

# **TUGAS AKHIR**

## **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Oleh:

**PUTRI KURNIAWATI  
NPM. 14123198**



**Program D3 Perbankan Syari'ah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1439 H / 2018 M**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH**

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagai Syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)**

**Oleh:**

**PUTRI KURNIAWATI  
NPM. 14123198**

**Pembimbing :  
Drs. Dri Santoso, M.H.**

**Program D3 Perbankan Syari'ah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1439 H / 2018 M**

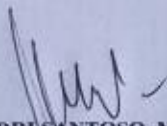
### PERSETUJUAN

JUDUL : Analisis Kualitas Pelayanan Teller terhadap  
Kepuasan Nasabah  
NAMA : PUTRI KURNIAWATI  
NPM : 14123198  
JURUSAN : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syari'ah  
FAKULTAS : Ekonomi dan Bisnis Islam

### MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam IAIN Metro Lampung.

Pembimbing



**Drs. DRI SANTOSO, M.H.**  
NIP. 19670316 199503 1 001



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: [www.metrouniy.ac.id](http://www.metrouniy.ac.id) E-Mail: [iaimetro@metrouniy.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniy.ac.id)

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomer : 0339/In.2B.5/D/PP.00.0/02/2018

Judul Tugas Akhir: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH, disusun oleh: PUTRI KURNIAWATI, NPM. 14123198, Program: D-III Perbankan Syari'ah, telah dimunaqosahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin, 08 Januari 2018.

**TIM MUNAQSAH:**

Ketua : Hj. Siti Zulaikha, S.Ag.,M.H (.....)

Penguji I : Liberty, S.E.,M.A (.....)

Penguji II : Drs. Dri Santoso, M.H. (.....)

Sekretaris : Era Yudistira, M.Ak. (.....)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Widhiya Ninsiana, M.Hum

NIP. 19720923 200003 2 002

## ABSTRAK

### ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Oleh:  
**PUTRI KURNIAWATI**  
**NPM. 14123198**

Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan nasabah. Dimana dalam menunjang pengelolaan aktivitas perbankan maka perlu adanya tingkat pelayanan nasabah, sebab dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah. Sebagai *frontliner*, *Teller* adalah salah satu orang yang berada di garis depan dan berhubungan langsung dengan nasabah. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan, sangatlah perlu *Teller* dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan yang berkualitas.

Adapun pertanyaan penelitian ini adalah : 1) Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Teller*?, 2) Bagaimana kualitas pelayanan *Teller* yang diterapkan di Bank?. Tujuan penelitian ini untuk: 1) Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Teller*, 2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Teller* yang diterapkan di Bank. Sedangkan manfaat penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah terutama di bidang perbankan, khususnya tentang Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah. Penelitian ini termasuk jenis penelitian studi literatur dengan mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Referensi teori yang diperoleh dengan jalan penelitian studi literatur dijadikan sebagai fondasi dasar dan alat utama bagi praktek penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah 1) Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa nasabah yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikator yang bisa di lihat: (1) Tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di bank, (2) Nasabah memberikan pujian setelah melakukan transaksi di Bank, (3) Melakukan transaksi di Bank merupakan sebuah pengalaman yang bagus.

*Teller* diwajibkan untuk menjalankan tugas dan fungsinya tersebut berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Teller* dalam upayanya meningkatkan kepuasan nasabah. Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh nasabah dalam menilai kualitas pelayanan *Teller*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan Teller, Kepuasan Nasabah

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : PUTRI KURNIAWATI  
NPM : 14123198  
Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, 3 Januari 2018  
Yang Menyatakan,



**PUTRI KURNIAWATI**  
NPM: 14123198

## MOTTO

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ

اللَّهِ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٥١﴾

*dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.*

## **PERSEMBAHAN**

Allhamdulillahirobbilalamin rasa syukur yang selalu terucap kepada Allah SWT, dan juga rasa bahagia yang tiada terkira aku dapat mempersembahkan Tugas Akhir (TA) ini sebagai rasa hormat serta cinta kasihku kepada:

1. Ayahku Nurwanto dan Ibuku Sumiyem tercinta, motivator terbesar dalam hidupku yang tak pernah jemu mendo'akan dan menyangiku atas semua pengorbanan dan kesabaran mengantarku sampai kini. Tak pernah cukup ku membalas cinta dan kasih sayang Ayah dan Ibu.
2. Sabahat-sahabatku seperjuangan yang selalu memberikan semangat kepadaku.
3. Almamater kebanggan IAIN Metro Lampung.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Tujuan penelitian Tugas Akhir ini sebagai persyaratan untuk menyelesaikan program diploma tiga (D-III) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung. Ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro Lampung.
2. Ibu Widhiya Ninsiana, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung.
3. Ibu Zumaroh, S.E.I.M.E.Sy selaku Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah IAIN Metro Lampung.
4. Ibu Siti Zulaikha, S.Ag., MH. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Drs. Dri Santoso, M.H. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan.

Metro, Januari 2018

**Putri Kurniawati**  
NPM. 14123198

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN ABSTRAK .....	v
HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	5
1. Tujuan Penelitian.....	5
2. Manfaat Penelitian.....	5
D. Metode Penelitian.....	6
1. Jenis dan Sifat Penelitian.....	6
2. Sumber Data .....	7
E. Teknik Pengumpulan Data .....	8
F. Teknik Analisis Data .....	10
G. Sistematika Pembahasan .....	12

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan.....	14
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	14
2. Pengertian Kualitas Jasa .....	16
3. Ukuran Kualitas Pelayanan.....	16
B. Kepuasan Nasabah .....	19
1. Pengertian Kepuasan Nasabah.....	19
2. Manfaat kepuasan nasabah .....	20
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	22
C. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	25
D. Teori Perilaku Nasabah.....	26
1. Pengertian Perilaku Nasabah .....	26
2. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah.....	27

3. Kepuasan Nasabah Ditinjau Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan .....	29
E. Bank .....	30

### **BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. <i>Teller</i> .....	40
1. Pengertian <i>Teller</i> .....	40
2. Jenis, Jabatan, Tugas, dan Fungsi <i>Teller</i> .....	42
3. Perilaku penting yang harus dimiliki <i>Teller</i> .....	45
4. Syarat <i>Teller</i> .....	50
5. Etika <i>Teller</i> .....	51
6. Aturan dan Tata Tertib dalam <i>Teller</i> Sistem .....	52
B. Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	54
1. Pelayanan <i>Teller</i> Terhadap Kepuasan Nasabah .....	53
2. Gambaran <i>Teller</i> di Bank .....	65

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Outline
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Magang
- Lampiran 4 : Formulir Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Bebas Perpus
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 : Alur Penarikan Tunai

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Harapan itu lantas dibandingkan dengan persepsinya terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi daripada kualitas produk jasa, nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk jasa, maka nasabah akan merasa puas.

Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Apabila diabaikan maupun pelayanan yang kurang cepat, maka mereka akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah diperusahaan pesaing. Hal ini akan menyebabkan penurunan pendapatan perbankan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan harus berusaha melakukan pengukuran tingkat kepuasan nasabah agar dapat mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan yang telah dirasakan oleh nasabah.

Maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh setiap perusahaan khususnya pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, dengan menerapkan masalah kualitas pelayanan. Salah satu pelayanan yang harus selalu ditingkatkan adalah pelayanan *Teller*. Sebagai *frontliner*, *Teller* adalah salah satu orang yang berada di garis depan dan berhubungan langsung dengan nasabah. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan, sangatlah perlu *Teller* dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan yang berkualitas.

Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen atau nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah. Dimana dalam menunjang pengelolaan aktivitas perbankan maka perlu adanya tingkat pelayanan nasabah, sebab dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah.

Konsumen yang merasa puas setelah mengkonsumsi suatu produk pastinya akan menyebarkan *word of mouth* secara positif, sedangkan konsumen yang merasa tidak puas setelah mengkonsumsi suatu produk akan menyebarkan *word of mouth* secara negatif.<sup>1</sup>

Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah. Kualitas layanan (*service quality*) berarti seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan

---

<sup>1</sup> [pengertian-word-of-mouth- wom-menurut.html](#). diakses 17 Juni 2017

harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Dapat didefinisikan juga sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan. Dari kedua pendapat di atas, dapat diketahui bahwa ada 2 unsur utama dalam kualitas layanan/jasa yaitu layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang diterima (*perceived service*).

*“Communication on product dissatisfaction is usually at the initiative of customers, through complaints and the like. Communication on the product satisfactions is usually at the company’s initiative, through marketing researt”*. Yang artinya bahwa: “Bila pelanggan tidak puas terhadap kualitas atau pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, maka pelanggan dengan inisiatifnya sendiri akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atas ketidakpuasannya. Sebaliknya kepuasan terhadap produk tertentu dilakukan atas inisiatif perusahaan melalui reset pemasaran”.<sup>2</sup>

Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh pelanggan atau nasabah dalam menilai kualitas pelayanan pada industri jasa, yaitu: 1) Berwujud (*tangible*) yaitu penampilan fisik, fasilitas, petugas, serta materi komunikasi yang disajikan pihak perusahaan untuk melayani para pelanggan atau nasabahnya. 2) Dimensi keandalan (*reliability*) adalah sejauh mana penyedia jasa mampu memberikan apa yang telah dijanjikan secara akurat, terpercaya dan dapat diandalkan kepada konsumen. 3) Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu menekankan kepada sikap diri penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan, pertanyaan,

---

<sup>2</sup> Yoeti, O, A, *Psikologi Pelayanan Wisata*, (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1999), h.53.



dan masalah konsumen. 4) Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan dan keramahan serta kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dengan baik sehingga menimbulkan keyakinan dan kepercayaan dari konsumen atau nasabah. 5) Empati (*emphaty*) yaitu kesediaan para karyawan untuk peduli, serta bagaimana karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi guna menumbuhkan rasa keakraban yang positif.<sup>3</sup>

Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut merupakan andalan yang harus digunakan oleh setiap usaha perbankan dalam meningkatkan kepuasan nasabah penabung. Dimana semua variabel bebas (bukti fisik, kehandalan, tanggapan, jaminan dan empati) secara parsial atau secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan *Teller* bisa dijadikan pertimbangan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan nasabah, sehingga bisa dijadikan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan strategi guna memuaskan nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah”.

---

<sup>3</sup> Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005), h.446

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan paparan dari latar belakang masalah tersebut maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Teller*?
2. Bagaimana kualitas pelayanan *Teller* yang diterapkan di Bank?

## **C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dan manfaat penelitian ini adalah:

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *Teller*.
- b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *Teller* yang diterapkan di Bank.

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah terutama di bidang perbankan, khususnya tentang kualitas pelayanan *Teller* terhadap kepuasan nasabah.

- b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi lembaga perbankan.

## **D. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

#### a. Jenis penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian studi literatur dengan mencari referensi teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan. Referensi teori yang diperoleh dengan jalan penelitian studi literatur dijadikan sebagai pondasi dasar dan alat utama bagi praktek penelitian. Pada penelitian ini, peneliti meneliti kualitas pelayanan *Teller* terhadap kepuasan nasabah.

#### b. Sifat Penelitian

Penelitian deskriptif kualitatif berusaha menggambarkan suatu gejala sosial. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang lengkap sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah. Metode penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Metode ini menuturkan, menganalisa, dan mengklasifikasi; menyelidiki dengan teknik survei, wawancara, observasi, studi kasus, studi komperatif, studi waktu dan gerak, studi kooperatif atau operasional. Bisa disimpulkan bahwa metode deskriptif ini ialah metode yang menuturkan dan menafsirkan data yang ada, misalnya tentang situasi yang dialami, satu hubungan, kegiatan, pandangan, sikap yang nampak, atau tentang satu proses yang sedang

berlangsung, pengaruh yang sedang bekerja, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang menampak, pertentangan yang meruncing, dan sebagainya.

Tujuan utama penelitian kualitatif adalah untuk memahami (*to understand*) fenomena atau gejala sosial dengan lebih menitik beratkan pada gambaran yang lengkap tentang fenomena yang dikaji daripada memerincinya menjadi variabel-variabel yang saling terkait. Harapannya ialah diperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena untuk selanjutnya dihasilkan sebuah teori. Karena tujuannya berbeda dengan penelitian kuantitatif, maka prosedur perolehan data dan jenis penelitian kualitatif juga berbeda.<sup>4</sup>

## 2. Sumber Data

### a. Sumber Data Primer

Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data.<sup>5</sup> Sumber primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu, penulis juga melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di perpustakaan.

---

<sup>4</sup> Rahardjo, M. 2010. Jenis dan Metode Penelitian Kualitatif. <http://mudjiarahardjo.com/artikel/215.html?task=view> diakses 18 Juni 2017

<sup>5</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung, Alfabeta, 2012), h. 225.

## b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber dari bahan bacaan. Sumber-sumber sekunder terdiri atas berbagai macam, dari surat-surat pribadi, kitab harian, sampai dokumen-dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah.<sup>6</sup> Data Sekunder juga dapat dikatakan sebagai bahan atau data pelengkap dari sumber data primer. Artinya data sekunder ini diperoleh peneliti dari data yang telah ada. Sebagai kelengkapan data sekunder penulis mempelajari buku-buku yang relevan dengan pokok permasalahan pada penelitian ini.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu:

### 1. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka adalah penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku-buku, majalah, liflet yang berkenaan dengan masalah dan tujuan penelitian. Buku tersebut dianggap sebagai sumber data yang akan diolah dan dianalisis seperti banyak dilakukan oleh ahli sejarah, sastra dan bahasa.<sup>7</sup> Penelitian yang dilakukannya dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Di samping itu dengan menggunakan studi pustaka penulis dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik

---

<sup>6</sup> S. Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), h. 143

<sup>7</sup> Endang Danial A.R, *Metode Penulisan Karya Ilmiah*, Bandung: UPI, 2009), h. 80.

penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

## 2. Studi Lapangan (*Field Research*)

Yaitu peninjauan yang dilakukan langsung oleh penulis pada bank yang menjadi objek penelitian dengan tujuan yakni, mencari bahan-bahan sebenarnya, bahan-bahan yang lebih banyak, lebih tepat, lebih *up to date*, di samping itu penulis juga melakukan suatu penelitian dengan cara sebagai berikut:

### a. Observasi

Peneliti melakukan observasi di bank untuk mengamati kualitas pelayanan *Teller* terhadap kepuasan nasabah kemudian menganalisisnya sesuai dengan indikator kualitas pelayanan.

### b. Wawancara

Yaitu pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan pelaku yang menangani masalah yang diteliti. Penulis melakukan wawancara dengan nara sumbernya, yaitu pihak-pihak yang terlibat dengan kualitas pelayanan *Teller* terhadap kepuasan nasabah.

### c. Dokumentasi

Yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, buku, media elektronik, media cetak dan sebagainya. Metode ini dimaksudkan untuk mempelajari dan mengkaji secara mendalam data-data mengenai kualitas pelayanan *Teller* terhadap kepuasan nasabah.

## F. Teknik Analisis Data

Pengumpulan data merupakan hal yang terpenting dalam melaksanakan suatu penelitian. Namun data yang didapat tidak akan bermakna dan mengandung arti manakala data tersebut dibiarkan begitu saja tanpa diolah dan dianalisis oleh peneliti. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>8</sup> Analisis data kualitatif selama di lapangan terdiri atas tiga aktivitas, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*".

Ketiga rangkaian aktivitas teknik analisa data tersebut, penulis terapkan dalam penelitian sebagai berikut:

### 1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

---

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h.335

## 2. *Data Display (Penyajian Data)*

Display data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan akan memberikan gambaran penelitian yang menyeluruh. Penyajian data yang disusun secara singkat, jelas, terperinci dan menyeluruh akan memudahkan dalam memahami gambaran terhadap aspek yang diteliti baik secara keseluruhan maupun secara parsial. Penyajian data selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian atau laporan sesuai dengan hasil penelitian yang diperoleh.

## 3. *Conclusion Drawing/Verification (Kesimpulan/ Verifikasi)*

Kesimpulan merupakan upaya untuk mencari arti, makna, penjelasan yang dilakukan terhadap data yang telah dianalisis dengan mencari hal-hal penting. Kesimpulan ini disusun dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah dipahami dengan mengacu kepada tujuan penelitian. Dengan demikian secara umum proses pengolahan data dimulai dengan pencatatan data lapangan (data mentah), kemudian ditulis kembali dalam bentuk unifikasi dan kategorisasi data, setelah data dirangkum, direduksi dan disesuaikan dengan fokus masalah penelitian. Selanjutnya data dianalisa dan diperiksa keabsahannya melalui beberapa teknik, yaitu:

- a. Data yang diperoleh disesuaikan dengan data pendukung lainnya untuk mengungkapkan permasalahan secara tepat.
- b. Data yang terkumpul setelah dideskripsikan kemudian didiskusikan, dikritik ataupun dibandingkan dengan pendapat orang lain.



- c. Data yang diperoleh kemudian difokuskan pada substantif fokus penelitian.<sup>9</sup>

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dapat diartikan sebagai susunan atau urutan dalam penulisan karya ilmiah supaya mudah untuk dipahami oleh pembacanya. Pembahasan tugas akhir ini, dibagi kedalam empat bab dan pada setiap bab terdapat sub-sub bab. Oleh sebab itu, dalam pembahasan tugas akhir ini penulis menggunakan sistematika sebagai berikut:

### 1. Bab I Pendahuluan

Dalam bab ini penulis menjelaskan hal-hal yang berkaitan dengan latar belakang masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisa data, serta sistematika pembahasan.

### 2. Bab II Landsan Teori

Dalam bab ini, penulis menguraikan dan menjelaskan teori-teori mengenai Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah, Bank, Nasabah.

### 3. Bab III Pembahasan

Bab ini berisi tentang pembahasan, *Teller* meliputi Pengertian *Teller*, Jenis, Jabatan, Tugas, dan Fungsi *Teller*, Perilaku penting yang harus dimiliki *Teller*, Syarat *Teller*, Etika *Teller*, Aturan dan Tata Tertib

---

<sup>9</sup> J. Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000), h. 192-195

dalam *Teller* Sistem, dan Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah

#### 4. Bab IV Penutup

Pada bab penutup mencakup kesimpulan dari keseluruhan pembahasan dan saran-saran yang dapat disampaikan oleh penulis dalam penulisan tugas akhir ini.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Kualitas Pelayanan**

##### **1. Pengertian Kualitas Pelayanan**

Layanan (*service*) berasal dari orang-orang (pegawai/karyawan) bukan dari organisasi atau perusahaan. Suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani. Kualitas pelayanan adalah sarana untuk mencapai kepuasan dan ikatan. Tujuan utama dalam berbisnis adalah menghasilkan nasabah yang puas dan setia yang akan terus menerus menjalin hubungan dengan perusahaan. Oleh karena itu, memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan yang prima adalah suatu keharusan agar nasabah puas dan setia.

Kualitas adalah keseluruhan fitur dan sifat produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para nasabah, sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat nasabah.<sup>1</sup> Pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, andal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex. Media Komputindo, 2004), h.23

<sup>2</sup> Aritonang Lerbin R, *Kepuasan Nasabah*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2005), h.26

Berdasarkan beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan nasabah adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang baik atau memuaskan sehingga nasabah tertarik akan produk atau jasa tersebut. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri, perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja, biasanya terdapat pada elemen-elemen sebagai berikut : kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan nasabah, kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan, kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Dengan penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah.

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

## 2. Pengertian Kualitas Jasa

Kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah.<sup>3</sup>

## 3. Ukuran Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diukur dengan menggunakan dimensi SERVQUAL (*Service Quality*.) dimensi SERVQUAL tersebut yaitu :<sup>4</sup>

- a. *Tangible* (bukti langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi penyedia jasa. Penampilan dan kemampuan saran dan prasaranan fisik serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

---

<sup>3</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, edisi kedua, cetakan ketiga, Yogyakarta: Andi, 2004), h.59

<sup>4</sup> SRI SUCI YUNIAR, dkk, *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di PT.X*, Bandung: ITENAS, 2014), h. 3

- c. *Responsiveness* (daya tanggap), yakni kemampuan dan kesiapan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan), perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan bias menciptakan rasa aman bagi para nasabahnya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan. Dalam dimensi ini terbagi lagi menjadi empat sub dimensi, yaitu :
- 1) *Competence* (kompetensi), yaitu pengetahuan dan keahlian dari para karyawan yang mendukung dalam menjalankan pelayanan.
  - 2) *Courtesy* (kesopanan), yaitu berkaitan dengan rasa hormat, sopan, sikap, perhatian, bersahabat yang ditunjukkan oleh seluruh pegawai terhadap nasabah.
  - 3) *Credibility* (kredibilitas), yaitu sikap jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan, kontak dan interaksi dengan nasabah.
  - 4) *Security* (keamanan), yaitu bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- e. *Empathy* (perhatian), meliputi kemudahan hubungan, komunikasi yang baik dan dapat memahami kebutuhan para nasabah. Dimensi ini terbagi lagi menjadi tiga sub dimensi, yaitu:
- 1) *Access* (akses), yaitu kemudahan untuk dihubungi dan ditemui.

- 2) *Communication* (komunikasi), yaitu memberi komunikasi kepada nasabah dalam bahasa yang mudah dipahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan nasabah.
- 3) *Understanding / knowing the customer* (memahami nasabah), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan nasabah.

Tujuh dimensi dasar dari kualitas yaitu: <sup>5</sup>

- a. Kinerja: yaitu tingkat absolut kinerja barang atau jasa pada atribut kunci yang diidentifikasi para nasabah.
- b. Interaksi Pegawai: yaitu seperti keramahan, sikap hormat, dan empati ditunjukkan oleh masyarakat yang memberikan jasa atau barang.
- c. Keandalan: yaitu konsistensi kinerja barang, jasa dan toko.
- d. Daya Tahan: yaitu rentan kehidupan produk dan kekuatan umum.
- e. Ketepatan Waktu dan Kenyaman: yaitu seberapa cepat waktu pelayanan pegawai bank dalam memberikan informasi kepada nasabah bank serta pelayanan yang baik.
- f. Estetika; yaitu lebih pada penampilan fisik dan daya tarik penyajian jasa.
- g. Kesadaran akan Merek: Yaitu dampak positif atau negatif tambahan atas kualitas yang tampak, yang mengenal merek atau atas evaluasi nasabah.

---

<sup>5</sup> Sunarto, *Perilaku Nasabah*, (Yogyakarta : AMUS Jogjakarta dan CV Ngeksigondo Utama, 2003), h. 244

Kualitas layanan terdiri dari tiga dimensi atau komponen utama yang terdiri dari :<sup>6</sup>

- a. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas *output* yang diterima oleh nasabah. Bisa diperinci lagi menjadi:
  - 1) *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi nasabah sebelum membeli, misalnya: harga dan barang.
  - 2) *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi nasabah setelah membeli atau mengkonsumsi jasa atau produk. Contohnya ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kearapihan hasil.
  - 3) *Credence quality*, yaitu sesuatu yang sukar dievaluasi nasabah, meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa.
- b. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporate image*, yaitu profit, reputasi, citra umum, dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

## **B. Kepuasan Nasabah**

### **1. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan kepuasan nasabahnya. Perhatian mengenai kepuasan nasabah dan ketidakpuasan konsumen saat ini semakin besar, sehingga banyak pihak yang menaruh perhatian pada hal ini, terutama pihak-pihak yang mempunyai kepentingan secara langsung terhadap kepuasan nasabah dan ketidakpuasan nasabah.

---

<sup>6</sup> M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), h.47



Pihak tersebut adalah pihak bank dan peneliti perilaku nasabah. Dalam situasi persaingan yang ketat dewasa ini semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (hasil yang diharapkan). Kepuasan nasabah adalah perasaan nasabah baik perasaan senang atau kecewa nasabah terhadap produk atau jasa, setelah dia membandingkan antara persepsi yang diyakininya terhadap kinerja atau hasil akhir produk dan harapan-harapan nasabah.<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah.<sup>8</sup>

## **2. Manfaat Kepuasan Nasabah**

Beberapa manfaat program kepuasan nasabah yaitu:<sup>9</sup>

- a. Reaksi terhadap produsen berbiaya rendah.

Fokus pada kepuasan nasabah merupakan upaya mempertahankan nasabah dalam rangka menghadapi para produsen yang berbiaya rendah. Banyak perusahaan yang mendapati bahwa cukup banyak nasabah yang sebenarnya bersedia membayar harga yang lebih mahal untuk pelayanan dan kualitas yang lebih baik.

---

<sup>7</sup> Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), h.70

<sup>8</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 46

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 92-93

b. Manfaat ekonomik retensi nasabah *versus perpetual prospecting*.

Mempertahankan dan memuaskan nasabah saat ini jauh lebih murah dibandingkan terus-menerus berupaya menarik atau memprospek nasabah baru, menunjukkan bahwa biaya mempertahankan lebih murah empat sampai enam kali lipat dibandingkan biaya mencari nasabah baru.

c. Nilai kumulatif dari relasi berkelanjutan.

Upaya mempertahankan loyalitas nasabah pada barang dan jasa perusahaan selama periode waktu yang lama dapat menghasilkan anuitas yang jauh lebih besar dari pada pembelian individual.

d. Daya persuatif *Word of mouth*

Dalam banyak industri, pendapat atau opini positif dari teman-teman dan keluarga jauh lebih persuasif dari pada iklan. Oleh karena itu, banyak perusahaan yang tidak hanya meneliti kepuasan total, namun juga menelaah sejauh mana nasabah bersedia merekomendasikan produk perusahaan kepada orang lain. *Word of mouth* negatif dapat merusak reputasi dan citra perusahaan. Nasabah yang tidak puas dapat mempengaruhi sikap dan penilaian negatif rekan dan keluarganya terhadap barang dan jasa perusahaan.

e. Redukdisenditifitas harga

Nasabah yang puas dan loyal terhadap sebuah perusahaan cenderung lebih jarang menawarkan harga untuk setiap pembelian individual. Kepuasan nasabah merupakan reputasi atas layanan dan kualitas.

f. Kepuasan nasabah sebagai indikator kesuksesan bisnis di depan.

Pada hakikatnya kepuasan nasabah merupakan strategi jangka panjang, karena dibutuhkan waktu cukup lama sebelum dapat membangun dan mendapatkan reputasi atas layanan prima, dan dituntut investasi besar pada serangkaian aktivitas yang ditunjukkan untuk membahagiakan nasabah saat ini dan masa depan.

Oleh karena itu, kepuasan nasabah merupakan indikator kesuksesan bisnis di masa depan yang mengukur kecenderungan-kecenderungan reaksi pasar terhadap perusahaan di masa yang akan datang.

### 3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Beberapa definisi yang diberikan di atas menitikberatkan pada kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa, pengertian tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan tertentu karena keduanya berkaitan erat.

Dalam mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, nasabah umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk manufaktur antara lain meliputi:<sup>10</sup>

- a) Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli.
- b) Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.

---

<sup>10</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, h. 25

- c) Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai, misalnya mesin penghitung uang atau mesin ATM tidak sering macet/rusak.
- d) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Misalnya standar keamanan dan emisi terpenuhi, seperti standar mesin ATM dan mesin untuk menghitung uang tentunya kualitasnya harus lebih baik atau berkualitas tinggi.
- e) Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan fasilitas atau produk.
- f) *Service ability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak terbatas hanya sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
- g) Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik, warna model/desain dan sebagainya.
- h) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggungjawab perusahaan terhadapnya. Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut/ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersepsikan kualitasnya dari aspek harga, nama merek, iklan, reputasi perusahaan maupun Negara pembuatnya.

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, nasabah umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor berikut :

- a) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keraguguan.
- e) Perhatian (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para nasabah.

Dalam mengevaluasi kepuasan nasabah terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bias berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan nasabah adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang dibeli.

### C. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah

Ada empat metode yang bisa digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu: <sup>11</sup>

#### 1. Sistem Keluhan Dan Saran

Perusahaan yang memberikan kesempatan yang luas bagi nasabahnya untuk menyampaikan saran, pendapat atau bahkan keluhan nasabah (nasabah). Perusahaan yang berorientasi pada nasabah (*costumer oriented*).

#### 2. Survei Kepuasan Nasabah

Metode ini perusahaan perlu melakukan survey kepuasan nasabah terhadap kualitas jasa atau produk perusahaan tersebut. Survei ini dapat dilakukan dengan penyebaran kuesioner oleh karyawan perusahaan kepada para nasabah. Melalui survei tersebut, perusahaan dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau jasa perusahaan tersebut, sehingga perusahaan dapat melakukan perbaikan pada hal yang dianggap kurang oleh nasabah. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik (*feedback*) secara langsung dari nasabah dan memberikan (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatiannya terhadap para nasabahnya.

#### 3. *Ghost Shopping* (Pembeli Bayangan)

Metode ini dilaksanakan dengan mempekerjakan beberapa orang perusahaan (*ghost shopper*) untuk bersikap sebagai nasabah di perusahaan pesaing, dengan tujuan para *ghost shopper* tersebut dapat mengetahui kualitas

---

<sup>11</sup> Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*, h.154

pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai koreksi terhadap kualitas pelayanan perusahaan itu sendiri.

#### **4. *Lost Customers Analysis (Analisa Nasabah Yang Hilang)***

Metode ini dilakukan perusahaan dengan cara menghubungi kembali nasabahnya yang telah lama tidak berkunjung atau melakukan pembelian lagi di perusahaan tersebut karena telah berpindah ke perusahaan pesaing. Selain itu, perusahaan dapat menanyakan sebab-sebab berpindahnya nasabah ke perusahaan pesaing.

Terciptanya kepuasan nasabah dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya adalah hubungan antara perusahaan dan nasabah jadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas nasabah dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, reputasi perusahaan menjadi baik dimata nasabah, dan laba yang diperoleh menjadi meningkat.

### **D. Teori Perilaku Nasabah**

#### **1. Pengertian Perilaku Nasabah**

Perilaku nasabah merupakan suatu tindakan nasabah dalam hal mencari, menukar, menggunakan, menilai, mengatur barang atau jasa yang mereka anggap akan memuaskan kebutuhan mereka. Dalam arti lain yakni, bagaimana nasabah mau mengeluarkan sumber dayanya yang terbatas seperti uang, waktu, tenaga untuk mendapatkan/menukarkan dengan barang atau jasa yang diinginkannya. Analisis tentang berbagai faktor yang berdampak pada

perilaku nasabah menjadi dasar dalam pengembangan strategi pemasaran. Untuk itu pemasar wajib memahami nasabah, seperti apa yang dibutuhkan, apa seleralahnya, dan bagaimana nasabah mengambil keputusan.

Perilaku nasabah merupakan studi tentang cara individu, kelompok, dan organisasi menyeleksi, membeli, menggunakan, dan memposisikan barang, jasa, gagasan, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka.<sup>12</sup>

Dapat disimpulkan bahwa perilaku nasabah adalah semua tindakan, kegiatan, serta proses psikologis yang mendorong tindakan tersebut pada saat sebelum membeli, ketika membeli, menggunakan, menghabiskan produk dan jasa setelah melakukan hal-hal di atas atau kegiatan mengevaluasi.

Perilaku nasabah sebagai tindakan yang langsung terlibat dalam mendapatkan, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk dan jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului dan mengikuti tindakan ini. Perilaku nasabah sebagai perilaku yang diperlihatkan nasabah dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Nasabah**

Perilaku pembelian nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Beberapa factor yang mempengaruhi perilaku nasabah adalah sebagai berikut :<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*

<sup>13</sup> Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*



a. Faktor Budaya

Budaya, sub-budaya, dan kelas sosial sangat penting bagi perilaku pembelian. Budaya merupakan penentu keinginan dan perilaku paling dasar. Masing-masing budaya terdiri dari sejumlah sub-budaya yang lebih menampakkan identifikasi dan sosialisasi khusus bagi para anggotanya. Sub-budaya mencakup kebangsaan, agama, kelompok ras, dan wilayah geografis.

b. Faktor Sosial

Perilaku nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, seperti kelompok acuan, keluarga, serta peran dan status sosial. Kelompok acuan membuat seseorang menjalani perilaku dan gaya hidup baru dan memengaruhi perilaku serta konsep pribadi seseorang, kelompok acuan menuntut orang untuk mengikuti kebiasaan kelompok sehingga dapat mempengaruhi pilihan seseorang akan produk dan merek aktual. Orientasi keluarga terdiri dari orang tua dan saudara kandung seseorang. Dari orang tua seseorang mendapatkan orientasi atas agama, politik, dan ekonomi serta ambisi, pribadi, harga diri dan cinta. Kedudukan orang itu dimasing-masing kelompok dapat ditentukan berdasarkan peran dan statusnya. Peran meliputi kegiatan yang diharapkan akan dilakukan oleh seseorang. Masing-masing peran menghasilkan status.

c. Faktor Pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Karakteristik tersebut meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup,

pekerjaan, keadaan ekonomi, kepribadian dan konsep diri, serta nilai dan gaya hidup pembeli.

d. Faktor Psikologi

Faktor psikologi merupakan satu perangkat dimana proses psikologis berkombinasi dengan karakteristik nasabah tertentu untuk menghasilkan proses keputusan dan keputusan pembelian. Empat proses psikologis yang penting adalah motivasi, persepsi, pembelajaran, dan memori yang secara fundamental mempengaruhi tanggapan nasabah terhadap berbagai rangsangan pemasaran.

### **3. Kepuasan Nasabah Ditinjau Berdasarkan Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan dan Jenis Pekerjaan**

a. Jenis Kelamin

Ditinjau dari kondisi psikologis nasabah, antara nasabah pria dan wanita ada perbedaan dalam memaknai sebuah kepuasan untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan atau pegawai Bank. Sikap nasabah pria yang datang ke bank hanya mementingkan urusan cepat selesai dan tidak terlalu memperhatikan cara pegawai atau karyawan melayani kebutuhan mereka. Tetapi sebaliknya nasabah wanita sangat memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank sarannya. Karena nasabah wanita biasanya sangat menghargai kerapian dan sikap yang baik dari pegawai atau karyawan. Dengan demikian, berdasarkan penjelasan di atas ada perbedaan kepuasan dalam hal memaknai atau

menanggapi sebuah kualitas pelayanan antara nasabah pria dan nasabah wanita.

b. Tingkat Pendidikan

Semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang akan berpengaruh terhadap pola nasabah seseorang, jadi nasabah yang berpendidikan tinggi akan lebih berpikir panjang dalam melakukan tindakannya, dalam masalah ini untuk mengambil kredit di Bank.

c. Jenis Pekerjaan

Kondisi ekonomi yang baik akan mempengaruhi seseorang dalam memilih jasa pelayanan dari jasa apapun. Begitu juga dalam mengambil kredit, orang yang mempunyai pekerjaan tetap pasti mengharapkan pelayanan yang lebih baik dan memuaskan dari karyawan bank. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat pekerjaan berpengaruh terhadap pola pikir dan sikapnya dalam memandang suatu permasalahan, yang menyebabkan perbedaan dalam bersikap terhadap pelayanan jasa yang diberikan.

**E. Bank**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (selanjutnya disebut “UU Perbankan”), menyebutkan definisi bank yaitu: *“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk*

*kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.*<sup>14</sup>

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dilihat bahwa perbankan memiliki dua aktivitas, yaitu yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas, yang dikenal dengan istilah kegiatan *funding*.<sup>15</sup>

Pengertian *funding* ini maksudnya, bank akan mengumpulkan dana atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat. Pembelian dana ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih contohnya adalah giro, tabungan, sertifikat deposito dan deposito berjangka. Agar masyarakat tetap mau menyimpan uangnya di bank, bank akan memberikan kepada nasabahnya itu berupa balas jasa yang dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan. Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau dikenal dengan istilah kredit (*lending*).<sup>16</sup> *Lending* ini adalah aktivitas kedua dari bank. Biasanya dalam aktivitas *lending* di bank berdasarkan prinsip konvensional akan dikenakan jasa pinjaman kepada nasabah penerima kredit (*debitur*) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi.

---

<sup>14</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

<sup>15</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi Cet.7, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003), h. 24.

<sup>16</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, h.24

Besarnya bunga kredit ini sangat dipengaruhi oleh besarnya bunga simpanan. Semakin besar atau semakin mahal bunga simpanan, maka semakin besar pula bunga pinjaman dan demikian sebaliknya. Besar atau kecilnya bunga pinjaman ini juga dipengaruhi oleh keuntungan yang diambil, biaya operasi yang dikeluarkan, cadangan Resiko kredit macet, pajak serta pengaruh lainnya. Bank selain melakukan kegiatan *funding* dan *lending*, juga melakukan kegiatan jasa-jasa pendukung lainnya seperti: Jasa Pemindahan Uang (Transfer), Jasa Penagihan (*Inkaso*), Jasa Kliring (*Clearing*), Jasa Penjualan Mata Uang Asing (Valas), Jasa *Safe Deposit Box*, *Travellers Cheque*, *Bank Card*, *Bank Draft*, *Letter of Credit (L/C)*, Bank Garansi dan Referensi Bank. Jasa-jasa ini diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, baik yang berhubungan langsung dengan kegiatan simpanan dan kredit maupun tidak langsung.<sup>17</sup>

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 menjelaskan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat banyak.<sup>18</sup>

Hukum yang mengatur tentang perbankan itu sendiri disebut hukum perbankan atau *banking law*. Hukum ini mengatur kegiatan lembaga keuangan bank yang meliputi segala aspek, dilihat dari segi esensi dan eksistensinya serta hubungannya dengan bidang kehidupan yang lain. Artinya pengaturan hukum perbankan ini akan menyangkut:

---

<sup>17</sup> Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, h.26.

<sup>18</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992

1. Dasar-dasar perbankan, yaitu menyangkut asas-asas kegiatan perbankan, seperti norma efisiensi, keefektivan, kesehatan bank, profesionalisme pelaku perbankan, maksud dan tujuan lembaga perbankan serta hubungan hak dan kewajibannya.
2. Kedudukan hukum pelaku di bidang perbankan, misalnya kaidah-kaidah mengenai pengelolanya, seperti dewan komisaris, direksi, karyawan, ataupun pihak terafiliasi. Juga mengenai bentuk badan hukum pengelolanya serta mengenai kepemilikannya.
3. Kaidah-kaidah perbankan yang secara khusus yang memerhatikan kepentingan umum, seperti kaidah-kaidah yang mencegah persaingan yang tidak wajar, *antitrust*, perlindungan terhadap nasabah/nasabah, dan lain-lain. Di Indonesia bahkan mempunyai kekhususan sendiri yaitu harus memerhatikan keserasian, keselarasan dan keseimbangan unsur-unsur pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional.
4. Kaidah-kaidah yang menyangkut struktur organisasi yang mendukung kebijakan ekonomi dan moneter pemerintah, seperti dewan moneter dan bank sentral.
5. Kaidah-kaidah yang mengarahkan kehidupan perekonomian yang berupa dasar-dasar untuk perwujudan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya melalui penetapan sanksi, insentif dan sebagainya.

6. Keterkaitan satu sama lainnya dari ketentuan dan kaidah-kaidah hukum tersebut sehingga tidak mungkin berdiri sendiri malahan keterkaitannya merupakan hubungan logis dari bagian-bagiannya.<sup>19</sup>

Berdasarkan pada tujuan dari UU Perbankan, terlihat bahwa perbankan di Indonesia dituntut untuk mampu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak<sup>20</sup> serta secara lebih nyata dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Dari tujuan itu terlihat jelas bahwa lembaga perbankan memiliki peran penting strategis, juga dituntut agar mampu menampung tuntutan jasa perbankan, mampu berperan secara lebih baik dalam mendukung proses pembangunan. Artinya lembaga perbankan harus mampu menjadi *agent development*. Bank sebagai *agent development* tidak terlepas dari jasa bank sebagai pemberi fasilitas kredit. Hal ini selaras dengan kegiatan utama bank yang kedua yaitu *lending*. Melalui *lending* atau pemberian fasilitas kredit ini adalah bukti nyata bahwa bank mampu mendukung pelaksanaan pembangunan nasional yang senantiasa memperhatikan keserasian, keselarasan dan keseimbangan berbagai unsur pembangunan.

---

<sup>19</sup> Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan Indonesia*, Cet.V, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006), h.1-2.

<sup>20</sup> Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Revisi, Cet.5 (Jakarta: Kencana, 2009), h.20

Bank yang berperan sebagai penyalur dana melalui pemberian fasilitas kredit kepada nasabah, bank memiliki resiko yang tinggi, berupa gagal bayar atau kemacetan dalam pelunasan oleh nasabah yang dapat berpengaruh terhadap kesehatan bank. Sehingga tingkat kesehatan suatu bank juga merupakan aspek penting yang harus dijaga dan merupakan kepentingan semua pihak yang terkait, baik pemilik dan pengelola bank, masyarakat pengguna jasa bank maupun Bank Indonesia sebagai Pembina dan pengawas bank. Sesuai dengan tanggung jawabnya, masing-masing pihak tersebut perlu mengikatkan diri dan secara bersama-sama berupaya mewujudkan bank yang sehat.

Secara umum fungsi bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan. Secara spesifik fungsi bank dibedakan menjadi 3, yaitu

1. *Agent of trust* ; dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpunan dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan.
2. *Agent of development* ; kegiatan bank berupa penghimpunan dana dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian di sektor riil. Kegiatan tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa.



3. *Agent of services* ; disamping melakukan kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Berdasarkan UU Perbankan dapat diketahui bahwa di dalam UU Perbankan diatur beberapa hal dasar tentang bank itu sendiri, beberapa diantaranya adalah jenis-jenis bank, cakupan usaha bank dan cara pelaksanaan kegiatan perbankan. Jenis-jenis bank diatur di dalam Pasal 5, yaitu bank terdiri dari dua jenis yaitu: <sup>21</sup>

- a. Bank Umum. Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- b. Bank Perkreditan Rakyat. Bank perkreditan rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Cakupan usaha bank diatur di dalam Pasal 6 dan 13 UU Perbankan. Dalam Pasal 6 disebutkan bahwa secara umum usaha dari bank umum itu meliputi beberapa hal yaitu: <sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

<sup>22</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

- b. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- c. Memberikan kredit.
- d. Menerbitkan surat pengakuan hutang.
- e. Membeli, menjual atau menjamin atas Resiko sendiri maupun untuk kepentingan dan atas perintah nasabahnya:
  - 2) Surat-surat wesel termasuk wesel yang diakseptasi oleh bank yang masa berlakunya tidak lebih lama daripada kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - 3) Surat pengakuan hutang dan kertas dagang lainnya yang masa berlakunya tidak lebih lama dari kebiasaan dalam perdagangan surat-surat dimaksud.
  - 4) Kertas perbendaharaan Negara dan surat jaminan pemerintah.
  - 5) Sertifikat Bank Indonesia (SBI).
  - 6) Obligasi.
  - 7) Surat dagang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
  - 8) Instrumen surat berharga lain yang berjangka waktu sampai dengan 1 (satu) tahun.
  - 9) Memindahkan uang baik untuk kepentingan sendiri maupun untuk kepentingan nasabah.

- 10) Menempatkan dana pada, meminjam dana dari atau meminjamkan dana kepada bank lain, baik dengan menggunakan surat, sarana telekomunikasi maupun dengan wesel unjuk, cek atau sarana lainnya.
- 11) Menerima pembayaran dari tagihan atas surat berharga dan melakukan perhitungan dengan atau antar pihak ketiga.
- 12) Menyediakan tempat untuk menyimpan barang dan surat berharga;
- 13) Melakukan kegiatan penitipan untuk kepentingan pihak lain berdasarkan suatu kontrak.
- 14) Melakukan penempatan dana dari nasabah ke nasabah lainnya dalam bentuk surat berharga yang tidak tercatat di bursa efek.
- 15) Melakukan kegiatan anjak piutang, usaha kartu kredit dan kegiatan wali amanat.
- 16) Menyediakan pembiayaan dan atau melakukan kegiatan lain berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- 17) Melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank sepanjang tidak bertentangan dengan UU Perbankan dan peraturan perundangundangan yang berlaku.

Sedangkan dalam Pasal 13 UU Perbankan mengatur usaha dari bank perkreditan rakyat yang meliputi beberapa hal yaitu:<sup>23</sup>

- a. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.
- b. Memberikan kredit.
- c. Menyediakan pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan Prinsip Syariah, sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.
- d. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain.

---

<sup>23</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

## BAB III

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. *Teller*

##### 1. Pengertian *Teller*

*Teller* adalah salah satu orang yang berada di garis depan dan berhubungan langsung dengan nasabah. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan, sangatlah perlu *Teller* dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan yang berkualitas.

Kegiatan *Teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dan proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *Teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasa ditempuh dalam sistem kasir.<sup>1</sup>

*Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi. Dengan kegiatan *Teller*, antara nasabah dengan petugas bank yang melayani terdapat hubungan pelayanan secara langsung, cepat, dan aman.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011), h. 81

<sup>2</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, h. 82

*Teller* adalah petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum.<sup>3</sup>

Berdasarkan pengertian yang lain *Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas seorang *Teller* secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.<sup>4</sup>

*Teller* adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat; tangan kasir diperlukan sebagai alat sah suatu dokumen transaksi; pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja di belakang gerai (*counter*), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.<sup>5</sup>

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa *Teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

---

<sup>3</sup> <https://pelatihanbank.wordpress.com/?s=Teller&submit=Search> diakses 10 Juli 2017

<sup>4</sup> [www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-Teller-bank.html](http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-Teller-bank.html) diakses 10 Juli 2017

<sup>5</sup> <https://sharianomics.wordpress.com/2010/12/12/definis-Teller-dan-berbagai-jenis-Teller/> diakses 10 Juli 2017

## 2. Jenis, Jabatan, Tugas, dan Fungsi Teller

Dalam penetapan sistem *Teller* terdapat beberapa jenis *Teller* sebagai berikut: <sup>6</sup>

1) *Corporate Teller*

*Corporate Teller* adalah *Teller* yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah Bank.

2) *Individual Account Teller*

Jenis *Teller* ini adalah *Teller* yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perorangan.

3) *Non Cash Teller*

*Non Cash Teller* merupakan *Teller* yang hanya melaksanakan penerimaan setoran non tunai.

4) *Foreign Exchange Teller*

*Teller* yang hanya melaksanakan pembayaran dan menerima setoran tunai valuta asing.

5) *Local Currency Teller*

*Teller* yang melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran tunai dalam mata uang negara setempat.

6) *Express Teller*

*Express Teller* merupakan *Teller* yang hariya melaksanakan pembayaran tunai di bawah nilai nominal tertentu. Dalam hal ini rekening giro nasabah secara otomatis dianggap cukup untuk meliputi cek yang bersangkutan.

---

<sup>6</sup> <http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/petugas-bank-dan-jenis-jenis.html>  
diakses 10 Juli 2017

7) *Mixed Transaction Teller*

*Teller* yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.

8) *Special Teller*

*Teller* yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar.

Jenis Jabatan *Teller* : <sup>7</sup>

- a. *Head Teller*
- b. *Assisten Head Teller*
- c. *Teller*
- d. *Teller Kliring*
- e. *Teller Khusus*
- f. *Teller Tabungan*
- g. *Petugas Stop Payment*

Uraian Jabatan :

Uraian jabatan merupakan suatu sarana informasi bagi semua pihak untuk mengetahui isi jabatan yang bersangkutan, serta merupakan sarana pembakuan terhadap unsur-unsur yang merupakan bagian dari jabatan yang bersangkutan.

Unsur-unsur yang tertulis dalam uraian jabatan perlu ditinjau kembali secara periodik serta perlu diperbaharui setiap terjadi perubahan dalam isi jabatan jabatan yang bersangkutan. Unsur-unsur spesifik yang melekat pada suatu jabatan:

---

<sup>7</sup> <http://www.auditinternal.blogspot.co.id/2011/04/petugas-bank-dan-jenis-jenis.html>  
diakses 10 Juli 2017



- a. Identitas jabatan
- b. Karakteristik jabatan
- c. Dimensi jabatan
- d. Tanggung jawab jabatan
- e. Kualitas jabatan
- f. Pemecahan masalah

Sesuai pengertian *Teller* di atas, bahwasanya fungsi seorang *Teller* adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi *Teller* menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua *Teller* Bank. Tugas *Teller* adalah :<sup>8</sup>

- a. Seorang *Teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, bulpen, dan sebagainya).
- b. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi *greeting* (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
- c. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan *ID card*, dan sebagainya).

---

<sup>8</sup> <http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-Teller-bank.html> diakses 10 Juli 2017

- d. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka *Teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah.
- e. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di *counter* bank, dan melakukan *update data* transaksi di sistem komputer bank.
- f. Setelah selesai proses setor/tarik tunai *Teller* wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tangan pengesahan.
- g. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

### 3. Perilaku penting yang harus dimiliki *Teller*

Menjadi barisan terdepan dalam pelayanan nasabah, seperti seorang *Teller* dan jenis tugas fungsi lainnya sebagai *Front Liner* dapat menunjukkan dan memperbaiki Citra Bank (*Brand Image*). Hal inilah bagi beberapa Bank yang sangat menglkan *Teller* dalam *Core Business* mereka, sangat intensif menjadi perhatian utama. Berikut ini adalah 11 Perilaku Penting seorang *Teller* dalam tugas dan fungsinya sehari-hari :<sup>9</sup>

#### 1) Senyum Tulus

Untuk seorang *Teller*, senyum ini merupakan senjata paling ampuh sebagai modal utama dalam menghadapi nasabah, senyum yang tulus bukan senyum yang dibuat-buat.

---

<sup>9</sup> <http://ikhtisar.com/11-perilaku-front-line-dalam-tugas-dan-fungsi/> diakses 10 Juli 2017

2) Wajah Hangat dan Bersemangat

Kesiapan mental dan fisik mempengaruhi petugas *Teller* saat bekerja dan hal ini perlu motivasi tinggi dalam bekerja, sehingga akan mendukung penampilan dan senyum tulus tersebut di atas.

3) Nasabah adalah Orang Penting

Petugas *Teller* harus menempatkan nasabah sebagai orang penting, sehingga baru kita bisa melakukan *service*, bagi nasabah yang bermasalah kita harus meyakinkan diri bahwa mereka adalah orang penting yang seharusnya tidak perlu mencari atau membuat masalah.

4) Dengarkan Kebutuhan Nasabah

Petugas *Teller* dalam hal ini perlu melatih mendengarkan nasabah lebih dahulu apa yang mereka kehendaki atau mendengarkan dahulu apa keluhannya atau pendapatnya, baru kita mengambil langkah tindakan. Sebagai seorang *Teller* tidak perlu bersikap arogan dan egois karena merasa lebih paham dan mengerti tentang hal yang diinginkan nasabah.

5) Sebutkan Nama Nasabah

Petugas *Teller* harus menggunakan [metode menghafal nama yang sangat tepat](#) atau dengan metode suatu pertanyaan sehingga nama nasabah akan kita ketahui dan selama berkomunikasi kita menyebut nama nasabah, hal ini menunjukkan atensi atau perhatian yang sederhana tapi membawa dampak yang besar. Nasabah akan sangat merasa ditempatkan pada posisinya sebagai orang penting dalam pelayanan tersebut.

6) Bahasa Tubuh yang baik

Bahasa tubuh bagi petugas *Teller* sangat penting dan mempunyai makna yang berguna, seperti mengangguk, sikap tangan, sikap duduk, pngan mata, dan lainnya, hal ini mengandung arti dalam berkomunikasi. Perlu dihindari hal yang menghambat semisal suka menggaruk garuk tangan, sikap duduk yang agak miring, sikap berdiri yang kurang baik.

7) Bicarakan tentang Minat Nasabah

Banyak petugas *Teller* kurang memperhatikan akan hal ini, kebanyakan yang dibaca hanya berita selebritis, sebaiknya kita meng-*update* informasi dari koran yang favorit misalnya kompas, tempo, suara pembaharuan, media Indonesia, dan lainnya, hal ini akan bisa mengimbangi saat berkomunikasi dengan nasabah, karena dengan mengerti minat nasabah memudahkan komunikasi kita dengan mereka dan sangat menunjukkan memiliki wawasan luas.

8) Tata Bahasa yang Halus

Bagi petugas *Teller* sangat penting menggunakan tata bahasa yang baik dan mengerti akan situasi saat terjadinya pembicaraan, sehingga dengan tepat menggunakan tata bahasa yang baik, pelayanan tidak akan terkesan dibuat-buat atau tidak sopan.

9) Proses yang dikerjakan

Yang dimaksud dengan ini adalah bagaimana kita meyakini proses yang sedang ditunggu oleh nasabah sedang dikerjakan sehingga nasabah yakin bahwa kebutuhannya terpenuhi dan diperhatikan, dan seorang *Teller* harus

memahami cara menyampaikan proses pelayanan tersebut dengan bahasa yang mudah diterima nasabah.

#### 10) *Product Knowledge*

Petugas *Teller* sangat perlu untuk mengetahui tentang produk apa yang kita punya baik secara konsep maupun hal teknis global sehingga saat mereka berkomunikasi dengan nasabah atau calon nasabah tidak terhambat. *product knowledge* dalam hal ini merupakan bagian dari prosedur dan proses yang terjadi di Bank kita.

#### 11) Tampil Rapi

Sudah menjadi kewajiban bagi setiap *Teller* berpenampilan selalu rapi dalam setiap kesempatan, hal ini bukan berarti selalu mahal, serta perlu pula mencocokkan setelan baik warna maupun bentuk pakaian yang dipakainya maupun riasan wajah yang tidak mencolok.

Lima dimensi penentuan kualitas pelayanan *Teller* yang dijadikan pedoman : <sup>10</sup>

- 1) Kehandalan yakni, kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, kehandalan mencakup dua hal pokok yaitu konsisten kerja dan kemampuan untuk dipercaya. Selain itu juga berarti perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan layanan sesuai dengan jadwal yang telah disepakati
- 2) Ketanggapan yakni, keinginan para staf untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap atau cepat.

---

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, h. 117

- 3) Keyakinan yakni, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari keraguraguan.
- 4) Kepedulian yakni, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para nasabah.
- 5) Terwujud yakni, bukti fisik dari layanan, bisa berupa fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan dan sarana komunikasi.

Tujuan penerapan sistem *Teller* untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah secara langsung, cepat dan aman, untuk mencapai pelayanan itu diperlukan syarat-syarat berikut: <sup>11</sup>

- 1) Untuk mempercepat pelayanan penerimaan dan atau pembayaran uang tunai dari dan kepada nasabah bank.
- 2) Untuk meningkatkan profesionalisme, efektifitas dan kemandirian karyawan *Teller* agar dapat melaksanakan tugas-tugasnya.
- 3) Untuk mempertegas dan memperbesar tanggung jawab *Teller*.
- 4) Untuk meningkatkan semangat dan prestasi kerja karyawan *Teller*.
- 5) Untuk mengurangi jumlah karyawan *Teller* bank.
- 6) Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada bank bersangkutan.
- 7) Untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan mempermudah pencairan kesalahan jika ada kesalahan karena pembagian pekerjaan telah jelas.
- 8) Untuk memperbesar rasa tanggung jawab karyawan *Teller* kepada pekerjaannya.

---

<sup>11</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, h. 117

*Teller yang merupakan salah satu Front Liner akan menjadi duta Bank dan secara tidak langsung akan mengangkat brand image atau citra Bank, dengan kesederhanaan (tampil sederhana) bukan jaminan seorang front liner akan berpenampilan buruk dan bukan pula kemewahan akan menjadikan keberhasilan seorang sebagai front liner yang baik.*

#### **4. Syarat Teller**

Untuk menjadi seorang *Teller*, ada persyaratan yang harus diperhatikan, yaitu :<sup>12</sup>

##### **a. Ramah dan Sopan**

***Teller yang ramah dan sopan akan membuat nasabah merasa nyaman untuk melakukan transaksi perbankan yang akan dilakukan.***

##### **b. Sabar dan Teliti**

**Sabar, ialah sabar ketika dalam suatu tekanan pekerjaan yang diluar emosinya atas keadaan yang membuatnya tidak nyaman. Teliti, ialah dalam keadaan dihadapkan dengan banyak sekali transaksi perbankan yang mengharuskan *Teller* untuk menyelesaikan dengan tepat dan benar.**

##### **c. *Good Looking* (Penampilan Menarik)**

**Seorang *Teller* dituntut untuk tampil sempurna baik dari sisi fisik, pakaian, dan kelakuan. Hal ini dikarenakan *Teller* berhadapan langsung dengan nasabah.**

---

<sup>12</sup> <http://www.gurupendidikan.com/pengertian-fungsi-dan-tugas-Teller-bank-beserta-syarat-menjadi-Teller-bank-secara-lengkap/> diakses 10 Juli 2017

#### d. Komunikasi

**Seorang *Teller* pasti akan berhadapan langsung dengan nasabah, oleh karena itu dituntut untuk memiliki komunikasi yang baik terkait dengan penyampaian informasi dan produk perbankan.**

### 5. Etika *Teller*

Sebagai petugas yang duduk di barisan *front office*, *Teller* perlu memahami dan mendalami etika yang merupakan aturan tak tertulis yang berhubungan dengan moral, sikap dan tingkah laku. Beberapa hal yang menyangkut etika *Teller*, antara lain dapat dijabarkan sebagai berikut: <sup>13</sup>

#### 1) Penampilan

Seorang *Teller* haruslah berpenampilan menarik dan rapi untuk menghormati nasabahnya. Sebaiknya *Teller* menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan dapat merupakan ciri khas dari bank yang bersangkutan.

#### 2) Kepribadian yang menarik

Tugas seorang *Teller* bukan hanya mengangkat martabat dirinya di depan nasabah namun juga mengangkat martabat bank tempat bekerja. Oleh karena itu sikap dan perilaku yang ramah, hormat, dan bersahabat sangat dianjurkan.

---

<sup>13</sup> Anita Sari, dkk, *Standar Operasional Prosedur Teller Bank*, (Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2015), h. 6



3) Menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah.

Seorang *Teller* harus tahu memposisikan dirinya sebagai pegawai yang hanya bertugas melayani para nasabah dengan sebaik-baiknya, dan menjaga rahasia bank dan nasabah sangat wajib dilakukan.

4) Keahlian

Pelayanan kepada nasabah secara cepat dan tepat, menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama harus dilakukan oleh *Teller*. Hal ini harus di dasarkan pada kemampuan seorang *Teller* yang mampu mengatasi dan menjawab berbagai kebutuhan nasabah.

5) Jika merangkap sebagai *customer service*, *Teller* dituntut untuk dapat menjelaskan kepada nasabah tentang jasa-jasa yang ditawarkan bank dengan sistematis dan logis.

## 6. Aturan dan Tata Tertib dalam *Teller* Sistem

Aturan dan tata tertib dalam *Teller* sistem, yaitu : <sup>14</sup>

a. Pada jam kerja/operasi bank, yang diperkenankan berada di daerah *Teller* adalah: Karyawan bagian kas seperti *Teller* kepala, dan para *Teller* pimpinan bank atau *auditor* pada situasi-situasi tertentu pejabat dari bank Indonesia setelah mendapat izin dari pimpinan bank.

b. *Teller* tidak dibenarkan:

1) Makan di *Teller Counter*

---

<sup>14</sup> <http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/petugas-bank-dan-jenis-jenis.html>  
diakses 10 Juli 2017

- 2) Membawa tas ke ruangan *Teller*
  - 3) Menggantungkan baju dan sejenisnya di dalam ruangan
- c. Masalah keamanan di ruangan:
- 1) Harus ada sistem alarm yang baik
  - 2) Pintu masuk ruangan *Teller* harus terkunci
  - 3) Setiap pengambilan/penyetoran uang tunai ke dalam ruangan khasanah harus diketahui *Teller* kepala, pimpinan bank.
- d. Setiap *Teller* hanya melayani transaksi di counter, bila pelayanan tidak dapat diterima di counter harus mendapat izin dari *Teller* kepala atau pimpinan bank.
- e. Pada akhir jam kerja *Teller* wajib menghitung uang yang ada pada *Boks Teller*.
- 1) Bila jumlahnya melebihi batas kewenangannya maka *Teller* wajib menyetorkannya pada *Teller* kepala (*over night limit*)
  - 2) Batas maksimal uang yang boleh dikeluarkan oleh *Teller* tanpa persetujuan dari atasannya (*pay out limit*).

## **B. Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah**

### **1. Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah**

Keberhasilan Bank bukan saja terletak pada banyaknya nasabah yang diperoleh Bank, namun juga bagaimana cara mempertahankannya agar nasabah tersebut tetap loyal kepada Bank dan tidak ingin pindah ke Bank lainnya. Di tengah persaingan bisnis yang semakin ketat, mempertahankan

nasabah merupakan satu langkah yang tepat agar tetap bertahan dalam persaingan tersebut.

Dalam upaya mempertahankan nasabah agar tetap puas terhadap kualitas pelayanan kepada Bank, maka Bank harus mempertahankan kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Bank. Rasa puas dan tidak puas nasabah terletak pada hubungan antara harapan nasabah dengan kenyataan yang diberikan oleh produk/jasa tersebut. Apabila kenyataan lebih besar dari harapan nasabah, maka nasabah akan merasa puas, sebaliknya apabila kenyataan yang diterima nasabah tidak seperti yang diharapkan maka nasabah tersebut akan merasa tidak puas.

Nasabah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, maka nasabah tersebut akan datang kembali menggunakan produk/jasa tersebut, sebaliknya apabila nasabah merasa tidak puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan Bank maka nasabah tersebut tidak akan datang kembali, bahkan akan beralih ke produk/jasa di tempat lain.

Salah satu pelayanan yang harus selalu ditingkatkan adalah pelayanan *Teller*. Sebagai *frontliner*, *Teller* adalah salah satu orang yang berada di garis depan dan berhubungan langsung dengan nasabah. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan, sangatlah perlu *Teller* dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan yang berkualitas.

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan dalam upayanya meningkatkan kepuasan nasabah, *Teller* diwajibkan untuk menjalankan tugas dan

fungsinya tersebut berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan.

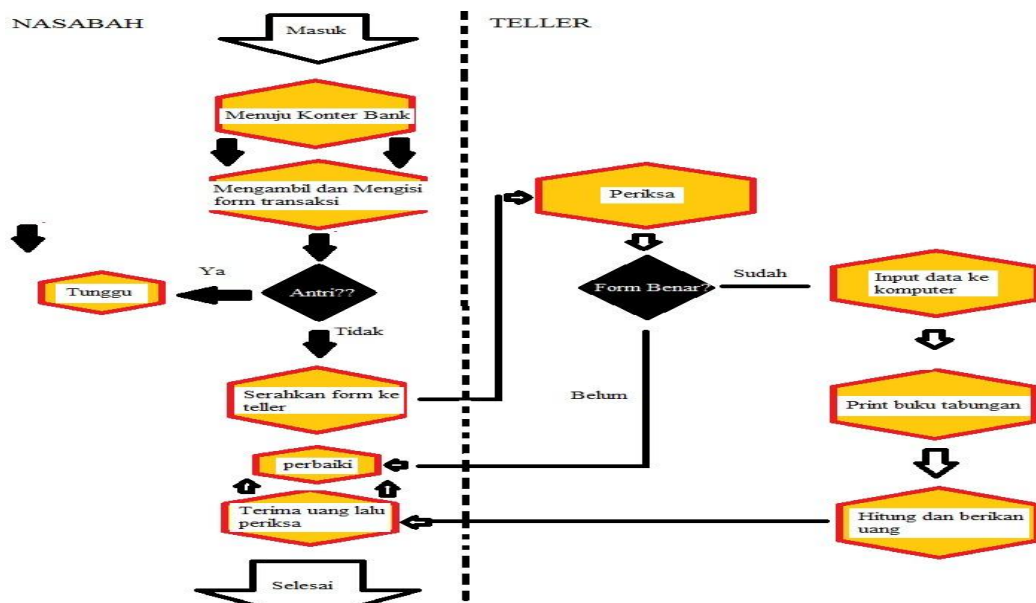
*Teller* sebagai *frontline* yang langsung bertemu dengan nasabah memiliki ruang lingkup kegiatan yakni menerima setoran tunai, warkat kliring dalam mata uang rupiah untuk segala jenis transaksi, menerbitkan atau mengesahkan tanda terima setoran tunai, warkat sendiri dan warkat kliring, menerima bank notes dalam mata uang asing untuk segala jenis transaksi, membayar tunai dalam mata uang rupiah untuk segala jenis transaksi serta menyerahkan *bank notes* dalam mata uang asing untuk segala jenis transaksi.

Tujuan penerapan sistem *Teller* adalah untuk meningkatkan mutu layanan kepada nasabah secara langsung, cepat, dan aman. Untuk mencapai pelayanan itu diperlukan syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Profesional
- b. Tanggung jawab
- c. Semangat kerja yang tinggi

Berdasarkan tujuan sistem *Teller* ini, kegiatan utama seorang *Teller* merupakan peningkatan pelayanan dalam hal kecepatan pelayanan penerimaan atau pembayaran uang tunai dengan memperhatikan unsur-unsur pengamanan. Dalam pelaksanaannya, sistem *Teller* ditunjang oleh sistem manual dan sistem komputer yang menyebabkan pekerjaan *Teller* semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat, sebelum melakukan transaksi dengan nasabah.

Pekerjaan *Teller* meliputi, memeriksa identitas nasabah (petugas *counter*), meneliti keabsahan tanda tangan dan warkat (petugas *specimen*), mengesahkan tanda terima setoran dalam batas wewenangnya (pejabat kas), membayar dan menerima uang tunas (kasir), menerima setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain (petugas *counter*), mencatat penerimaan dan pengeluaran tunas dan nontunai. Inilah yang dilakukan seorang *Teller* dalam salah satu jenis pekerjaannya dalam tahapan-tahapan yang dijelaskan dalam bagan dibawah:



**Gambar 4.1**  
Alur Penarikan Tunai

Bagan ini menjelaskan proses tarik tunai dari nasabah, dimana ketika sudah masuk ke dalam bank, nasabah akan menuju counter untuk mengambil *form* dan kemudian mengisinya. Setelah itu nasabah hanya perlu mengantri

atau kadang-kadang tanpa mengantri untuk langsung menuju *Teller* untuk menyerahkan form.

Apabila terdapat kesalahan, maka harus di perbaiki terlebih dahulu setelah *form* data benar, *Teller* langsung menginput data ke komputer untuk dicetak data di buku lalu memberikan uang milik nasabah. Selaku nasabah yang baik, sebelum meninggalkan konter, sebaiknya mengecek uang terlebih dahulu. Inilah proses yang akan dilalui nasabah dan ini juga yang proses pelayanan yang dilakukan *Teller* bank.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikator yang bisa di lihat: <sup>15</sup>

- a. Tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di bank.
- b. Nasabah memberikan pujian setelah melakukan transaksi di Bank.
- c. Melakukan transaksi di Bank merupakan sebuah pengalaman yang bagus.

Bentuk realisasi kepuasan nasabah terhadap *Teller* di Bank antara lain :

- a. Puas telah mendapatkan keramahan dalam melayani sesuai dengan harapan.
- b. Puas telah mendapatkan kecepatan dalam melayani sesuai dengan harapan.
- c. Puas dan nyaman dengan kebersihan.
- d. Puas telah mendapatkan keamanan dalam menabung.
- e. Telah mendapatkan teknologi pendukung untuk mempermudah transaksi.
- f. Mendapatkan fasilitas ATM.

---

<sup>15</sup> Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*, (Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005), h.153

- g. Mendapatkan keamanan dalam penggunaan fasilitas.
- h. Mendapatkan ATM yang berteknologi tinggi sehingga lebih praktis.
- i. Mendapatkan ATM yang dapat membantu dalam melakukan berbagai pembayaran seperti rekening listrik, telpon, air dan lainnya.
- j. Puas mendapatkan kemudahan transaksi *by phone* via internet.

Variabel *compliance, assurance, tangibles, reliability, responsiveness, empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.<sup>16</sup>

Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh nasabah dalam menilai kualitas pelayanan *Teller*, yaitu:

**a. Hubungan Tangible dengan Kepuasan Konsumen**

Wujud fisik (*tangible*) adalah kebutuhan pelanggan yang berfokus pada fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan, tersedia tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan, sarana komunikasi serta penampilan karyawan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik yang baik maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal yang penting bagi

---

<sup>16</sup> Longginus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2016)

perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen. Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah : <sup>17</sup>

- 1) Peralatan yang modern.
- 2) Fasilitas yang menarik.

Hubungan wujud fisik dengan kepuasan konsumen adalah wujud fisik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap wujud fisik maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap wujud fisik buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Bentuk realisasi layanan *Teller* di Bank antara lain : <sup>18</sup>

- 1) Berpenampilan menarik.
- 2) Memiliki kelengkapan kantor modern (unit komputer, telepon, mesin hitung, terminal *on line*, alat deteksi uang, valas, dan lainnya).
- 3) Memiliki fasilitas fisik yang menarik bagi nasabah (kursi, meja tamu, TV, information, monitoring dan lainnya).
- 4) Memiliki jumlah fasilitas ATM (*Automatic Teller Machine*) yang memuaskan bagi nasabah.
- 5) Memiliki transaksi *by phone* atau via internet yang handal.

---

<sup>17</sup> Longginus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, h. 123

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Abdul, Nasabah Bank Tata Artha kota Gajah, pada 18 Juni 2017



### **b. Hubungan Reliability dengan Kepuasan Konsumen**

Kehandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Pemenuhan janji dalam pelayanan akan mencerminkan kredibilitas perusahaan.

Atribut-atribut yang berada dalam dimensi ini antara lain adalah: <sup>19</sup>

- 1) Memberikan pelayanan sesuai janji.
- 2) Pertanggungjawaban tentang penanganan konsumen akan masalah pelayanan.
- 3) Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen, dan tidak membedakannya satu dengan yang lainnya.
- 4) Memberikan pelayanan tepat waktu.
- 5) Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

Hubungan kehandalan dengan kepuasan konsumen adalah kehandalan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kehandalan perusahaan maka kepuasan

---

<sup>19</sup> Longginus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, h. 124

konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kehandalan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Bentuk realisasi layanan *Teller* di Bank antara lain :<sup>20</sup>

- 1) Memberikan pengarahan atas keunggulan produk yang ditawarkan.
- 2) Melayani tepat waktu.
- 3) Melayani nasabah tanpa kesalahan.
- 4) Melayani tidak membedakan nasabah yang datang.

**c. Hubungan Responsiveness dengan Kepuasan Konsumen**

Yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi serta penanganan keluhan pelanggan.

Atribut - atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :<sup>21</sup>

- 1) Memberikan pelayanan yang cepat.
- 2) Kerelaan untuk membantu atau menolong konsumen.
- 3) Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan dari para konsumen.

Hubungan daya tanggap dengan kepuasan konsumen adalah daya tanggap mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap daya tanggap perusahaan, maka kepuasan

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Fatma, Nasabah Bank Tata Artha kota Gajah, pada 18 Juni 2017

<sup>21</sup> Longginus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, h. 125

konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap daya tanggap buruk, maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Bentuk realisasi layanan *Teller* di Bank antara lain :<sup>22</sup>

- 1) Ramah dan komunikatif dalam melayani nasabah.
- 2) Memberikan suguhan berupa permen.
- 3) Menangani masalah yang disampaikan nasabah dengan cepat.
- 4) Senantiasa mempersiapkan administrasi maupun dana yang diperlukan nasabah.

#### **d. Hubungan Assurance dengan Kepuasan Konsumen**

Yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap produk secara tepat, keramahtamahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau pun keraguan. Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah:<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Hamid, Nasabah Bank Tata Artha kota Gajah, pada 18 Juni 2017

<sup>23</sup> Longginus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, h. 126

- 1) Karyawan yang memberi jaminan berupa kepercayaan diri kepada konsumen.
- 2) Membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
- 3) Karyawan yang sopan, karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.

Hubungan jaminan dengan kepuasan konsumen adalah jaminan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Bentuk realisasi layanan *Teller* di Bank antara lain :<sup>24</sup>

- 1) Memiliki pengetahuan yang baik tentang produk-produk yang ditawarkan.
- 2) Selalu membina hubungan yang baik dengan nasabah.
- 3) Menangani produk yang ditawarkan kepada nasabah maupun kepada calon nasabah dengan baik.
- 4) Ramah dalam melayani nasabah.
- 5) Terlatih dengan baik.
- 6) Kompeten.
- 7) Menjamin keamanan dan nasabah yang disimpan.

---

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Sugeng, Nasabah Bank Tata Artha kota Gajah, pada 18 Juni 2017

#### e. Hubungan *Empathy* dengan Kepuasan Konsumen

Empati (*emphaty*) yaitu perhatian dengan memberikan sikap yang tulus dan berifat individual atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Atribut-atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :<sup>25</sup>

- 1) Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
- 2) Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.

Hubungan kepedulian dengan kepuasan konsumen adalah kepedulian mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Semakin baik persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan konsumen juga akan semakin tinggi. Dan jika persepsi konsumen terhadap kepedulian yang diberikan oleh perusahaan buruk maka kepuasan konsumen juga akan semakin rendah.

Bentuk realisasi layanan *Teller* di Bank antara lain :<sup>26</sup>

- 1) Nasabah merasa diperlakukan dengan baik pada saat transaksi di bank.
- 2) Memberikan penjelasan tentang keunggulan produk yang dipasarkan.
- 3) Memahami keinginan nasabah.
- 4) Perhatian terhadap nasabah yang Komplain sangat baik.
- 5) Memberi perhatian dengan sungguh-sungguh terhadap nasabah yang komplain.

---

<sup>25</sup> Longginus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, h. 127

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Rudianto, Nasabah Bank Tata Artha kota Gajah, pada 18 Juni 2017



## 2. Gambaran *Teller* di Bank

Peneliti melakukan observasi terhadap *Teller*, pengamatan dilakukan pada 2 rentang waktu, yaitu : <sup>27</sup>

### a. Persiapan

Observasi dilakukan pada jam 08.00-08.30, *Teller* melakukan persiapan dan pemeriksaan alat kerja dengan baik (alat kerja yang dimaksud antara lain komputer, stempel tanggal, mesin validasi, mesin penghitung uang, form-form transaksi). Semua pegawai *Teller* selalu mempersiapkan dengan baik. Hal ini dilakukan semua pegawai bagian *Teller* karena tanpa persiapan pekerjaan tersebut maka akan mengganggu pekerjaan.

### b. Pelayanan

Observasi dilakukan pada jam 08.30-15.00 yaitu pada saat Bank sedang aktif melakukan operasionalnya. Pada observasi pada jam pelayanan ini, peneliti mengamati 16 kejadian yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Pada saat mengisi *log-book* pengambilan uang dari brankas utama sama halnya dengan persiapan pekerjaan semua telah dilakukan pegawai dengan baik. *Teller* telah melaksanakan pekerjaan tersebut merupakan hal yang sangat fatal dalam pendataan penanggungjawab pengambilan uang untuk diserahkan atau pelayanan transaksi dengan nasabah.
- 2) Pemasang papan nama di atas meja kerja dan pin ID pada baju kerja pegawai cukup variatif. Ada yang selalu memasang dan ada yang

---

<sup>27</sup> Hasil Observasi tanggal 1 Mei – 31 Mei 2017

terkadang lupa memasang papan nama di atas meja kerja dan pin ID pada baju kerja.

- 3) Pengucapan salam sebelum transaksi (selamat pagi/siang/sore, Bapak/Ibu/Mas/Mbak) dan sesudah transaksi (terima kasih). Dalam kegiatan awal transaksi ini, *Teller* lebih sering mengucapkan salam daripada tidak, hal ini dikarenakan mengucapkan salam merupakan standar wajib pelayanan *Teller* 3S yaitu senyum, sapa, dan salam dalam menjaga kepuasan nasabah.
- 4) Memeriksa kelengkapan data pada *form* transaksi (tanggal, jenis transaksi, nominal angka dan huruf, tanda tangan nasabah).
- 5) Memeriksa jumlah uang di atas meja dan di depan nasabah (transaksi setoran). Pada kegiatan ini *Teller* selalu melakukannya, karena jika terjadi perbedaan persepsi transaksi antara *Teller* dan nasabah maka ada kemungkinan *Teller* yang harus mengulang sistem pelayanan atau citra diri *Teller* kurang baik atau nasabah yang dirugikan.
- 6) Memberitahu nasabah bahwa uang akan dihitung dengan menggunakan mesin penghitung uang dan meminta nasabah melihat secara langsung (transaksi setoran dan penarikan). Hal ini hampir selalu dilakukan *Teller*, karena jika terjadi perbedaan hitungan antara *Teller* dengan nasabah maka jika kelebihan *Teller* yang harus mengganti ke bank, sedang jika kurang maka nasabah yang menderita kerugian karena tertera tulisan jika telah meninggalkan *Teller* maka



jika ada kerugian tidak menjadi tanggungan bank dan hal ini dapat berakibat buruk pada citra *Teller*.

- 7) Membubuhkan paraf/tanda tangan/dan stempel pengesahan/validasi. Hal ini hampir selalu dilakukan *Teller*, karena jika hal itu tidak dilakukan maka transaksi bisa saja dinyatakan tidak sah dan tidak memiliki kekuatan hukum, maka dalam hal ini nasabah dapat dirugikan dapat berakibat buruk pada citra *Teller*.
- 8) Meminta kelengkapan transaksi penarikan tunai seperti KTP/Kartu ATM/Buku Transaksi. Hal ini hampir selalu dilakukan *Teller*, karena jika hal itu tidak dilakukan maka *Teller* harus bertanggungjawab jika ada nasabah fiktif atau curang.
- 9) Meminta nasabah untuk menunggu sejenak saat dilakukan verifikasi penarikan tunai (nominal transaksi > Rp2.000.000). Hal ini menunjukkan kewajiban tersebut cukup mendapat perhatian para pegawai walaupun terjadi perbedaan intensitas melakukannya, karena sebagian menganggap kewajiban tersebut sebenarnya sudah merupakan keharusan bagi nasabah dan hanya sebagai pelengkap atau kelengkapan dari pekerjaan serta jika tidak melakukannya dianggap tidak mengganggu pekerjaan.
- 10) Pada saat transaksi telah selesai dimana harus mengucapkan terima kasih kepada nasabah. Hal ini hampir selalu dilakukan *Teller*. Hal ini dikarenakan mengucapkan salam merupakan standar wajib pelayanan

*Teller* 3S yaitu senyum, sapa, dan salam dalam menjaga kepuasan nasabah.

- 11) Meninggalkan ruang *Teller* dalam keadaan kosong saat giliran bertugas (pada jam istirahat) Hal ini hampir selalu dilakukan *Teller*. Hal ini menunjukkan bahwa jika pekerjaan tersebut sangat penting mereka sangat memperhatikannya, karena jika hal itu tidak dilakukan maka kesalahan *Teller* sangat nampak sekali tidak bertanggungjawab.
- 12) Meletakkan papan “tutup/*closed*” pada saat pergantian tugas/meja sedang tidak difungsikan.
- 13) Meminta nasabah untuk berada dalam jalur antrian dengan ramah.
- 14) Melakukan *log-off* dari computer saat sedang aktif. Ada *Teller* yang pernah dan tidak pernah melakukannya. Hal ini menunjukkan pekerjaan tersebut memiliki pandangan yang berbeda beda, ada yang menganggap penting, namun ada pula yang menganggapnya tidak penting, karena petunjuk atau kewajiban melaksanakannya yang kurang jelas.
- 15) Pekerjaan membuat laporan transaksi harian untuk tiap tiap jenis transaksi dengan teliti dan cepat tanpa melakukan perulangan pekerjaan karena kesalahan. Dalam hal ini ada *Teller* yang selalu, sering, dan kadang-kadang melakukannya. Hal ini menunjukkan kewajiban tersebut cukup mendapat perhatian para pegawai walaupun terjadi perbedaan intensitas melakukannya, karena sebagian kecil

kemungkinan masih ada yang belum konsentrasi atau menganggap kesalahan dalam melakukan pekerjaan merupakan hal yang biasa.

16) Sedangkan pekerjaan mengisi *log-book* penyimpanan uang ke brankas utama semua *Teller* selalu melakukannya. Hal ini menunjukkan pekerjaan tersebut sangat penting dan sangat mendapat perhatian seluruh pegawai, disamping itu pekerjaan tersebut merupakan keharusan dalam menutup kegiatan *Teller*.

c. Akhir Kerja

Kegiatan ini dilakukan di akhir kerja, yaitu setelah jam 15.00. Dalam kegiatan ini dilakukan :<sup>28</sup>

- 1) Dalam melakukan *log off* dari computer pada akhir hari kerja. Semua *Teller* selalu melakukan pekerjaan ini. Hal ini menunjukkan pekerjaan tersebut sangat penting dan sangat mendapat perhatian seluruh pegawai, disamping itu tidak ada lagi pekerjaan yang berhubungan dengan komputer.
- 2) Menonaktifkan seluruh peralatan listrik (komputer, mesin validasi, dan mesin penghitung uang). Semua *Teller* selalu melakukan pekerjaan ini. Hal ini menunjukkan pekerjaan tersebut sangat penting dan sangat mendapat perhatian seluruh pegawai, disamping itu tidak ada lagi pekerjaan yang berhubungan dengan peralatan listrik tersebut.
- 3) Melakukan penyimpan peralatan (stempel, papan nama) dan merapikan meja kerja (*form* transaksi).

---

<sup>28</sup> Hasil Wawancara dengan *Teller* Bank pada tanggal 20 Mei 2017

Secara umum tugas seorang *Teller* menurut peneliti dibagi menjadi 3 tahapan yaitu :

a. Persiapan

Mempersiapkan segala sesuatu yang akan dibutuhkan seorang *Teller* yang akan bekerja melayani nasabah, meliputi komputer, alat tulis, dan berkas-berkas sesuai dengan kebutuhan.

b. Kerja

Melakukan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah seperti penarikan tunai, setoran/angsuran, pembuatan buku rekening, dan pelayanan keluhan masalah tentang bank (konsultasi keuangan).

c. Akhir Kerja

Melakukan pembukuan terhadap aktivitas kerja yang dilakukan, membuat laporan harian, dan merapikan kembali berkas dan perangkat (alat tulis dan komputer) yang digunakan.

Pelayanan *Teller* yang berkualitas menurut peneliti adalah ;

- a. *Teller* dilengkapi dengan peralatan memadai yang menunjukkan seorang *Teller* siap untuk melayani nasabah dengan baik.
- b. *Teller* mampu memberikan arahan, konsultasi, dan penjelasan dengan baik, singkat, jelas, dan mudah dipahami oleh nasabah sesuai dengan kebutuhannya.
- c. *Teller* cepat tanggap terhadap nasabah yang membutuhkan pelayanan tanpa memperhatikan status sosialnya.

- d. *Teller* mampu memberikan pengetahuan tentang keluhan pelayanan kepada nasabah termasuk mengenalkan produk bank dengan baik, sopan, dan ramah.
- e. *Teller* mampu mengerti dan memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah sehingga mampu menempatkan posisinya dengan baik.

### **3. Perbedaan *Teller* dan CS (*Costumer Service*)**

Berdasarkan peneliti, adapun perbedaan *Teller* dan CS (*Costumer Service*) yaitu :

- a. *Teller* adalah karyawan bagian terdepan sebuah bank yang bekerja bersifat monoton, yaitu menerima, menghitung, menyerahkan yang dari dan kepada nasabah sehingga dituntut untuk bekerja dengan cepat dan tepat.
- b. CS (*Costumer Service*) adalah karyawan bank yang bekerja memberikan informasi (dari menjawab keluhan nasabah sampai melakukan pelayanan terhadap permasalahan masalah bank). Adapun tugas CS adalah :
  - 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, dan permohonan lainnya.
  - 2) Menerima, melayani, dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.
  - 3) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta dokumen nasabah.

- 4) Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- 5) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 6) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **H. Kesimpulan**

Adapun kesimpulan dalam penelitian ini adalah :

- d. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa nasabah yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Indikator yang bisa di lihat: 1) Tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di bank, 2) Nasabah memberikan pujian setelah melakukan transaksi di Bank, 3) Melakukan transaksi di Bank merupakan sebuah pengalaman yang bagus.
- e. *Teller* diwajibkan untuk menjalan tugas dan fungsinya tersebut berdasarkan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Teller* dalam upayanya meningkatkan kepuasan nasabah. Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang digunakan oleh nasabah dalam menilai kualitas pelayanan *Teller*, yaitu :
  - a. Kualitas Pelayanan Berupa Wujud Fisik (*Tangibles*) merupakan bukti langsung yang terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta sarana komunikasi.

- b. Kualitas Pelayanan Berupa Keandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan memuaskan.
- c. Kualitas Pelayanan Berupa Daya Tanggap (*Responsiveness*) merupakan keinginan para karyawan dan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Kualitas Pelayanan Berupa Jaminan (*Assurance*) merupakan jaminan ini mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf.
- e. Kualitas Pelayanan Berupa Kepedulian (*Emphaty*) merupakan perhatian yang tulus yang diberikan kepada nasabah. Mencakup semua kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

## **I. Saran**

Berdasarkan hasil pembahasan, maka saran dalam penelitian ini adalah:

1. Setiap usaha perbankan seharusnya senantiasa menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah agar nasabah selalu menggunakan produk/jasa tersebut dan menghindari pindahnya ke produk/jasa yang lain.
2. Setiap usaha perbankan seharusnya selalu melakukan inovasi terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) pelayanan *Teller* agar kualitas pelayanan *Teller* senantiasa terjaga dan meningkat.



3. Kualitas pelayanan *tangible* (layanan bukti fisik), *reliability* (layanan kehandalan), *responsiveness* (layanan tanggapan), *assurance* (layanan jaminan) dan *emphaty* (layanan empati) harus ditingkatkan lagi, agar faktor-faktor ini dapat berperan secara optimal dalam meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal.

## DAFTAR PUSTAKA

Anita Sari, dkk, *Standar Operasional Prosedur Teller Bank*, Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2015.

Aritonang Lerbin R, *Kepuasan Nasabah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka, 2005.

Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex. Media Komputindo, 2004.

Endang Danial A.R, *Metode Penulisan Karya Ilmiah*, Bandung: UPI, 2009.

Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, edisi kedua, cetakan ketiga, Yogyakarta: Andi, 2004.

Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Revisi, Cet.5 Jakarta: Kencana, 2009.

<https://pelatihanbank.wordpress.com/?s=Teller&submit=Search> diakses 10 Juli 2017

<https://sharianomics.wordpress.com/2010/12/12/definisi-Teller-dan-berbagai-jenis-Teller/> diakses 10 Juli 2017

<http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/petugas-bank-dan-jenis-jenis.html> diakses 10 Juli 2017

<http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/petugas-bank-dan-jenis-jenis.html> diakses 10 Juli 2017

<http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-Teller-bank.html> diakses 10 Juli 2017

<http://ikhtisar.com/11-perilaku-front-line-dalam-tugas-dan-fungsi/> diakses 10 Juli 2017

<http://www.gurupendidikan.com/pengertian-fungsi-dan-tugas-Teller-bank-beserta-syarat-menjadi-Teller-bank-secara-lengkap/> diakses 10 Juli 2017

<http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/petugas-bank-dan-jenis-jenis.html> diakses 10 Juli 2017

- J. Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2000.
- Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Revisi Cet.7, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, edisi pertama, cetakan pertama, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2005.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Longginus Passe, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah*, Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2016.
- M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2004.
- Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan Indonesia*, Cet.V, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006.
- .  
*pengertian-word-of-mouth- wom-menurut.html*. diakses 17 Juni 2017
- Phillip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*, Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia, 2005.
- Rahardjo, M. 2010. Jenis dan Metode Penelitian Kualitatif. <http://mudjiarahardjo.com/artikel/215.html?task=view> diakses 18 Juni 2017
- S. Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta, 2012.
- Sri Suci Yuniar, dkk, *Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Berdasarkan Hasil Pengukuran Menggunakan Metode Service Quality Servqual. Di PT.X*, Bandung: ITENAS, 2014.
- Sunarto, *Perilaku Nasabah*, Yogyakarta : AMUS Jogyakarta dan CV Ngeksigondo Utama, 2003.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Baru. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2005.

[www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-Teller-bank.html](http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-Teller-bank.html) diakses 10 Juli 2017

Yoeti, O, A, *Psikologi Pelayanan Wisata*, Jakarta: Gramedia Pustaka, 1999.

Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, Yogyakarta : Ekonesia, 2002.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



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) 47290;  
 Website [www.metrouniy.ac.id](http://www.metrouniy.ac.id); email: [iaimetro@metrouniy.ac.id](mailto:iaimetro@metrouniy.ac.id)

Nomor : B-483/In.28/FEB/PP.00.9/07/2017  
 Lampiran :-  
 Perihal : **Pembimbing Tugas Akhir**

03 Mei 2017

Kepada Yth:  
 Drs. Dri Santoso, MH  
 di - Metro

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :


Nama : Putri Kurniawati  
 NPM : 14123198  
 Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)  
 Judul : Analisa Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir.
  - 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 Tugas Akhir 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 Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
  - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
  - b. Isi ± 3/6 bagian.
  - c. Penutup ± 1/6 bagian.

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

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Dekan,  
  
 Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum  
 NIP. 197209232000032002



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

Jln. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Inringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax. (0725) 47296 Website: [www.metrouniv.ac.id](http://www.metrouniv.ac.id) E-Mail: [iainmetro@metrouniv.ac.id](mailto:iainmetro@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : Putri Kurniawati Fakultas/Jurusan : D3 Perbankan Syariah  
NPM : 14123198 Semester/TA : VII/2017

No	Hari/Tanggal	Hal yang dibicarakan	TandaTangan
		pada judul di tugas tellek perbankan syariah.	<i>J</i>
		metro di ceo dan ketua	<i>J</i>
		januari super elite Dulca-	<i>J</i>
		Rakyat jadi lang. Syariah (Cura rita wati)	<i>J</i>

Pembimbing,

**Drs. Drj Santoso, MII**  
NIP. 196703161995031001

Mengetahui,

Mahasiswa Ybs,

**Putri Kurniawati**  
NPM.14123198







**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-016/In.28/S/OT.01/01/2018**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Putri Kurniawati  
NPM : 14123198  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 14123198.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 03 Januari 2018  
Kepala Perpustakaan,

Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd.  
NIP. 195803311981031001

## RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Rumbia pada tanggal 7 Februari 1995, anak pertama dari dua bersaudara pasangan Nurwanto dan Sumiyem.

Pendidikan Dasar penulis ditempuh di Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 6 Rukti Basuki Rumbia Lampung Tengah selesai pada tahun 2008, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMP Negeri 1 Rumbia Lampung Tengah selesai pada tahun 2011, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 1 Rumbia Lampung Tengah selesai pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Lampung Program Studi D3 Perbankan Syari'ah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang dimulai pada tahun 2014.