datang dan melakukan transaksi. Salah satunya ialah menjelaskan kepada nasabah informasi-informasi yang belum diketahui oleh nasabah, nasabah yang belum mengerti akan penjelasan informasi yang dituju tentu akan

dijelaskan kembali oleh petugas teller sampai nasabah benar-benar mengerti.¹⁹

Pada situasi mengantri seseorang diharuskan untuk menunggu, padahal menunggu adalah suatu aktivitas yang memerlukan waktu dan kurang menyenangkan, terlebih antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, biasanya waktu yang digunakan oleh teller bank untuk melayani nasabah itu rata-rata lima menit per nasabah, akan tetapi pada kenyataannya tidak jarang teller melayani nasabah itu lebih dari lima menit, sehingga waktu yang digunakan itu kurang efektif dan efisien, sehingga membuat pelayanan yang diberikan oleh teller kepada nasabah itu terkesan lambat dan kurang memuaskan. Hal tersebut menjadi salah satu yang menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama karena akan memakan waktu yang tidak sebentar dan menyebabkan waktu pelayanan tidak dapat optimal sebagaimana waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

Dari penjelasan diatas telah dijabarkan beberapa penyebab yang menyebabkan pelayanan menjadi lama dan mengakibatkan nasabah yang menunggu menjadi lama berada didalam baris antrian. Dari beberapa faktor penyebab pelayanan menjadi lebih lama yang paling sering terjadi yaitu server yang digunakan mengalami gangguan sehingga membuat nasabah menunggu. Kebutuhan nasabah yang berbeda-beda dan tidak bisa diperkirakan menjadi

¹⁹ *Ibid.*,

penyebab kondisi pelayanan selalu berubah-ubah, hal ini berkaitan dengan waktu tunggu yang didapatkan oleh setiap nasabah satu dengan yang lain yaitu berbeda-beda.

Seorang *teller* pada saat melakukan pelayanan kepada nasabah tidak terlepas dari komplain yang diberikan nasabah. Komplain nasabah adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial. Keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas, dan lain sebagainya.²⁰

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh *teller* antara lain pelanggan/nasabah adalah raja, *teller* adalah cerminan citra perusahaan, menciptakan kesan positif kepada nasabah. Menjaga penampilan seorang *teller*, menjaga keramahan dan kesopanan selama berinteraksi dan prinsip melayani dengan hati, dan meningkatkan lagi skill yang dimiliki *teller* seperti kesigapan/kecakapan kerja agar nasabah merasa puas.²¹

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh BRI syariah, juga menimbulkan puas dan ketidakpuasan terhadap nasabah. Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah, tiga dari sepuluh nasabah mengatakan bahwa bagi

²⁰*Ibid.*,

²¹ *Ibid.*,

nasabah yang puas terhadap pelayanan yang diberikan bank syariah, lebih puas terhadap pelayanan dibagian front liner, dalam hal sikap yang diberikan sudah cukup puas, karena para karyawan yang murah senyum, juga ramah dalam melayani nasabah. Tanpa terkecuali baik *itu teller, CustomerService*, atau pun satpamnya, tidak lupa juga mengucapkan salam pada saat memulainya suatu pelayanan.²²

Sedangkan bagi nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan bank syariah, berpendapat adanya pemberian pelayanan yang kurang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, bahwa Sistem pelayanan antian teller yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja terkadang pelayanan teller yang terkesan lambat mengakibatkan banyak nasabah yang harus menunggu antrian dalam waktu yang relatif lama. Pelayanan tellernya lambat sehingga tidak jarang banyak nasabah menumpuk bahkan ada yg pulang sebelum nomor antrian mereka dipanggil.²³

Pelayanan yang diberikan oleh *teller* juga kurang cepat dan efisien. Hal ini jelas terlihat utamanya dalam proses pelayanan transaksi baik *saving* maupun transfer yang sangat lama. Menimbulkan kejenuhan bagi nasabah, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kurang

²² Wawancara dengan AD, LK, DN, Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, pada 4 Oktober 2019, Pukul 11.00 WIB

²³ Wawancara dengan DA, RK, FR, PD, EN, PY, RA, Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

cekatannya karyawan dalam memproses transaksi yang dilakukan nasabah yang juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu bagi nasabah ataupun bagi pihak bank sendiri.²⁴

Hal tersebut tidak sesuai dengan teori etika teller yang ada yaitu kurang cekatannya karyawan dalam memproses transaksi yang dilakukans sedangkan dalam teori bahwa seorang teller harus melakukukan pelayanan dengan dengan cepat dan tepat sehingga dapat memuaskan para nasabah. Secara konsep sebagai *front officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah, teller perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut antara lain: Penampilan, Kepribadian, yaitu para teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah. Kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabah. Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.²⁵

Tekait dengan pelayan *teller*, terkadang proses pelayanan yang diberikan sangat lama dan kurang cekatan para karyawan, atau bahkan ada pula gangguan sistem yang terjadi pada saat melakukan transaksi, padahal nasabah yang ada hanya sedikit, hal tersebut sangatlah membosankan dan mengurangi tingkat kepuasan dalam hal pelayanan yang diberikan.²⁶

Kurang sesuai antara keadaan di lapangan dengan teori yang ada mengenai pelayanan, yang memang semestinya bank syariah haruslah memiliki

²⁴ *Ibid.*,

²⁵ Kasmir, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), h. 24

²⁶ Wawancara dengan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, pada 4 Oktober 2019, Pukul 11.00 WIB

dan menerapkan aturan berdasarkan teori yang ada seperti di dalamnya melakukan pelayanan dengan dimensi keandalan (*Reliability*), yang cakupannya mengenai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu atau efisien, dan juga pemberian pelayanan dari segi ketanggapan (*Responsiveness*) yang kaitannya dalam hal kecepatan para karyawan dalam menanggapi kemauan dari nasabah.

Sedangkan secara teoritis terdapat lima dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*) berfokus pada representasi pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan, serta penampilan pegawainya. Keandalan (*Reliability*) berfokus pada ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan yang cepat dan tepat. Jaminan (*Assurance*) kemampuan untuk melahirkan pelanggan. Empati (*Empathy*) Peduli, pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan.²⁷

Beberapa pendapat yang telah diungkapkan oleh nasabah, faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan dalam hal pelayanan yang diberikan oleh bank syariah, lebih berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan, di dalamnya mencakup dimensi keandalan dan ketanggapan teller. Dari keadaan di lapangan yang terjadi bahwa terjadi adanya ketidaksesuaian antara teori dan praktik yang ada terkait pada kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank, yang perlu adanya perbaikan demi

²⁷ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), h.23-24.

terciptanya kepuasan nasabah dan kesesuaian antar teori yang ada. Karena secara konseptual kepuasan nasabah adalah perbandingan antara harapan sebelum menerima pelayanan, dengan keadaan setelah menerima pelayanan.²⁸

Berdasarkan kondisi dilapangan tingkat kepuasan nasabah pelayanan teller BRI Syariah menimbulkan kepuasan dan ketidak puasan bagi nasabah, hal tersebut sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, karena nasabah sangat terperangaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank.

Sedangkan secara teori terdapat lima faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan nasabah yaitu kualitas produk, harga, kualitas pelayanan, faktor emosional serta biaya dan kemudahan dalam mendapatkan produk.²⁹

Sedangkan mengenai pengukuran tingkat kepuasan nasabah peneliti menggunakan metode keluh saran, dengan memperhatikan mengenai keluhan yang dirasakan para nasabah tentunya dengan penyampaian secara langsung dari responden, baik itu dalam komentar yang diberikan nasabah. Berdasarkan pendapat yang berupa keluh dan saran yang didapatkan dari nasabah, menyatakan bahwa adanya sisi ketidak puasan juga sisi kepuasan terhadap produk dan pelayanan bank syariah. Keluhan nasabah berfokus terhadap pelayanan yang lama, sedang keluhan produk tidak seberapa berpengaruh terhadap nasabah.

²⁸ Wawancara dengan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, pada 4 Oktober 2019, Pukul 11.00 WIB

²⁹ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002), h.37.

Berdasarkan pendapat nasabah, mereka mengatakan bahwa belum pernah mendapatkan angket kepuasan dari pihak bank. Namun adanya beberapa kotak saran yang diletakkan di bank, sebenarnya hal tersebut merupakan salah satu upaya bank dalam melakukan pengukuran terhadap bank tersebut. Namun para nasabah mengemukakan bahwasannya keberadaan kotak saran tersebut belum berjalan efektif, hal tersebut diperkuat dengan kurang kooperatifnya para karyawan untuk mengarahkan para nasabah untuk mengisi kotak saran tersebut dengan kertas berisi kritik, saran serta keluhan yang dialami para nasabah. Mengingat para nasabah tersebut sebenarnya memiliki banyak keluhan atas pelayanan ataupun atribut bank lainnya, namun tidak dapat tersampaikan, karena nasabah tidak mengetahui bagaimana cara menyampaikannya. Beberapa nasabah hanya menyampaikan keluhan/kritikan mereka langsung kepada teller bank terhadap pelayanan yang dirasakan nasabah selama melakukan transaksi di bank.³⁰

Sistem keluhan dan saran memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan melalui media berupa kotak saran yang mudah dijangkau pelanggan. Mengenai pengukuran kepuasan nasabah, memang adanya beberapa metode salah satunya yaitu sistem keluhan saran melalui media kotak saran yang umumnya dilakukan oleh bank. Namun fakta dilapangan kurang begitu digunakan kotak saran secara optimal.

³⁰ Wawancara dengan Nasabah Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang, pada 4 Oktober 2019, Pukul 11.00 WIB

Karena bank syariah mengutamakan atau menjual kualitas pelayanan, maka perlu diadakannya pengukuran mengenai kepuasan dan ketidakpuasan nasabah, hal tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa besar optimalisasi pelayanan yang diberikan bank syariah demi menciptakan kepuasan nasabah. Selain untuk mengetahui optimalisasi pelayanan yang diberikan, juga untuk mengetahui kualitas produk yang ditawarkan, demi terciptanya pembaharuan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Akibat yang akan muncul dari tidak berjalannya pengukuran kepuasan nasabah, yang dilakukan oleh bank yaitu bank akan kehilangan nasabah, atau para nasabah tidak loyal dengan bank terkait, akibat merasa kurang diperhatikan mengenai keluhan yang dialaminya. Sebab ketika nasabah merasa diperhatikan, baik itu dalam pemenuhan kebutuhan ataupun keinginannya, maka akan menciptakan kepuasan bagi nasabah. Kepuasan menjadi hal penting karena, dari kepuasan mengakibatkan nasabah tersebut berperilaku baik ataupun memiliki kepercayaan penuh terhadap bank tersebut.

Kurang sesuainya keadaan antara di lapangan dengan teori yang bahwasanya bank syariah hanya menggunakan metode survei kepuasan nasabah dengan media kotak saran, sebenarnya pengukuran tingkat kepuasan nasabah itu sendiri terdapat empat metode yaitu: menggunakan sistem keluhan saran, *ghost shopping*, analisis pelanggan yang hilang, serta survei kepuasan pelanggan.³¹

³¹ Nur Rianto Al Arif, “*Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*”, (Bandung : CV Alfabeta, 2012), h.204.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Dari hasil analisis penelitian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada sistem antrian teller yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang belum memuaskan, karena terkadang pelayanan teller yang terkesan lambat mengakibatkan banyak nasabah yang harus menunggu antrian dalam waktu yang relatif lama. Pelayanan tellernya lambat sehingga tidak jarang banyak nasabah menumpuk bahkan ada yg pulang sebelum nomor antrian mereka dipanggil.

Pelayanan yang diberikan bank syariah juga kurang cepat dan efisien. Hal ini jelas terlihat utamanya dalam proses pelayanan transaksi baik *saving* maupun transfer yang sangat lama. Menimbulkan kejenuhan bagi nasabah, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kurang cekatannya karyawan dalam memproses transaksi yang dilakukan nasabah yang juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu bagi nasabah ataupun bagi pihak bank sendiri.

B. SARAN

Pihak bank sebaiknya lebih memperhatikan kembali mengenai pengukuran kepuasan nasabah dengan cara lebih meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada nasabah, agar terciptanya pelayanan yang cepat dan juga efisien. Peningkatan pelayanan tersebut baik dari sumber daya manusia ataupun teknologi yang digunakannya.

Meningkatan pelayanan pada saat proses transaksi teller dengan mengoptimalkan kecepatan waktu pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah dijadikan pedoman, sehingga waktu pelayanan yang digunakan akan lebih cepat dan nasabah yang akan melakukan transaksi lebih cepat mendapatkan pelayanan dan tidak mengalami antrian yang terlalu lama yang mengakibatkan banyak nasabah yang mengeluh, sehingga kemampuan pelayanan akan menjadi lebih optimal serta dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2011)
- Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008)
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013)
- Daryanto Dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014)
- Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012)
- Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT.Elexmedia Komputindo, 2002)
- Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2009)
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012)
- _____, *Etika Costumer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005)
- _____, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014)
- M. Nur Rinton Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian al-Qur'an*, (Jakarta: Lentera Hati, 2002)
- Melayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen Pendekatan Kuantitatif, kualitataif, Kombinasi (Mixed Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), dan Penelitian Evaluasi*, (Bandung: Alfabeta CV, 2013)
- Suharsimi Ari Kunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)

Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan Tindakan*,
(Bandung: Rafika Aditama, 2012)

W. Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Gramedia, 2002)

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH
PADA SISTEM ANTRIAN TELLER BANK
(Studi Kasus Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)

A. Wawancara

1. Wawancara Kepada Pimpinan BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

- a. Bagaimana sistem Pelayanan teller yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang?
- b. Apakah ada aturan yang digunakan sebagai pedoman pelayanan teller?
- c. Kebijakan-kebijakan apa saja yang diberlakukan terkait pelayanan teller? berdasarkan apa?
- d. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada sistem antrian teller di Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang ini?
- e. Inovasi apakah yang telah dilakukan bank dalam hal pelayanan, khususnya pelayanan teller?
- f. Apakah teller boleh melakukan inovasi diluar aturan yang telah ditetapkan?

2. Wawancara Kepada Manager Operasional (MO) BRI syariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

- a. Seberapa penting pelayanan kepada setiap nasabah?
- b. Inovasi apakah yang telah dilakukan dalam hal pelayanan?
- c. Bagaimana sistem pelayanan teller yang diterapkan di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang?
- d. Bagaimana SOP yang berlaku di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang mengenai pelayanan teller?

- e. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah pada sistem antrian teller di Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang ini?

3. Wawancara Kepada *Teller* Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

- a. sistem antrian *teller* seperti apa yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bri Syariah Kantor cabang Tanjung karang?
- b. Apakah ada kendala atau masalah pada saat melayani nasabah? Jika ada mohon dijelaskan?
- c. Apakah pernah ada komplain dari nasabah terhadap pelayanan *teller* BRI Syariah Kantor cabang Tanjung karang?
- d. Bagaimana cara melayani agar nasabah puas dan tidak kecewa terhadap pelayanan teller di Bri Syariah Kantor cabang Tanjung karang?

4. Wawancara Kepada Nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang

- a. Bagaimana pelayanan jasa keuangan yang diberikan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang?
- b. Apakah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikah oleh BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang?
- c. Apakah pernah mengajukan komplain atas pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang?
- d. Apakah Pelayanan di BRI Syariah Sudah sesuai dengan yang diharapkan?

B. Dokumentasi

- 1. Brosur BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang
- 2. Struktur organisasi BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang
- 3. Dokumentasi pada saat riset di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang



**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

Nomor : 1667/In.28/D.1/TL.00/06/2019
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur BRI SYARIAH KANTOR
CABANG TANJUNG KARANG
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1666/In.28/D.1/TL.01/06/2019, tanggal 28 Juni 2019 atas nama saudara:

Nama : **ANITA RAHMAWATI**
NPM : 141258410
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BRI SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA SISTEM ANTRIAN TELLER BANK (STUDI KASUS BRI SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 28 Juni 2019
Wakil Dekan I,



[Signature]
Drs. H.M. Saleh MA

NIP. 19650111 199303 1 001

No. B.776/KC-BDL/OPS/10/2019

Bandar Lampung, 04 Oktober 2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Kepada Yth, ...

DEKAN FAKULTAS FEBI

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Inringmulyo Metro Timur
METRO

Prihal : **IZIN RISET A/N ANITA RAHMAWATI**

Assalamuallaikum wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu dan staff senantiasa mendapat lindungan dan bimbingan dari Allah SWT dalam menjalankan tugas dan amanah sehari-hari Ammiin.

Sehubungan dengan penelitian yang diadakan oleh:

Nama : **ANITA RAHMAWATI**
NPM : 141258410
Jurusan : **PERBANKAN SYARIAH**
Judul Skripsi : **Kualiatas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Bank Studi Kasus BRISyariah Kantor Cabang Tanjung Karang**
Lokasi Penelitian : **Bank BRISyariah KC Bandar Lampung**
Metode Penelitian : **Wawancara**

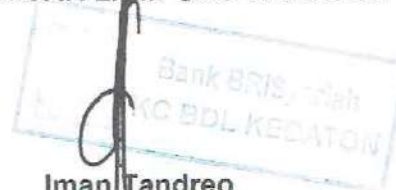
Pada prinsipnya kami tidak keberatan, dengan pertimbangan sbb :

1. Mengikuti Syarat dan Ketentuan yang berlaku di Bank BRISyariah
2. Tidak melanggar prinsipnya Kerahasiaan BRISyariah
3. Hasil dan tulisan harus di laporkan terlebih dahulu kepada Pihak Bank Syariah, dan hanya untuk kepentingan akademik dan tidak dipublikasikan.

Demikian kami sampaikan atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih

Wassalamualaikum wr. wb

**PT. BANK BRISYARIAH
KC – BANDAR LAMPUNG KEDATON**



Iman Tandreo
Manager Oprasional



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: 1666/In.28/D.1/TL.01/06/2019

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

Nama : ANITA RAHMAWATI
 NPM : 141258410
 Semester : 10 (Sepuluh)
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BRI SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN BANK TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA SISTEM ANTRIAN TELLER BANK (STUDI KASUS BRI SYARIAH KANTOR CABANG TANJUNG KARANG)".
 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 : 28 Juni 2019

Mengetahui,
 Pejabat Setempat

[Handwritten signature]

Wakil Dekan I,

[Handwritten signature]
 Drs. H.M. Saleh MA
 NIP 19650111 199303 1 0010





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; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1026/In.28.3/D.1/PP.00.9/05/2018

28 Mei 2018

Lampiran : -

Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Siti Zulaikha, S.Ag.,MH
 2. Liberty, SH.,MA
- di – Tempat

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 : Anita Rahmawati
NPM : 141258410P
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Bank (Studi Kasus Bank Bri Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)

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 LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan \pm 2/6 bagian.
 - b. Isi \pm 3/6 bagian.
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH



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) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS

NPM : 141258410

Semester/TA : X/2018/2019

| No | Hari/ Tanggal | Hal yang dibicarakan |
|----|------------------|---|
| | Jumat 17/5-19 | Bab 1, 2, 3 / Proposal telah di siminarkan dan telah di perbaikan sesuai arahan dari para penguji. Bab 1, 2, 3 / Proposal Acc. ----- Bimbingan Outline Perbaiki kelainan penulisan sesuai arahan saat bimbingan ----- |

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs.

Liberty, S.E., MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Anita Rahmawati
NPM. 141258410



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) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/SI PBS

NPM : 141258410

Semester/TA : X/2018/2019

| No | Hari/ Tanggal | Hal yang dibicarakan |
|----|------------------|----------------------|
| | 29/5 - 19/5 | Ace Outline lanjutan |

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Anita Rahmawati

NPM. 141258410



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) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410

Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
Semester/TA : X/2019

| No | Hari/ Tanggal | Hal Yang Dibicarakan |
|----|---------------------|--|
| | Senin - 9/7 - 19 | Bimbingan APD. Pertanyaan kepada pimpinan lebih di pnuas lumbati perbaiki ! ll |

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Anita Rahmawati
NPM.141258410



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) 47296, Website. www.metrouniv.ac.id E-mail. iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/TA : X/2019

| No | Hari/ Tanggal | Hal Yang Dibicarakan |
|----|-------------------|---|
| | Rabu 10/7 - 19 | APD Acc Lanjutan di Arah Selanjutnya // |

Dosen Pembimbing II

Liberty, SE, MA
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Anita Rahmawati
NPM.141258410



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) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Anita Rahmawati

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS

NPM : 141258410


Semester/TA : X/2018/2019

| No | Hari/ Tanggal | Pembimbing I | Hal yang dibicarakan | Tanda Tangan |
|----|------------------|-----------------|--|--------------|
| | | | Bab II → teori yg telum ada apalg sbg di awal seui dg hasil sumber ? | |

Dosen Pembimbing I,

Mahasiswa Ybs,

Siti Zulaikha, S. Ag., MH
NIP. 19720611 199803 2001


Anita Rahmawati
NPM. 141258410



IAIN
M E T R O

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) 47296, Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410

Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
Semester/TA : X/2019

| No | Hari/ Tanggal | Pembimbing I | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan |
|----|------------------|--------------|--|--------------|
| | 27/2019 /6 | | Perbaiki outline II → 4 + 5 hilangkan Simpulan IV → tabel C. | |

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Anita Rahmawati
NPM.141258410



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) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410

Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
Semester/TA : X/2019

| No | Hari/ Tanggal | Pembimbing I | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan |
|----|------------------|--------------|---|--------------|
| | 26/ 2019 / 7 | | acc outline Perbaiki bab III | |
| | 2/8 2019 | | acc bab I-III APD → lupa pinyikan tujuan tb, lestijalean? yg di bereskan → apa sya? bereskan apa? db. lupa MO → silapangan apa sya vew sya lupa Keller → pelayanan lupa vesalad → keprosesya | |

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Anita Rahmawati
NPM.141258410



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) 47286, Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
NPM : 141258410 Semester/TA : X/2019

| No | Hari/ Tanggal | Pembimbing I | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan |
|----|------------------|--------------|-------------------------------|--------------|
| | 21/ 2019 / 8 | | ace APD Legenda penelitian | |

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag, MH
NIP. 19720611 199803 2 001

Anita Rahmawati
NPM.141258410



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) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410

Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
Semester/TA : X/2019

| No | Hari/ Tanggal | Hal Yang Dibicarakan |
|----|-------------------|--|
| | Kamis 7/11/19. | Bimbingan Bab 4-5. Bab 4 Gambaran Umum TTG Bank tidak usah terlalu luas. Cukup poin-poinnya saja. Visi & misi tidak perlu muncul karena tidak ada keterkaitan dengan judul penelitian perbaiki |

Dosen Pembimbing II

Liberty, S.E., MA
NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Anita Rahmawati
NPM. 141258410



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) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS

NPM : 141258410

Semester/TA : X/2018/2019

| No | Hari/ Tanggal | Hal yang dibicarakan |
|----|-------------------|---|
| 2 | Senin 11/11-19 | Sumber data pada setiap tabel di jelaskan / di lampirkan. Bab IV buisihkan hasil wawancara di jabarkan secara ilmiah ⊕ perbaiki |

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., MA

NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Anita Rahmawati

NPM. 141258410



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) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: lainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410

Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
Semester/TA : XI/2019

| No | Hari/ Tanggal | Hal Yang Dibicarakan |
|----|------------------------|---|
| 3 | Kamis 14/11 - 19/11 | Bab 4 Acc. Telah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan. <hr/> Bab 5 ; Kesimpulan Harus menjawab pertanyaan pada bab sebelumnya. Kesimpulan perbaiki! <hr/> |

Dosen Pembimbing II

Liberty.S.E.,MA
NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs.

Anita Rahmawati
NPM.141258410



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 (0726) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410

Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
Semester/TA : XI/2019

| No | Hari/ Tanggal | Hal Yang Dibicarakan |
|----|------------------|--|
| 4 | | lengkapi daftar pustaka . Bab 4-5 Acc <hr/> lanjutkan ke pemb I <hr/> |

Dosen Pembimbing II

Liberty, S.E., MA
NIP. 197408242000032002

Mahasiswa Ybs,

Anita Rahmawati
NPM.141258410



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) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati
NPM : 141258410

Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
Semester/TA : X/2019

| No | Hari/ Tanggal | Pembimbing I | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan |
|----|------------------|--------------|---|--------------|
| | 24/ 11 / 2019 | | Laporan hasil penelitian tentang ydes. kualitas pendayanaan yg tidak silaesional dan lokasi penelitian spt apa? APD tentang sigura kamu utg memenuh gambarnya. yg dan cerita kemana? | |

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Siti Zulaikha, S.Ag., MA
NIP. 19720611 1998032 001

Anita Rahmawati
NPM.141258410



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) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Anita Rahmawati Fakultas/Jurusan : EkonomidanBisnis Islam/S1 PBS
NPM : 141258410 Semester/TA : XI/2019

| No | Hari/ Tanggal | Pembimbing I | Hal Yang Dibicarakan | Tanda Tangan |
|----|------------------|--------------|------------------------------------|--------------|
| | 23/ 12 2019 | | Ace Bab IV-V kegiatan wawancara | |
| | 15/ 01 2020 | | Ace diujikan | |

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Siti Zulaikha, S.Ag., MA
NIP. 19720611 1998032 001

Anita Rahmawati
NPM.141258410

DOKUMENTASI



WAWANCARA DENGAN PIMPINAN CABANG



WAWANCARA DENGAN MANAGER OPERASIONAL



WAWANCARA DENGAN TELLER



WAWANCARA DENGAN NASABAH



RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Anita Rahmawati lahir pada tanggal 29 Maret 1996 di Desa Sidomulyo Kecamatan Punggur Kabupaten Lampung Tengah, dari Bapak Aris Prasajo dan Ibu Triwahyuni. Peneliti adalah anak Kedua dari dua bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 3 Sidomulyo lulus pada tahun 2007, kemudian melanjutkan pada SMP Negeri 1 Punggur lulus pada tahun 2010, kemudian melanjutkan pada SMA Negeri 1 Punggur lulus pada tahun 2013, selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo pada Fakultas Syariah, Program Studi S1 Perbankan Syariah pada tahun 2014, yang kemudian pada tahun 2017, beralih status menjadi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi S1 Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.