

**SKRIPSI**

**PENGARUH KINERJA *TELLER* TERHADAP  
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH  
(Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi)**

**Oleh:**

**MARYANA  
NPM.1502100187**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

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

**PENGARUH KINERJA *TELLER* TERHADAP  
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH  
(Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi)**

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

Oleh:

MARYANA  
NPM. 1502100187

Pembimbing I : Drs. H. A. Jamil, M.Sy.  
Pembimbing II : Liberty, SE, MA

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) Berkas  
Perihal : Pengajuan Skripsi Untuk di Munaqosyahkan  
Saudari Maryana

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

*Assalamualaikum Wr.Wb*

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

Nama : MARYANA  
NPM : 1502100187  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : PENGARUH KINERJA *TELLER* TERHADAP  
PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi Pada Bank  
Lampung Kantor Cabang Kotabumi)

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

Demikian harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr.Wb*

Dosen Pembimbing I



Drs. A. Jamil, M.Sy  
NIP. 19590815 098903 1 004

Metro, Juni 2020  
Dosen Pembimbing II,



Liberty, SE., MA  
NIP. 19740824 200003 2 002

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH KINERJA *TELLER* TERHADAP PENINGKATAN  
JUMLAH NASABAH (Studi Pada Bank Lampung Kantor  
Cabang Kotabumi)  
Nama : MARYANA  
NPM : 1502100187  
Jurusan : SI Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi  
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Dosen Pembimbing I



Drs. A. Jamil, M.Sy  
NIP. 19590815 098903 1 004

Metro, Juni 2020  
Dosen Pembimbing II,



Liberty, SE., MA  
NIP. 19740824 200003 2 002



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15 A Iring Mulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725)4507, Fax.(0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: 2234 /In-28.3 / D / PP. 00.9 / 07 / 2020

Skripsi dengan Judul : PENGARUH KINERJA *TELLER* TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi Pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi), disusun Oleh: Maryana, NPM: 1502100187, Jurusan S1 Perbankan Syariah yang telah dimunaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/ 7 Juli 2020.

**TIM PENGUJI**

Ketua/Moderator : Drs. A. Jamil, M.Sy

Penguji I : Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., MH

Penguji II : Liberty, SE., MA

Sekretaris : Aulia Ranny Priyatna, M.E.,Sy



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



*[Signature]*  
Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum

NIP. 19720923 200003 2 002

## ABSTRAK

### PENGARUH KINERJA *TELLER* TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi)

Oleh:  
**MARYANA**  
**NPM. 1502100187**

Penelitian skripsi ini dilatarbelakangi oleh jumlah nasabah di Bank Lampung KC Kotabumi cukup banyak, namun yang melayani hanya dua *teller*. Hal ini tentu menyebabkan ketidakefektifan pelayanan *teller* terhadap nasabah sehingga menjadi salah satu kendala dalam kinerja *teller* di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi. Kinerja *teller* yang diberikan belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah nasabah, padahal dengan adanya kinerja *teller* yang baik terhadap nasabah seharusnya dapat menumbuhkan peningkatan jumlah nasabah yang merupakan salah satu tujuan Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja *teller* terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling*. Sampel dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Lampung yang melakukan transaksi langsung kepada *teller* yang berjumlah 36 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis chi kuadrat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara  $x_{hitung}^2$  dan  $x_{tabel}^2$ .  $x_{hitung}^2$  yang diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar 12,46 sedangkan  $x_{tabel}^2$  sebesar 9,49 pada taraf signifikansi 5%. Sehingga  $x_{hitung}^2 > x_{tabel}^2$  (12,46 > 9,49) artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah. Peningkatan jumlah nasabah disetiap tahunnya terdapat 3 tahun yang mengalami peningkatan jumlah nasabah disebabkan oleh *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsivenes*, dan *assurance* dengan kategori tinggi yaitu tahun 2016, 2017 dan 2018 terdapat 1 tahun yang mengalami peningkatan jumlah nasabah dengan kategori sedang yaitu pada tahun 2015.

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MARYANA  
NPM : 1502100187  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, April 2020  
Yang Menyatakan,



**Marvana**  
NPM. 1502100187

## MOTTO

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

يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S. Ali Imran: 159)<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),



## **PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup penulis. Penulis persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Amirudin dan Ibu Masyani yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk saya.
2. Kakakku Meliyana Sari dan Adik-adikku Yuli Yana, Yani, Anida, Ria Yana, serta Rizky Adrian yang senantiasa memberikan semangat, senyum, dan do'anya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

## **KATA PENGANTAR**

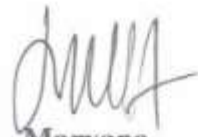
Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Drs. H. A. Jamil, M.Sy., selaku Pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Liberty, SE, MA, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Direktur dan segenap Karyawan Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, April 2020  
Peneliti,



**Marvana**  
NPM.1502100187

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	6
C. Rumusan Masalah .....	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
E. Penelitian Relevan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Kinerja <i>Teller</i> .....	10
1. Pengertian Kinerja <i>Teller</i> .....	10
2. Tujuan dan Fungsi Kinerja <i>Teller</i> .....	11
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja <i>Teller</i> .....	11
B. Peningkatan Nasabah.....	12
1. Pengertian Peningkatan Nasabah .....	12
2. Macam-macam Peningkatan Nasabah.....	12
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Nasabah .	13

C. Kerangka Pemikiran .....	14
D. Hipotesis Penelitian .....	15
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
A. Rancangan Penelitian .....	16
B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	16
C. Populasi dan Sampel.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data .....	20
E. Instrumen Penelitian .....	22
F. Teknik Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>26</b>
A. Hasil Penelitian.....	26
1. Gambaran Umum Bank Lampung .....	26
2. Gambaran Umum Responden .....	29
B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	32
1. Deskripsi Variabel Kinerja <i>Teller</i> .....	32
2. Deskripsi Variabel Peningkatan Nasabah .....	33
C. Uji Hipotesis.....	36
1. Chi Kuadrat .....	36
D. Pembahasan .....	38
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>40</b>
A. Kesimpulan.....	40
B. Saran .....	41

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN-LAMPIRAN

## RIWAYAT HIDUP

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Jumlah Nasabah yang Bertransaksi Langsung Terhadap <i>Teller</i> di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi .....	5
4.1. Responden Menurut Jenis Kelamin .....	30
4.2. Usia Responden .....	30
4.3. Responden Menurut Pekerjaan .....	31

## **DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
4.1 Kerangka Pemikiran.....	14
4.2. Struktur Organisasi Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi .....	27

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. SOP
9. Hasil Kuisisioner dari Data Nasabah
10. Tabel Chi Kuadrat
11. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
12. Foto Dokumentasi
13. Riwayat Hidup



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan khususnya Bank pemerintah daerah mengalami perkembangan yang signifikan, tidak hanya di provinsi Lampung melainkan juga seluruh provinsi di Indonesia. Di Lampung Utara khususnya Kotabumi banyak berdiri lembaga keuangan seperti Bank. Akan tetapi, bukan hanya Bank pemerintah daerah saja melainkan banyak lembaga keuangan bank maupun non bank yang berkembang di daerah tersebut diantaranya adalah koperasi. Di zaman yang modern ini tentu sudah tidak asing lagi bagi masyarakat apabila mendengar kata Bank Pemerintah Daerah. Bank sudah menjadi suatu kebutuhan bagi masyarakat ialah menabung, meminjam uang dan berbagai bentuk pelayanan jasa. Hingga mau tidak mau Bank Pemerintah Daerah harus mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih selain itu Bank juga harus memperhatikan kinerja *teller* terhadap nasabah.

Bank-bank umum milik pemerintah daerah adalah bank-bank pembangunan daerah yang didasarkan pada Undang-undang No.13 tahun 1962.<sup>1</sup> Bank Pemerintah Daerah ini didirikan di daerah-daerah tingkat I dan tingkat II masing-masing provinsi.<sup>2</sup> Dengan demikian semakin ketatnya persaingan antar lembaga keuangan maka Bank Pemerintah Daerah harus mampu bersaing untuk memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat sesuai

---

<sup>1</sup> Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 2005), 54

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 31

kebutuhannya masing-masing baik produk atau pun jasa-jasa yaitu memberikan pelayanan yang baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah. Apabila pelayanan sudah dilakukan dengan baik dan benar diharapkan akan memberikan hal positif bagi bank seperti peningkatan jumlah nasabah.

Memberikan pelayanan yang baik sesuai yang dibutuhkan nasabah tidaklah mudah dikarenakan melihat banyaknya jumlah nasabah. Bank perlu memperhatikan lagi kinerja karyawan terhadap nasabah khususnya pada kinerja *teller*. Nasabah lebih banyak melakukan transaksi (menabung, menarik uang dan pembayaran) pada *teller*, yang perlu diperhatikan dari *teller* ialah penampilan *teller*, kepribadian *teller* (ramah, bersahabat dan hormat terhadap nasabah), kecepatan pelayanan terhadap nasabah dan menjaga kerahasiaan nasabah, sedangkan kinerja *teller* pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi kurangnya keramahan dari *teller* dan lambatnya pelayanan terhadap nasabah dikarenakan *teller* yang ada pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi hanya dua *teller* yang melayani nasabah dengan jumlah yang cukup banyak jadi hal tersebut harus diperhatikan lagi oleh pihak Bank. Dikarenakan yang lebih sering berinteraksi secara langsung dengan nasabah dalam bertransaksi pembayaran, menabung atau bahkan meyakinkan calon nasabah untuk menggunakan produk-produk atau jasa yang ada pada Bank tersebut adalah *teller*. Sehingga menjadi seorang *teller* tidaklah mudah harus memenuhi kriteria-kriteria yang sudah ditentukan sebab kerja *teller* memiliki pengaruh besar terhadap nasabah. *Teller* melayani dengan rendah hati merupakan

sikap rendah hati, sopan santun, ramah tamah dan murah senyum namun tetap bertanggung jawab dalam menjalankan bisnisnya. Hal ini sesuai dengan Al-Quran surat Ali-Imran ayat 159.

*Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya".(Q.S.Ali-Imran159).*

*Teller* memiliki peran penting sebagai garis depan bank yang sering dinilai nasabah dan sikap *teller* mencerminkan nama dari bank tersebut selain itu juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah dengan demikian Bank tersebut sering dinilai oleh nasabah baik atau buruknya dilihat dari kinerja *teller* terhadap nasabah sehingga *teller* menjadi salah satu penentu atas penilaian nasabah terhadap lembaga keuangan tersebut, bahkan *teller* pun memiliki pengaruh atas meningkat atau menurunnya jumlah nasabah apabila kerja seorang *teller* baik maka akan membuat nasabah atau calon nasabah menjadi simpati atau percaya sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan jika sebaliknya apabila pelayanan *teller* tersebut buruk maka nama Bank tersebut pun menjadi buruk dampaknya daya minat nasabah menjadi turun. *Teller* harus mampu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada nasabah sehingga mampu mencapai tujuan dari sistem *teller* itu sendiri dengan demikian nasabah juga merasa terlayani karena kepentingan atau masalahnya terselesaikan dengan cepat dan baik.

Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi yang merupakan salah satu cabang Bank Lampung memiliki berbagai macam produk yaitu produk

simpanan, produk kredit dan produk jasa/ layanan.<sup>3</sup>Perkembangan pada dunia perbankan yang kian marak di Indonesia berpengaruh juga pada perkembangan bisnis khususnya Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi. Oleh karena itu, Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi selain meningkatkan produk juga memberikan perhatian khusus terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah karena pelayanan dipercaya mampu memberikan hal positif bagi bank baik dari penilaian nasabah bahkan meningkatkan minat dari calon nasabah.<sup>4</sup> Menurut Bapak Bangkit Candra Bakti, Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi sudah memiliki poin lebih yaitu banyaknya kerja sama dengan lembaga pemerintah sehingga nasabah yang ada pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi hampir sebagian adalah PNS, Perangkat desa, lembaga pendidikan dan lain sebagainya.<sup>5</sup>

Berdasarkan prasurvey yang peneliti lakukan di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi, peneliti mendapatkan data yang diberikan oleh Ibu Ermawati selaku supervisor pelayanan mengenai jumlah nasabah yang bertransaksi langsung terhadap *teller*.<sup>6</sup>

Jumlah nasabah yang bertransaksi langsung terhadap *teller* di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

---

<sup>3</sup>Wawancara dengan Bapak Deki Hendrawan selaku Supervisor Bisnis Bank Lampung KC Kotabumi, pada 5 November 2019.

<sup>4</sup>Wawancara dengan Bapak Rahardian I Agung selaku *Manager* Operasional Bank Lampung KC Kotabumi, pada 5 November 2019.

<sup>5</sup>Wawancara dengan Bapak Bangkit Candra Bakti selaku supervisor SDM dan Umum Bank Lampung KC Kotabumi, pada 6 November 2019.

<sup>6</sup>Wawancara dengan Ibu Ermawati, selaku supervisor pelayanan Bank Lampung KC Kotabumi, pada 6 November 2019.

**Tabel 1.1.**  
**Jumlah Nasabah yang Bertransaksi Langsung Terhadap *Teller***  
**di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi**

<b>No.</b>	<b>Tahun</b>	<b>Total Nasabah</b>
1	2015	6.100
2	2016	6.500
3	2017	6.900
4	2018	7.200

Berdasarkan tabel di atas, nasabah yang bertransaksi langsung pada *teller* dapat dilihat disetiap tahunnya mengalami peningkatan hal ini merupakan pencapaian yang baik bagi Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi. Tentu hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang baik diberikan oleh *teller* terhadap nasabah. Sehingga dari 20 nasabah yang diwawancarai oleh peneliti, terdapat 19 nasabah yang puas atas pelayanan yang diberikan oleh *teller* Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi.

Pada dasarnya karyawan Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku. Akan tetapi, yang menjadi salah satu penghambat kurangnya fasilitas (terbatasnya tempat duduk) selain itu melihat jumlah nasabah yang cukup banyak yang melayani hanya dua *teller* hal ini menyebabkan tidak efektif pelayanan *teller* terhadap nasabah sehingga menjadi salah satu kendala dalam kinerja *teller* di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi. Kinerja *teller* yang diberikan belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan jumlah nasabah, padahal dengan adanya kinerja *teller* yang baik terhadap nasabah seharusnya dapat menumbuhkan

peningkatan jumlah nasabah yang merupakan salah satu tujuan Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi.

Berdasarkan latar belakang masalah, maka peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dalam bentuk karya tulis dengan judul “Pengaruh Kinerja *Teller* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah (Studi pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi)”.

## **B. Batasan Masalah**

Agar dalam penulisan ilmiah ini tidak meluas pembahasannya, maka peneliti membatasi penelitian ini hanya pada kinerja *teller* yang diterapkan pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian yaitu: “bagaimana pengaruh kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara?”

## **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan peneliti melakukan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja *teller* terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

### **2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

## E. Penelitian Relevan

Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Wiwik dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Islam negeri sumatra Utara Medan dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner (Customer Service, Teller, Security)* terhadap kepuasan nasabah bertransaksi diperbankan”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa:<sup>7</sup>

Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah bertransaksi di perbankan dengan taraf signifikan yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,009 < 0,05$ ). Maka keputusannya adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, artinya signifikan yang berarti kualitas pelayanan *frontliner* secara persial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah bertransaksi diperbankan.

2. Ferry Sujarwo dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga dengan judul “Pengaruh Pelayanan *teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa:<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Wiwik, “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner (Customer Service, Teller, Security)* Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Perbankan”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan, 2017, dalam <http://repository.uinsu.ac.id/3011/>, diakses pada tanggal 07 Oktober 2019

<sup>8</sup>Ferry Sujarwo, “Pengaruh Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga”, Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, 2016, dalam <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/739/>, diakses pada tanggal 07 Oktober 2019

Berdasarkan pengujian secara simultan juga menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah dengan signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sehingga hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan nasabah dapat diterima.

3. Muhaimin dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, universitas Islam negeri Raden Intan Lampung dengan judul “analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabah pada KSPP BMT Fajar pringsewu”. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa:<sup>9</sup>

Pelaksanaan Standar Operasional (SOP) Pelayanan pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu pada prakteknya belum sepenuhnya maksimal karena masih kurangnya pengawasan yang dilakukan oleh pihak KSPPS BMT Fajar Pringsewu sendiri, para karyawan belum sepenuhnya mampu melaksanakan Standar Operasonal Prosedur (SOP) Pelayanan dengan baik, dan masih memerlukan peningkatan kinerja karyawan.

---

<sup>9</sup>Muhaimin, “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pada Nasabah Pada KSPP BMT Fajar Pringsewu”, Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018, dalam [http: //repository.radenintan.ac.id/5382/1/Skripsi%20Full.pdf](http://repository.radenintan.ac.id/5382/1/Skripsi%20Full.pdf), diakses pada tanggal 07 Oktober 2019



Berdasarkan hasil penelitian di atas, terdapat persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu masing-masing penelitian terdapat bahasan pelayanan teller. Namun, terdapat perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah dari tempat, tahun, dan objek yang diteliti yaitu *teller*. Penelitian ini fokus pada kinerja *teller* terhadap peningkatan jumlah nasabah pada Bank Lampung kantor cabang Kotabumi. Karena *teller* sangat berperan aktif dalam suatu transaksi di suatu bank, karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu-lintas uang tunai. *teller* menjadi salah satu penentu atas penilaian nasabah terhadap bank. Oleh karenanya kinerja *teller* juga sangat berpengaruh terhadap kenyamanan nasabah dalam bertransaksi, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kinerja *Teller*

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

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Ini menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya.<sup>1</sup> Kinerja sebuah perusahaan adalah suatu ukuran yang menggambarkan kondisi keuangan perusahaan.<sup>2</sup> Sedangkan *Teller* adalah petugas yang dapat berkerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu berkerja, sekalipun bawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut.<sup>3</sup> Jadi kinerja *teller* adalah petugas bank yang berkerja dengan cepat, ramah, tepat dan jujur dalam membantu nasabah (menabung, mengambil uang dan pembayaran kredit/jasa).

---

<sup>1</sup> Lijan Poltak Sinambela, *Menejemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016), 481

<sup>2</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 81

<sup>3</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001),

## **2. Tujuan dan Fungsi Kinerja *Teller***

Tujuan dan fungsi kinerja *teller* di antaranya sebagai berikut:

- a. Mempercepat pelayanan penerimaan dan pembayaran uang tunai dari dan kepada nasabah bank.
- b. Mengurangi birokrasi dalam pelayanan nasabah bank.
- c. Meningkatkan kepercayaan nasabah kepada bank.
- d. Mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dan mempermudah pencairan kesalahan jika ada kesalahan.

## **3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja *Teller***

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja *teller* di antaranya sebagai berikut:

- a. Satu set komputer yang telah online.
- b. Mesin hitung uang kertas dan logam.
- c. Cash box untuk menyimpan uang tunai.
- d. Lampu sinar ultra violet untuk memeriksa keabsahan dokumen (cek, draft L/C) dan keaslian uang kertas.
- e. Specment atau contoh kartu tanda tangan nasabah.
- f. Buku, alat-alat tulis kantor, serta diket komputer.
- g. Daftar nilai kurs jual dan kurs beli valuta asing harian bank.
- h. Benang pengikat dan kertas ban uang, serta stempel.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Ibid., 162-164.

## B. Peningkatan Nasabah

### 1. Pengertian Peningkatan Nasabah

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) peningkatan artinya proses, cara, pembuatan meningkatkan (usaha, kegiatan, dsb).<sup>5</sup> Sedangkan pelanggan atau nasabah adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang kesuatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut,<sup>6</sup> nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman bank.<sup>7</sup> Jadi peningkatan jumlah nasabah adalah perubahan jumlah nasabah di setiap tahunnya mengalami penambahan atau kemajuan.

### 2. Macam-macam Peningkatan Nasabah

Macam-macam peningkatan nasabah di antaranya sebagai berikut:

a. Kategori tinggi

Mean teoritik + 1, 0 SD teoritik

$(\mu+1, 0 \sigma)$

b. Kategori sedang

$(\mu-1, 0 \sigma) \leq x < (\mu+1, 0 \sigma)$

c. Kategori rendah

Mean teoritik + 1, 0 SD teoritik

$(\mu-1, 0 \sigma)$ <sup>8</sup>

---

<sup>5</sup> Djaka P, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Surakarta: Pustaka Mandiri, 2001), 273

<sup>6</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), 174

<sup>7</sup> Abdul Rohman dan Retnowati DW Tuti, "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Jakarta Timur" Volume 14, Nomor 2, Juli 2016.

<sup>8</sup> Saifudin Azwar, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 149

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Nasabah

Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah di antaranya sebagai berikut:

- a. *Tangible* (bukti nyata) adalah jasa yang berkualitas dilihat dari fasilitas fisik seperti gedung kantor, ruangan, pakaian dan penampilan petugas karyawan, lokasi pelayanan serta fasilitas kantor.
- b. *Empathy* (empati) adalah jasa yang berkualitas mencakup kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, seperti sikap, kewajaran yang ditawarkan, kesediaan membantu nasabah menanggapi setiap permintaan nasabah, kesopanan karyawan, perhatian kepada kepentingan dan kebutuhan nasabah.
- c. *Reliability* (keandalan) adalah jasa yang berkualitas meliputi kepercayaan kepada institusi, akurasi catatan nasabah dan kepercayaan nasabah kepada karyawan.
- d. *Responsiveness* (daya tangkap) adalah jasa yang berkualitas mencakup kecepatan layanan karyawan dan dukungan institusi pada karyawan.
- e. *Assurance* (jaminan atau kepastian) adalah jasa yang berkualitas mencakup janji institusi kepada pelanggan, penetapan waktu pemberian jasa, keamanan bertransaksi, penetapan waktu operasi, dan kepastian jasa yang diberikan.<sup>9</sup>

---

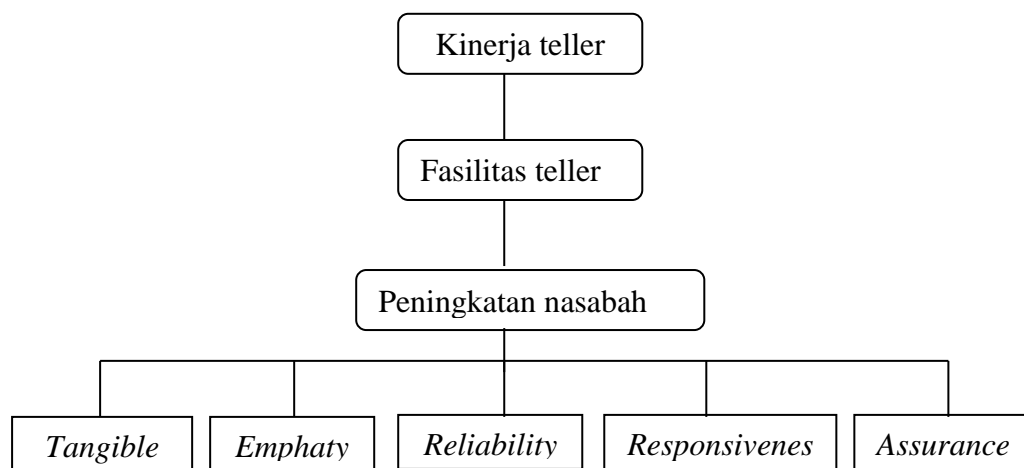
<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 215-216

### C. Kerangka Pemikiran

Uma Sekaran dalam bukunya *Bussines Research* mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.<sup>10</sup>

Dalam kerangka pemikiran, penelitian ini menekankan pada variabel-variabel yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah yaitu kinerja *teller* pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi. *Teller* adalah petugas yang dapat berkerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu berkerja, sekalipun dibawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Gambar 2.1.**  
**Kerangka Pemikiran**



<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 60.

#### **D. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji, atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka. Hipotesis juga merupakan proporsisi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian.<sup>11</sup> Peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh signifikan kinerja teller terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi.

Ho : Tidak terdapat pengaruh signifikan kinerja teller terhadap peningkatan jumlah nasabah Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi.

---

<sup>11</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Edisi Revisi Cetakan ke Tiga*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), 63.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berupa angka-angka dan dianalisis menggunakan statistik.<sup>1</sup> Sedangkan jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan.

Penelitian lapangan atau sering disebut penelitian *field research*, bertujuan untuk mengumpulkan data dari lokasi atau lapangan.<sup>2</sup> Penelitian ini dilakukan di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi yang beralamatkan Jl. Jenderal sudirman No. 134 Kotabumi Lampung Utara. Kaitannya dengan penelitian ini, langkah yang dilakukan adalah mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk menganalisis pengaruh kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara.

#### **B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

##### **1. Klasifikasi Variabel**

Variabel adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari. Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut,

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 7.

<sup>2</sup>Sumadi Suryabrata, *Metode Penelitian*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014), 80.



kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>3</sup> Variabel dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua macam yaitu:

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas dalam penelitian ini yakni kinerja *teller*.

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah peningkatan jumlah nasabah di Bank Lampung Kantor cabang Kotabumi Lampung Utara.

## 2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dimaksudkan untuk memberikan suatu kejelasan untuk operasional dari masing-masing variabel.

a. Kinerja *teller* adalah petugas bank yang berkerja dengan cepat, ramah, tepat dan jujur dalam membantu nasabah (menabung, mengambil uang dan pembayaran kredit/jasa). Maka akan dilihat indikatornya yaitu:

- 1) Satu set komputer yang telah online.
- 2) Mesin hitung uang kertas dan logam.
- 3) Cash box.
- 4) Lampu sinar ultra violet.
- 5) Specment.

---

<sup>3</sup>*Ibid.*,38.

- 6) Buku, alat-alat tulis kantor, serta diket komputer.
  - 7) Daftar nilai kurs jual dan kurs beli valuta asing harian bank.
  - 8) Benang pengikat dan kertas ban uang, serta stempel.
- b. Peningkatan jumlah nasabah adalah perubahan jumlah nasabah di setiap tahunnya mengalami penambahan atau kemajuan. Adapun indikatornya yaitu:
- 1) *Tangible*.
  - 2) *Emphaty*.
  - 3) *Reability*.
  - 4) *Responsiveness*.
  - 5) *Assurance*.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Nanang Martono, populasi adalah keseluruhan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>4</sup> Populasi adalah keseluruhan gejala/satuan yang ingin diteliti.<sup>5</sup> Populasi diartikan sebagai jumlah dari beberapa unit yang belum dicapai keabsahannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi langsung dengan *teller* di Bank Lampung Kantor cabang

---

<sup>4</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 74.

<sup>5</sup> Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, ( Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 119

Kotabumi Lampung Utara. Nasabah Bank Lampung yang melakukan transaksi langsung kepada *teller* pada tahun 2018 berjumlah 7.200 nasabah.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Atau, sampel dapat didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.<sup>6</sup>

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan *probability sampling*, merupakan teknik sampling yang diberikan peluang yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Metode *probability sampling* yang digunakan adalah *proportionate random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan apabila sifat atau unsur dalam populasi tidak homogen dan berstrata secara proporsional.<sup>7</sup> Berdasarkan metode *proportionate random sampling* dapat diklasifikasikan menjadi 4 kelompok yaitu;

- a. Jumlah nasabah yang di atas 5 tahun ada 2700 nasabah
- b. Jumlah nasabah dengan tabungan di atas Rp.50.000 juta ada 1300 nasabah
- c. Jumlah nasabah dengan usia di atas 40 tahun ada 2000 nasabah
- d. Jumlah nasabah yang melakukan pinjaman ada 1200

---

<sup>6</sup>*Ibid.*

<sup>7</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian.*, 75-76

$$sampel = \frac{populasi}{total\ populasi} \times total\ sampel^8$$

- a. nasabah yang di atas 5 tahun ada  $2600 / 7200 \times 36 = 13$  nasabah
- b. nasabah dengan tabungan di atas Rp.50.000 juta ada  $1400 / 7200 \times 36 = 7$  nasabah
- c. nasabah dengan usia di atas 40 tahun ada  $2000 / 7200 \times 36 = 10$  nasabah
- d. nasabah yang melakukan pinjaman ada  $1200 / 7200 \times 36 = 6$  nasabah

Jadi, dari populasi 7.200 nasabah menggunakan *tehnik probability sampling* dengan metode *proportionate random sampling* diambil 5%, maka jumlah sampel 36 nasabah.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

##### **1. Kuesioner**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Ada dua jenis kuesioner dalam pengumpulan data yaitu kuesioner tertutup dan kuesioner terbuka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup, yaitu kuesioner berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada responden sudah dalam bentuk skala bertingkat mulai dari baik, sedang, sampai ke kurang.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Ibid.,130

<sup>9</sup>Ibid.,143.

## 2. Observasi

Observasi adalah sebuah kegiatan yang terencana dan terfokus untuk melihat dan mencatat serangkaian perilaku ataupun jalannya sebuah sistem yang memiliki tujuan tertentu, serta mengungkap apa yang ada di balik munculnya perilaku dan landasan suatu sistem tersebut.<sup>10</sup>

Metode ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap objek kemudian hasil pengamatan tersebut dituangkan dalam sebuah catatan. Adapun yang menjadi objek pengamatan dalam penelitian ini adalah kinerja *teller* pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi. Teknik observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik observasi nonpartisipan dan teknik observasi terbuka. Teknik observasi non partisipan, yakni pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan mengamati.<sup>11</sup> Teknik observasi nonpartisipan digunakan karena dalam proses penelitian ini peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan hanya mengamati kegiatan, sedangkan teknik observasi terbuka yakni kehadiran peneliti diketahui oleh orang yang sedang diamati.

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah

---

<sup>10</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Pengendalian Data Kualitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 131

<sup>11</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006), 176

penelitian.<sup>12</sup>Dokumentasi pada penelitian ini yaitu berupa profil Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi serta foto-foto yang berkaitan dengan penelitian.

## **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian disebut sebagai alat ukur dalam penelitian.<sup>13</sup> Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah diolah sehingga hasilnya akan lebih baik.<sup>14</sup>

### **1. Menetapkan Jenis Instrumen**

Dalam penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala ordinal. Skala ordinal memiliki semua karakteristik skala nominal, perbedaannya, skala ini memiliki urutan atau peringkat antarkategori. Angka yang digunakan hanya menentukan posisi dalam suatu seri yang urut, bukan nilai absolut, namun angka tersebut tidak dapat ditambahkan, dikurangi, dikalikan, maupun dibagi. Bentuk jawaban skala ordinal terdiri dari baik (3), sedang (2), dan kurang (1).<sup>15</sup>

### **2. Menyusun Kisi-kisi dan Item Instrumen**

Kisi-kisi kuesioner tentang pengaruh kinerja *teller* terhadap peningkatan jumlah nasabah di Bank Lampung Kantor cabang Kotabumi Lampung Utara. Item instrumen pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

---

<sup>12</sup> Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), 153.

<sup>13</sup>*Ibid.*, 102

<sup>14</sup>*Ibid.*, 203

<sup>15</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian.*, 62

- a. Profil responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pekerjaan.
- b. Apakah yang anda rasakan atas kinerja teller yang diberikan selama anda bertansaksi.
- c. Apakah anda memiliki saran terhadap kinerja teller
- d. Apakah ada masalah anda yang belum terselesaikan oleh teller.
- e. Apakah anda merasa nyaman saat bertransaksi terhadap teller.
- f. Bagaimana penilaian anda terhadap kinerja teller melayani anda.
- g. Apakah setiap anda ingin melakukan transaksi selalu ramai nasabah lain.
- h. Apakah anda merasa nyaman saat menunggu nomor antrian anda.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses pengolahan, penyajian, interpretasi, dan analisis data yang diperoleh dari lapangan dengan tujuan agar data yang disajikan mempunyai makna, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil penelitian tersebut.<sup>16</sup> Teknik analisis data merupakan cara menganalisis data penelitian, termasuk alat-alat statistik yang relevan untuk digunakan dalam penelitian.<sup>17</sup> Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis chi kuadrat.

Chi kuadrat merupakan suatu metode statistik nonparametrik yang berarti data terdistribusi secara bebas.<sup>18</sup> Uji chi-kuadrat model observasi dan harapan sel barisan menunjukkan frekuensi harapan atau teoretisnya dengan

---

<sup>16</sup>*Ibid.*, 143.

<sup>17</sup>*Ibid.*, 164.

<sup>18</sup> Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2012), 307.

lambang H dan frekuensi observasi dengan lambang O, sedangkan sel kolom menunjukkan urutan peristiwanya dengan lambang P. Langkah-langkahnya;

1. Tulis  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk kalimat yaitu:

$H_a$  : terdapat hubungan yang signifikansi antara kedua variabel tersebut.

$H_o$  : tidak terdapat hubungan yang signifikansi antara kedua variabel tersebut.

2. Tulis  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk statistik.

$H_a$  :  $X_2 \neq 0$

$H_o$  :  $X_2 = 0$

3. Buatlah tabel kontingensi b x k artinya barisnya ada dan kolomnya juga ada n.
4. Cari chi kuadrat hitung untuk tabel b x k rumus

$$X^2_{\text{hitung}} = \sum_{i=1}^k \frac{(o_i - h_i)^2}{h_i}$$

5. Tetapkan taraf signifikansinya
6. Tentukan kriteria pengujian  $X^2_{\text{hitung}}$  yaitu jika  $X^2_{\text{hitung}} \leq X^2_{\text{tabel}}$ , maka  $H_o$  diterima.
7. Cari  $X^2_{\text{tabel}}$  dengan rumus:

$$Dk = (B-1)(K-1)$$

Dimana:

B = banyak barisan

K = banyak kolom

Dan dengan menggunakan tabel  $X^2$  didapat nilai  $X^2_{\text{tabel}}$ .



8. Bandikan  $X^2_{hitung}$  dengan  $X^2_{tabel}$  dan konsultasikan dengan kriteria pada langkah d.
9. Buat kesimpulannya.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Husaini Usman, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), 274-276

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Bank Lampung**

###### **a. Sejarah Berdirinya Bank Lampung**

Sejarah Bank Lampung (PT.Bank Pembangunan Daerah Lampung) yang resmi beroperasi tanggal 31 januari 1966 berdasarkan izin usaha Menteri Usaha Bank Sentral No. Kep.66/UBS/1965 berdasarkan peraturan Daerah No 8/PERDA/73 didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>1</sup> Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status dari perusahaan daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris Soekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehamiman Republik Indonesia No C-8058 H0104 Tahun 2001 tanggal 6 Mei 1999.<sup>2</sup> Dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam

---

<sup>1</sup>Menteri Usaha Bank Sentral No.Kep.66/UBS/1965 Berdasarkan Peraturan Daerah No 8/PERDA/73.

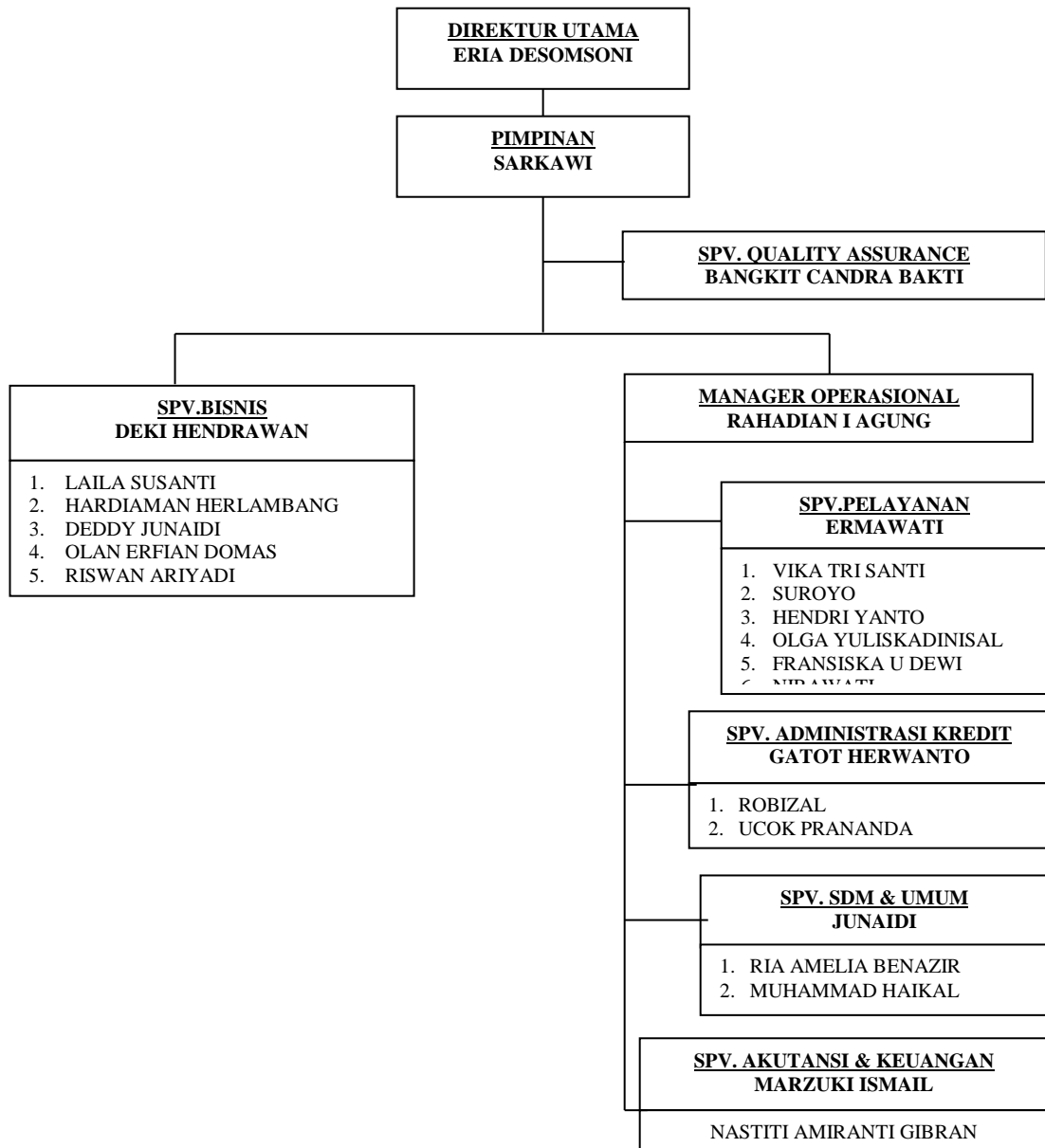
<sup>2</sup>Menteri Kehakiman Republik Indonesia No C-8058 H0104 Tahun 2001 tanggal 6 Mei 1999.

pemilikan saham dengan tetap memperhatikan fungsi Bank Umum dan pemegang Kas Daerah.

#### b. Struktur Organisasi Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi

Struktur organisasi Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

**Gambar 4.1.**  
**Struktur Organisasi Bank Lampung**  
**Kantor Cabang Kotabumi**



**c. Produk-produk Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi**

## 1) Produk Simpanan

- a) Tabungan Sigermas (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera)
- b) Tabungan Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)
- c) Tabunganku
- d) Giro Bank Lampung
- e) Simpel

## 2) Produk Kredit

- a) Kredit Aneka Usaha
- b) Kredit Kontraktor
- c) KreditKI/KMK lainnya
- d) KMK/KI-KUR
- e) Kredit Resi Gudang
- f) Kredit Pantas Pegawai Aktif
- g) Kredit Pantas Pra Pensiun
- h) Kredit Pantas Pensiun
- i) Kredit Siger Dewan
- j) Kredit Perorangan(personal loan)

## 3) Produk jasa dan layanan

- a) Kliring nasional Bank Indonesia
- b) Kiriman uang
- c) Inkaso
- d) BI-RTGS

- e) Jaminan bank (Bank Garansi)
- f) Referensi bank
- g) Penerimaan pembayaran rekening telkom, pajak, uang kuliah
- h) Pembayaran gaji pegawai dan pensiun
- i) Tarik tunai dan tranfer via ATM bersama
- j) Pembayaran untuk tagaihan listrik (PLN), pulsa isi ulang dan pembayaran telpon selular via ATM bersama.<sup>3</sup>

## 2. Gambaran Umum Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang bertransaksi langsung pada *teller* di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi. Adapun jumlah sampel yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 36 nasabah dengan Teknik *proporsionate Sampling*, Setiap responden diberikan koesioner untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan peneliti. Data yang diperoleh melalui angket untuk masing-masing jawaban akan diberi skor dengan perincian sebagai berikut:

- a. Jawaban baik (B) diberi skor 3
- b. Jawaban sedang (S) diberi skor 2
- c. Jawaban kurang (K) diberi skor 1<sup>4</sup>

Lebih jelasnya untuk karakteristik responden dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Responden Menurut Jenis Kelamin

---

<sup>3</sup>Dokumen Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi.

<sup>4</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian.*, 62

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang jenis kelamin dari responden yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.1.**  
**Responden Menurut Jenis Kelamin**

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Laki-laki	20	56%
2	Prempuan	16	44%
<b>Jumlah</b>		36	100%

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

Berdasarkan hasil data dalam penelitian yang peneliti temui lebih banyak laki-laki dibandingkan perempuan dikarenakan pada saat peneliti menyebarkan kuesioner yang peneliti temui lebih banyak laki-laki dibandingkan perempuan.

b. Usia Responden

Usia responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini beragam yaitu berkisar antara kurang dari 20 tahun sampai dengan lebih dari 40 tahun. Jumlah responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.2.**  
**Usia Responden**

No.	Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	<20 tahun	0	0%
2	20-30 tahun	8	22%
3	31-40 tahun	18	50%
4	≥40 tahun	10	28%
<b>Jumlah</b>		36	100%

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

Berdasarkan hasil data dalam penelitian yang peneliti temui usia 31-40 tahun lebih mendominasi dibandingkan yang lain dikarenakan pada saat peneliti menyebar kuisisioner rata-rata nasabah yang ingin mengambil gaji dan melakukan pengajuan pinjaman.

c. Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh gambaran tentang pekerjaan dari responden yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.3.**  
**Responden Menurut Pekerjaan**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pelajar	0	0%
2	PNS	20	56%
3	Pedagang	1	2%
4	Wiraswasta	4	11%
5	Lainnya	11	31%
<b>Jumlah</b>		36	100%

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

Berdasarkan olah data diatas dalam penelitian yang peneliti temui pada saat menyebar kuisisioner jenis perkerjaan PNS lebih mendominasi dikarenakan Bank Lampung Kantor cabang Kotabumi berkerjasama dengan lembaga pemerintah daerah dan lembaga pemerintah lainnya sehingga nasabah Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi mayoritas adalah PNS dibandingkan jenis pekerjaan pelajar, pedagang, wiraswasta, dan lainnya.

## B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

### 1. Deskripsi Variabel Kinerja *Teller*

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja *teller* sebagai berikut:

a. Apakah setiap anda melakukan transaksi mendapatkan kemudahan dalam pelayanan teller.

- 1) Sangat dibantu (B)
- 2) Kurang membantu (S)
- 3) Tidak membantu (K)

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Baik	10	28%
2	Sedang	26	72%
3	Kurang	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

Berdasarkan olah data diatas nasabah yang menjawab kuisioner dengan katerogi sedang lebih banyak dikarenakan nasabah merasa kurang membantu pada saat melakukan transaksi dalam pelayanan teller.

b. Apakah ada masalah anda yang tidak terselesaikan dalam waktu satu hari.

- 1) Langsung terselesaikan (B)
- 2) Cukup membutuhkan waktu yang lama (S)
- 3) Tidak terselesaikan (K)



No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Baik	9	25%
2	Sedang	26	72%
3	Kurang	1	3%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah, 17 juni 2020

Berdasarkan olah data diatas nasabah yang menjawab pertanyaan dari kuisisioner dengan kategori sedang lebih banyak dikarenakan nasabah merasa cukup membutuhkan waktu yang lama jika ada masalah yang ingin diselesaikan dalam waktu yang secepatnya.

## 2. Deskripsi Variabel Peningkatan Nasabah

Dilihat dari hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pertanyaan atau indikator yang digunakan untuk mengukur peningkatan nasabah sebagai berikut:

a. Apakah yang anda rasakan atas kinerja teller yang diberikan selama anda bertansaksi.

- 1) Cukup baik (B)
- 2) Baik (S)
- 3) Kurang baik (K)

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Baik	21	58%
2	Sedang	15	42%
3	Kurang	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah, 17 juni 2020

Berdasarkan olah data diatas nasabah yang menjawab pertanyaan dari kuisisioner dengan karegori baik lebih banyak dikarenakan nasabah merasa cukup baik atas pelayanan yang didapat pada saat melakukan transaksi.

b. Apakah anda merasa nyaman saat menunggu nomor antrian anda.

- 1) Sangat nyaman (B)
- 2) Kurang nyaman (S)
- 3) Tidak nyaman (K)

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Baik	13	36%
2	Sedang	20	56%
3	Kurang	3	8%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

Berdasarkan olah data diatas nasabah yang menjawab pertanyaan dari kuisisioner dengan kategori sedang lebih banyak dikarenakan nasabah merasa kurang nyaman pada saat menunggu nomor antrian disebabkan oleh keterbatasan fasilitas yang ada.

c. Bagaimana penilaian anda terhadap kinerja teller melayani anda.

- 1) Sangat memuaskan (B)
- 2) Memuaskan (S)
- 3) Kurang memuaskan (K)

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Baik	25	69%
2	Sedang	11	31%
3	Kurang	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

Berdasarkan data diatas nasabah yang menjawab pertanyaan dari kuisisioner dengan katagori baik lebih baik karena penilaian nasabah terhadap kinerja teller sangat memuaskan atas pelyanan yang diberikan.

d. Apakah setiap anda ingin melakukan transaksi selalu ramai nasabah lain.

- 1) 80 nasabah (B)
- 2) 45 nasabah (S)
- 3) 20 nasabah (K)

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Baik	25	69%
2	Sedang	11	31%
3	Kurang	0	0%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

Berdasarkan olah data diatas nasabah yang menjawab pertanyaan dari kuisisioner dengan kategori baik lebih banyak dikarenakan setiap nasabah yang melakukan transaksi selalu ramai nasabah lain yaitu kurang lebih 80 nasabah sehingga kurang efektifnya pelayanan yang diberikan.

e. Apakah anda selama menjadi nasabah pernah memberikan saran terhadap kinerja teller.

- 1) 1 kali (B)
- 2) 2 kali (S)
- 3) 3 kali (K)

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Baik	4	11%
2	Sedang	27	75%
3	Kurang	5	14%
<b>Jumlah</b>		<b>36</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

Berdasarkan olah data diatas nasabah yang menjawab pertanyaan dari kuisisioner dengan kategori sedang lebih banyak dikarenakan nasabah yang memberi saran sebanyak 2 kali terhadap kinerja teller lebih banyak menurut nasabah dengan memberi saran harapannya kedepan kinerja teller bisa lebih baik lagi.

### C. Uji Hipotesis

#### 1. Chi Kuadrat

Kinerja <i>Teller</i>	Peningkatan nasabah						Jumlah
	Keterangan	11	12	13	14	15	
4		11	3	4	0	1	18
5		2	7	3	4	1	18
Jumlah		13	10	7	4	2	36

Sumber: Data yang diolah ,17 juni 2020

a. Tulis  $H_a$  dan  $H_o$  dalam bentuk kalimat:

1)  $H_a$  = terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah.

2)  $H_o$  = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah.

b. Menentukan formulasi hipotesis:

1)  $H_a = 11 = 12 = 13 = 14 = 15$

2)  $H_o = 11 \neq 12 \neq 13 \neq 14 \neq 15$

- c. Tentukan taraf signifikasinya ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05
- d. Kriteria uji tolak  $H_0$  jika  $x^2_{hit} \geq x^2_{tab}$ .
- e. Uji statistik

No	$f_o$	$f_e$	$f_o - f_e$	$(f_e - f_o)^2$	$(f_e - f_o)^2 / f_e$
1	11	6,5	4,5	20,25	3,11
2	3	5	-2	4	0,8
3	4	3,5	0,5	0,25	0,07
4	0	2,5	-2,5	6,25	2,5
5	1	1	0	0	0
6	2	6,5	4,5	20,25	3,11
7	7	5	-2	4	0,8
8	3	3,5	0,5	0,25	0,07
9	4	2	2	4	2
10	1	1	0	0	0
<b>Jumlah</b>					12,46

Sumber: Data yang diolah, 17 juni 2020

- f. Cari  $x^2_{tab}$  dengan rumus:

$$DK = (B - 1)(K - 1)$$

$$DK = (2 - 1)(5 - 1)$$

$$DK = 4$$

Dengan menggunakan tabel  $x^2$  didapat  $x^2_{tab} = 9,49$

- g. Ternyata  $12,46 > 9,49$  atau  $x^2_{hitung} > x^2_{tabel}$  sehingga  $H_0$  ditolak

- h. Kesimpulan:

Berdasarkan  $dk = 4$  pada tabel nilai sebesar 9,49 pada taraf signifikansi 5% dan nilai tabel hitung sebesar 12,46 maka nilai  $x^2_{hitung} > x^2_{tabel}$  ( $12,46 > 9,49$ ) artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah.

#### D. Pembahasan

Berdasarkan penyajian data serta uji hipotesis, menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara  $x_{hitung}^2$  dan  $x_{tabel}^2$ .  $x_{hitung}^2$  yang diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar 12,46 sedangkan  $x_{tabel}^2$  sebesar 9,49 pada taraf signifikansi 5%. Sehingga  $x_{hitung}^2 > x_{tabel}^2$  (12,46 > 9,49) artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah. Karena  $H_a$  diterima jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh kinerja *teller* terhadap peningkatan jumlah nasabah.

Karena peningkatan jumlah nasabah mengalami peningkatan disetiap tahunnya dan tidak terdapat pengaruh yang signifikan dengan kinerja *teller* karena disebabkan oleh hal lain diantaranya:

1. *Tangible* (bukti nyata) adalah jasa yang berkualitas dilihat dari fasilitas fisik seperti gedung kantor, ruangan, pakaian dan penampilan petugas karyawan, lokasi pelayanan serta fasilitas kantor.
2. *Emphaty* (empati) adalah jasa yang berkualitas mencakup kemudahan komunikasi dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan, seperti sikap, kewajaran yang ditawarkan, kesediaan membantu nasabah menanggapi setiap permintaan nasabah, kesopanan karyawan, perhatian kepada kepentingan dan kebutuhan nasabah.
3. *Reliability* (keandalan) adalah jasa yang berkualitas meliputi kepercayaan kepada institusi, akurasi catatan nasabah dan kepercayaan nasabah kepada karyawan.

4. *Responsiveness* (daya tangkap) adalah jasa yang berkualitas mencakup kecepatan layanan karyawan dan dukungan institusi pada karyawan.
5. *Assurance* (jaminan atau kepastian) adalah jasa yang berkualitas mencakup janji institusi kepada pelanggan, penetapan waktu pemberian jasa, keamanan bertransaksi, penetapan waktu operasi, dan kepastian jasa yang diberikan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), 215-216

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan pembahasan pengaruh kinerja *teller* terhadap peningkatan jumlah dengan melalui penyebaran kuisisioner kepada nasabah Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara  $x_{hitung}^2$  dan  $x_{tabel}^2$ .  $x_{hitung}^2$  yang diperoleh dari perhitungan yaitu sebesar 12,46 sedangkan  $x_{tabel}^2$  sebesar 9,49 pada taraf signifikansi 5%. Sehingga  $x_{hitung}^2 > x_{tabel}^2$  (12,46 > 9,49) artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja *teller* terhadap peningkatan nasabah.
2. Peningkatan jumlah nasabah disetiap tahunnya terdapat 3 tahun yang mengalami peningkatan jumlah nasabah dengan kategori tinggi yaitu tahun 2016,2017 dan 2018 terdapat 1 tahun yang mengalami peningkatan jumlah nasabah dengan kategori sedang yaitu pada tahun 2015.

#### B. Saran

Berdasarkan penulisan penelitian ini, peneliti menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Untuk itu, peneliti memberikan saran agar menjadi gambaran sebagai bahan pertimbangan dan



penyempurnaan penelitian selanjutnya yang terkait dengan penelitian serupa.

Maka peneliti menyarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga Keuangan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kinerja *teller* merupakan komponen yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Maka untuk itu Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi, harus meningkatkan kinerja *teller*. *Teller* memberikan pengaruh positif bagi Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi.

2. Bagi Masyarakat diharapkan lebih bijak menentukan pilihan melakukan transaksi pada perbankan.

3. Bagi Penulis diharapkan mampu mengaplikasikan pada dunia perbankan teori atau ilmu yang didapat setelah melakukan penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifudin. *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Herdiansyah, Haris. *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups Sebagai Instrumen Pengendalian Data Kualitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani, A. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001.  
161
- Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Muhaimin. "Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pada Nasabah Pada KSPB BMT Fajar Pringsewu". Skripsi. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018, dalam <http://repository.radenintan.ac.id/5382/1/Skripsi%20Full.pdf>.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- P, Djaka. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surakarta: Pustaka Mandiri, 2001.
- Prasetyo, Bambang. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Rohman, Abdul dan Tuti, Retnowati DW. "Strategi Pelayanan Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah di Bank DKI Cabang Jakarta Timur" Volume 14. Nomor 2. Juli 2016.
- Siamat, Dahlan. *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2005.

- Sinambela Lijan Poltak. *Menejemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sujarwo, Ferry. "Pengaruh Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga". Skripsi. Institut Agama Islam Negeri IAIN Salatiga, 2016, dalam <http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id/739/>.
- Suryabrata, Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2014.
- Usman, Husaini. *Pengantar Statistik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Wiwik. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Customer Service. *Teller*. Security Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Perbankan". Skripsi. Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan, 2017, dalam <http://repository.uinsu.ac.id/3011/>.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## OUTLINE

### **PENGARUH KINERJA TELLER TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi)**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Batasan Masalah
- C. Rumusan Masalah
- D. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. Kinerja Teller
  - 1. Pengertian Kinerja Teller
  - 2. Tujuan dan Fungsi Kinerja Teller
  - 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja teller

- B. Peningkatan nasabah
  - 1. Pengertian peningkatan nasabah
  - 2. Macam-macam peningkatan nasabah
  - 3. Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan nasabah
- C. Kerangka Pemikiran
- D. Hipotesis Penelitian

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- A. Rancangan Penelitian
- B. Variabel dan Definisi Operasional Variabel
- C. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel
- D. Teknik Pengumpulan Data
- E. Instrumen Penelitian
- F. Tehnik Analisis Data

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Hasil Penelitian
  - 1. Gambaran Umum Bank Lampung
    - a. Sejarah Berdirinya Bank Lampung
    - b. Visi dan Misi Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi
    - c. Struktur kepengurusan Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi
    - d. Produk-produk Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi
  - 2. Gambaran umum responden
    - a. Responden menurut jenis kelamin
    - b. Usia Responden
    - c. Responden menurut pekerjaan
- B. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden
  - 1. Deskripsi Variabel Kinerja Teller
  - 2. Deskripsi Variabel Peningkatan Jumlah Nasabah
- C. Uji Hipotesis
- D. Pembahasan

### **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN-LAMPIRAN  
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, Mei 2020  
Mahasiswa Ybs.



**Marvana**  
NPM. 1502100187

Pembimbing I

Mengetahui,

Pembimbing II



**Drs. A. Jamil, M.Sy**  
NIP. 19590815 198903 1 004



**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002

## ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

### PENGARUH KINERJA TELLER TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi)

#### A. Kuesioner

No	Variabel	Pertanyaan	B	S	K
1.	Kinerja teller	a. Apakah setiap anda melakukan transaksi mendapatkan kemudahan dalam pelayanan teller. b. Apakah ada masalah anda yang tidak terselesaikan dalam waktu satu hari.			
2.	Peningkatan nasabah	a. Apakah anda selama menjadi nasabah pernah memberikan saran terhadap kinerja teller b. Apakah yang anda rasakan atas kinerja teller yang diberikan selama anda bertansaksi. c. Bagaimana penilaian anda terhadap kinerja teller melayani anda. d. Apakah setiap anda ingin melakukan transaksi selalu ramai nasabah lain. e. Apakah anda merasa nyaman saat menunggu nomor antrian anda.			



No	Variabel	Indikator
1.	Profil responden	a. Usia b. Jenis kelamin c. Perkerjaan

Keterangan:

B : Baik

S : Sedang

K : Kurang

#### B. Observasi

1. Observasi Terhadap Teller
2. Obsevasi Terhadap Nasabah

#### C. Dokumentasi

1. Data nasabah yang bertransaksi dengan teller pada tahun 2015 sampai 2018.
2. Buku pedoman *Standar Operasional Prosedur (SOP)*.
3. Dokumen yang berhubungan dengan objek yang diteliti.
4. Data yang berkaitan dengan profil Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi
5. Foto dilapangan (*Teller dan nasabah*)

Metro, Juni 2020  
Mahasiswa Ybs.



**Maryana**  
NPM. 1502100187

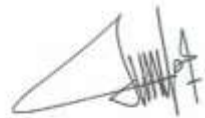
Mengetahui,

Pembimbing I

Pembimbing II



**Drs. H. A. Jamit, M.Sv.**  
NIP. 19590815 198903 1 004



**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002

Nomor : 0539/In.28/D.1/TL.00/02/2020  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Kepala Pimpinan Bank Lampung  
KC. Kotabumi  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0538/In.28/D.1/TL.01/02/2020, tanggal 13 Februari 2020 atas nama saudara:

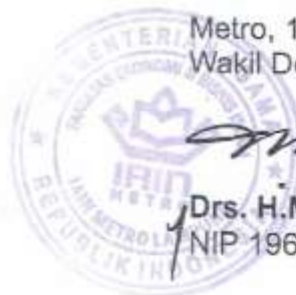
Nama : **MARYANA**  
NPM : 1502100187  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Lampung KC. Kotabumi, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KINERJA TELLER TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi)".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 13 Februari 2020  
Wakil Dekan I,



  
Drs. H.M. Saleh MA  
NIP 19650111 199303 1 001



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

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

**SURAT TUGAS**

Nomor: 0538/In.28/D.1/TL.01/02/2020

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

Nama : **MARYANA**  
NPM : 1502100187  
Semester : 10 (Sepuluh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Untuk :

1. Mengadakan observasi/survey di Bank Lampung KC. Kotabumi, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KINERJA TELLER TERHADAP PENINGKATAN JUMLAH NASABAH (Studi pada Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi)".
2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.



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

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 13 Februari 2020

Mengetahui,  
Pejabat Setempat

  
**ABDUL HADI**  
KORPORASI & UMUM

Wakil Dekan I,

  
  
**Drs. H.M. Saleh MA**  
NIP. 19650111 199303 1 001



**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  
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: [digilib.metrouniv.ac.id](http://digilib.metrouniv.ac.id); [pustaka.iain@metrouniv.ac.id](mailto:pustaka.iain@metrouniv.ac.id)

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-429/In.28/S/U.1/OT.01/06/2020**

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

Nama : MARYANA  
NPM : 1502100187  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1502100187.

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, 11 Juni 2020  
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhtardi Sudin, M.Pd  
NIP. 1958083119810301001



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : **Maryana**  
NPM : 1502100187

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 17 / -20 / 6	Telah di perbaiki sesuai saran dan arahan Gaat Bimbingan	
		lengkapi lampiran $\approx$ dan tabel $\approx$ yg terkait dlm penghitungannya.	
		Lanjutkan	

Dosen Pembimbing II

**Liberty, SE, MA**  
NIP. 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs.

**Maryana**  
NPM. 1502100187



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

Jl. K. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47298; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Maryana  
NPM : 1502100187

Fakultas / Jurusan: FEBI / S1 PBS  
Semester / TA : X / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	24/6 2020		<p>inspektor mglu, ins konkrit &amp; ken puluhan, selain itu pertemuan misal pertemuan sub 2 C. Aspek Perilaku ada terhadap kinerja dan dalam organisasi ada A. Sangat memuaskan B. Cukup memuaskan C. Kurang memuaskan.</p> <p>✓ Analisis data secara 1. Pertemuan pertama 2. Pertemuan dua</p> <p>24/6 2020</p>	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Drs. H. A. Jamil, M.Sv.  
NIP. 19590815 198903 1 004

Maryana  
NPM. 1502100187

## KODE ETIK PERILAKU KARYAWAN

Kode etik perilaku karyawan ini berlaku bagi setiap orang yang bekerja di PT Bank Pembangunan Daerah Lampung. Setiap karyawan harus mematuhi kode etik perilaku ini sebagaimana mematuhi undang-undang dan peraturan lainnya. Seorang atasan harus dapat menjadi contoh/panutan dalam pelaksanaan kode etik perilaku ini. Berikut ketentuan-ketentuan yang harus diperhatikan karyawan :

### A. Prinsip Dasar Sikap dan Perilaku

#### 1. Sikap Dasar Karyawan

Setiap karyawan perusahaan harus memperhatikan sikap-sikap dasar karyawan antara lain sebagai berikut :

- a. Dalam bekerja dan berhubungan dengan nasabah, setiap karyawan harus menjunjung tinggi sikap dan perilaku tulus, jujur, dan terbuka.
- b. Menjalin hubungan yang saling percaya antar karyawan.
- c. Setiap karyawan harus memberi informasi secara objektif dan bertanggung jawab dengan tetap menjaga kerahasiaan Bank.
- d. Karyawan harus menghindari sikap dan perkataan yang kurang sopan kepada sesama karyawan atau kepada pihak luar perusahaan.
- e. Karyawan tidak boleh dengan sengaja membuat atau menyembunyikan kesalahan yang mengakibatkan kerugian atau merusak nama perusahaan.
- f. Karyawan harus dapat menjaga dan meningkatkan reputasi perusahaan antara lain dengan tidak mengambil tindakan atas nama perusahaan atau atas nama sendiri yang melanggar hukum atau etika umum yang dapat memberi pengaruh negatif kepada perusahaan.



- g. Setiap karyawan harus dapat memberikan pelayanan yang sama kepada setiap orang atau nasabah yang menjalin hubungan dengan perusahaan dan melakukan komunikasi dengan hormat dan sopan santun.
- h. Karyawan harus saling menghargai satu sama lain, tidak boleh melakukan tindakan diskriminasi atau memberikan perlakuan istimewa kepada sesama karyawan karena persamaan daerah, jenis kelamin, atau kedekatan pribadi.
- i. Karyawan harus menjaga dan membina kepercayaan dengan komunitas perbankan, oleh karena itu karyawan tidak boleh memberikan keterangan yang menyesatkan atau dapat menyebabkan hal-hal yang memperburuk citra Bank lain.
- j. Terkait dengan masalah kemasyarakatan dan kenegaraan, apabila karyawan merasa perlu menyampaikan pendapat secara tertulis maupun lisan yang akan didengar atau dibaca masyarakat, maka pendapat yang dikemukakan oleh karyawan tersebut harus merupakan pendapat pribadi dan tidak boleh menimbulkan kesan mewakili perusahaan.

## 2. Norma Kesopanan dan Etika Moral

Karyawan harus menerapkan norma kesopanan dan etika moral antara lain :

- a. Mempunyai rasa hormat kepada sesama karyawan atau pihak lain tanpa memandang jenjang kepangkatan dan ukuran-ukuran lain.
- b. Bersikap profesional dengan tidak membawa urusan pribadi kedalam lingkungan kerja perusahaan.
- c. Tidak membicarakan hal-hal yang berkaitan dengan pribadi karyawan lain dan tidak menyebarkan berita negatif (gossip/rumor) tentang seseorang atau keluarganya.

- d. Menjaga ketertiban suasana kerja, memelihara kebersihan dan keindahan lingkungan, serta menerapkan kepedulian tinggi terhadap lingkungan seperti tidak membiarkan telepon yang terus berdering, dan hal-hal lain yang mengganggu.
- e. Tidak terlibat masalah keuangan dengan sesama karyawan maupun pihak lain terutama bila menimbulkan risiko bagi nama baik perusahaan. Seorang karyawan juga tidak boleh menjadi penjamin terhadap pinjaman yang dilakukan oleh karyawan lainnya.
- f. Tidak menyalahgunakan wewenang jabatan untuk kepentingan pribadi atau melecehkan/menghina bawahan ("*subordinate*")nya. Seorang atasan memperlakukan "*subordinate*"nya sebagai rekan kerja dan sebaliknya seorang karyawan harus menghargai atasannya.
- g. Tidak mencuri dan/atau menggelapkan dana perusahaan.
- h. Tidak terlibat dalam aktivitas apapun yang berkaitan dengan obat-obatan terlarang, psikotropika atau minuman keras.
- i. Tidak membawa senjata api/tajam di lingkungan perusahaan.
- j. Tidak berjudi atau melakukan kegiatan-kegiatan yang mengarah kepada bentuk-bentuk perjudian.
- k. Menghargai hak-hak sesama karyawan untuk mendapatkan lingkungan kerja yang sehat, aman, dan tenang, seperti lingkungan kerja yang bebas asap rokok, bersih, tertib dan teratur tata letaknya.
- l. Di luar waktu kerja atau dimasa liburan, karyawan dapat melakukan aktivitas yang bersifat relaksasi atau aktivitas yang aktif dalam rangka menjaga kondisi tubuh dan gaya hidup yang sehat sesuai kebutuhan dan kesenangan pribadi karyawan masing-masing.

### 3. Disiplin Kerja

Karyawan harus menerapkan disiplin kerja antara lain sebagai berikut :

- a. Menghormati waktu kerja dengan datang tepat waktu dan menggunakan waktu istirahat tidak melebihi waktu yang telah ditentukan.
- b. Senantiasa mengenakan tanda pengenal saat berada di lingkungan perusahaan.
- c. Mengikuti aturan berpakaian kerja yang telah diatur oleh perusahaan atau tidak mengenakan pakaian yang menimbulkan kesan negatif.
- d. Karyawan tidak boleh melakukan aktivitas yang tidak berkaitan atau mengganggu pekerjaannya pada waktu jam kerja seperti melakukan transaksi dagang, transaksi jual beli saham, membaca buku, majalah dan meninggalkan kantor, kecuali dalam rangka pelaksanaan tugas atau mendapat persetujuan dari atasan.
- e. Karyawan harus menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan jujur dan memiliki integritas yang tinggi.
- f. Karyawan harus memacu diri dengan optimal untuk mencapai standar kinerja yang tinggi.
- g. Seorang atasan tidak boleh memberikan instruksi yang tidak terkait dengan pekerjaan termasuk instruksi yang melanggar hukum, undang-undang, peraturan dan kebijakan perusahaan. Seorang "*subordinate*"/karyawan dapat menolak instruksi dari atasan apabila instruksi tersebut tidak terkait dengan pekerjaan atau melanggar hukum, undang-undang, peraturan dan kebijakan perusahaan. Apabila seorang atasan tetap memaksakan pemberian tugas sebagaimana di atas atau seorang karyawan keberatan melaksanakan tugas tersebut, maka karyawan harus melaporkan kasus di atas kepada Unit Kerja *Compliance* atau SKAI.

- h. Apabila terdapat karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Unit Kerja *Human Resources*, maka karyawan dapat dikenakan skorsing.
- i. Sebelum dilakukan tindakan skorsing, perusahaan akan memberitahukan hal tersebut kepada karyawan dan karyawan diberi kesempatan untuk memberikan penjelasan.
- j. Karyawan yang melakukan pelanggaran berat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Unit Kerja *Human Resources* dapat diberhentikan dari perusahaan.

#### 4. Benturan Kepentingan

Karyawan tidak boleh melakukan aktivitas yang melibatkan benturan kepentingan antara karyawan dan perusahaan atau antara karyawan dan nasabah. Terkait dengan benturan kepentingan, karyawan harus memperhatikan hal-hal berikut :

- a. Karyawan tidak dilarang memiliki usaha atau bisnis pribadi di luar pekerjaannya sebagai karyawan perusahaan, akan tetapi untuk menghindari terjadinya benturan kepentingan, karyawan dilarang memiliki usaha atau bisnis pribadi di luar perusahaan yang memiliki hubungan langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan seperti hubungan rekanan, pesaing, nasabah perusahaan atau anak perusahaan nasabah itu.
- b. Karyawan tidak diperkenankan untuk mengikat hubungan kerja dengan pihak lain tanpa ijin perusahaan. Apabila hal ini terjadi, karyawan dapat dikenakan sanksi yang telah ditentukan oleh perusahaan. Salah satu alasan yang melarang karyawan bekerja di dua perusahaan adalah karena dapat menimbulkan benturan kepentingan dalam diri karyawan tersebut pada saat bekerja.
- c. Dalam kondisi-kondisi khusus perusahaan dapat memberi ijin kepada karyawan yang memiliki keahlian khusus, misalnya di bidang pendidikan (pengajar), untuk

- mengabdikan keahliannya kepada masyarakat luas sejauh karyawan tetap mengutamakan dan tidak mengabaikan kewajibannya terhadap perusahaan.
- d. Karyawan tidak boleh menjalankan usaha atau aktivitas melalui pihak ketiga termasuk anggota keluarga karyawan, rekanan, atau teman karyawan dalam rangka menghindari ketentuan dalam kode etik, undang-undang dan peraturan perusahaan.
  - e. Karyawan tidak boleh mempromosikan, menjual atau menyetujui produk dan jasa lain selain produk dan jasa perusahaan dengan memanfaatkan posisi karyawan diperusahaan.
  - f. Penilaian dan keputusan terhadap permohonan fasilitas bank atau permohonan rekanan atau calon rekanan tidak boleh dilakukan oleh karyawan yang masih mempunyai hubungan keluarga dengan pihak pemohon fasilitas bank (nasabah atau calon nasabah), rekanan atau calon rekanan.
  - g. Apabila karyawan yang bersangkutan dalam jabatannya dihadapkan kepada permohonan oleh pihak yang masih mempunyai hubungan keluarga seperti tersebut di atas, karyawan tersebut wajib menyerahkan permohonan itu kepada karyawan lain yang berwenang agar penilaian dan keputusan dapat dilakukan dengan objektif dan sesuai dengan persyaratan yang berlaku umum.
  - h. Karyawan tidak boleh menjadi penjamin terhadap pinjaman pribadi atau pinjaman "*corporate*" dari pihak keluarga karyawan dan tidak boleh menjalankan transaksi dari nasabah yang merupakan keluarga karyawan.
  - i. Untuk menghindari terjadinya setuasi benturan kepentingan antara karyawan perusahaan dengan nasabah/rekanan, maka karyawan perusahaan tidak boleh menerima pemberian dari nasabah/rekanan. Perincian mengenai ketentuan ini dapat dilihat pada bagian "Penerimaan dan Pemberian Hadiah".

## B. Tanggung Jawab Karyawan terhadap Perusahaan/Nasabah/Rekanan

### 1. Kerahasiaan Informasi dan data

Perusahaan mempunyai tanggung jawab untuk tetap menjaga kerahasiaan data dan informasi yang diberikan nasabah kepada Bank, selain informasi data nasabah, perusahaan juga memiliki informasi internal yang bersifat rahasia. Agar semua informasi internal tersebut terjaga kerahasiaannya dan tidak dimanfaatkan oleh pihak lain, maka seluruh karyawan harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Informasi internal perusahaan yang bersifat rahasia hanya dapat digunakan untuk kepentingan pekerjaan/pelaksanaan tugas perusahaan.
- b. Setiap karyawan dilarang memanfaatkan informasi rahasia perusahaan yang diperoleh dan diketahuinya untuk kepentingan pribadi maupun pihak lain yang tidak berwenang. Setiap karyawan juga dilarang menginformasikan rencana-rencana perusahaan yang belum dipublikasikan kepada perusahaan pesaing.
- c. Karyawan harus menjaga kerahasiaan informasi dan data nasabah maupun data/informasi perusahaan (antara lain sistem informasi bisnis, data pribadi karyawan, data rekanan perusahaan, ketentuan internal perusahaan, prosedur, buku pedoman, manual, rencana bisnis, dll) serta tidak memberi informasi tentang nasabah dan calon nasabah kepada nasabah dan calon nasabah lain atau kepada pihak lain yang tidak berwenang untuk mengetahuinya.
- d. Karyawan dilarang memberikan informasi tertulis maupun lisan kepada pihak manapun tentang informasi dan data nasabah termasuk kepada teman dekat, anggota keluarga sendiri yang dapat merugikan nasabah dan perusahaan secara langsung maupun tidak langsung.

- e. Karyawan tidak boleh menggunakan informasi yang diperoleh karena jabatannya di perusahaan untuk keuntungan pribadi, sementara informasi tersebut bukan merupakan informasi umum.
- f. Karyawan harus menghindari membicarakan atau mendiskusikan informasi tentang nasabah yang berkaitan dengan kegiatan usaha, kondisi keuangan atau hal-hal yang bersifat pribadi di tempat-tempat umum yang dapat terdengar oleh orang lain.
- g. Setiap Karyawan harus saling mengingatkan dan mendorong sesama karyawan untuk senantiasa menjaga rahasia perusahaan.
- h. Terkait dengan kerahasiaan Data Karyawan, berikut ketentuan yang harus dipatuhi karyawan :

## 2. Dokumen dan Pencatatan

Perusahaan mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pencatatan dengan benar dan menjaga kerahasiaan serta keamanan dokumen nasabah dan perusahaan. Terkait dengan pencatatan dan dokumen tersebut, karyawan tersebut harus menjalankan ketentuan berikut:

- a. Karyawan harus mencatat dan memproses data dengan tingkat ketepatan (*accuracy*) yang tinggi dan melaporkan semua informasi dan data tersebut dengan jujur dan terbuka. Untuk pencatatan akuntansi harus sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.
- b. Karyawan harus menjaga keamanan semua aset/dokumen nasabah yang disimpan di bagian *custody* perusahaan. Karyawan tidak boleh melakukan pengadaaan atau penyalahgunaan terhadap dokumen/aset nasabah tersebut.

- c. Karyawan tidak boleh meletakkan arsip atau dokumen nasabah di tempat-tempat yang memungkinkan orang yang tidak berhak dapat melihatnya, mengetahuinya, mencatatnya atau menggandakannya.
- d. Karyawan mempunyai kewajiban untuk segera mengamankan dokumen atau catatan yang dengan sengaja ataupun tidak sengaja ditinggalkan atau diabaikan oleh karyawan lain di tempat yang tidak semestinya dan segera melaporkan kepada atasan atau pihak yang berwenang untuk menangani hal tersebut.
- e. Karyawan harus melaporkan kepada atasan atau pihak lain yang berwenang apabila karyawan mendapat tekanan dari pihak-pihak manapun untuk melakukan penyimpangan, pencatatan atau hal-hal yang bertentangan dengan kebijakan perusahaan.
- f. Karyawan harus melaporkan kepada atasan atau pihak lain yang berwenang jika karyawan mengetahui atau memiliki bukti terjadinya penyimpangan pencatatan yang dapat merugikan perusahaan.
- g. Apabila data/informasi nasabah diperlukan untuk kepentingan pajak, penyelesaian piutang atau penyelesaian kasus kriminal, maka penyampaian data nasabah tersebut harus mendapat persetujuan tertulis dari Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan.
- h. Karyawan harus berhati-hati terhadap isi dan kata-kata yang terdapat dalam dokumen yang dibuat atau diperoleh perusahaan baik dari nasabah maupun pihak lainnya. Perusahaan harus menyimpan salinan atau rekaman dari dokumen tersebut.
- i. Karyawan harus menyimpan dengan hati-hati dokumen nasabah dan catatan transaksi perdagangan nasabah. Karyawan tidak boleh menyalahgunakan,



- merubah, dan memperbaiki data/informasi yang rahasia tanpa persetujuan dari nasabah.
- j. Karyawan tidak boleh memalsukan tanda tangan nasabah, tanda tangan karyawan lain, tanda tangan atasan atau tanda tangan pada setiap dokumen.
  - k. Karyawan secara pribadi tidak boleh menyimpan dokumen yang akan ditandatangani nasabah. Karyawan dilarang untuk menyimpan *password*/PIN nasabah dalam kondisi apapun.
  - l. Semua catatan harus disimpan selama periode minimum penyimpanan. Apabila catatan tersebut masih diperlukan untuk keperluan pemeriksaan audit (termasuk audit pajak) atau untuk keperluan proses hukum, catatan tersebut masih dapat disimpan sampai proses audit atau hukum selesai.

### 3. Hubungan Dengan Nasabah/ Rekanan.

Dalam menjalin/menjaga hubungan dengan nasabah/rekanan, karyawan harus memperhatikan ketentuan-ketentuan berikut antara lain :

- a. Karyawan perusahaan harus memperhatikan kepentingan perusahaan dalam memasarkan produk dan jasa Bank maupun dalam pengadaan barang yang diperlukan Bank, dengan tetap menciptakan dan memelihara hubungan yang baik dengan calon nasabah, nasabah, calon rekanan, atau rekanan.
- b. Pemberian dan/atau penambahan fasilitas Bank kepada nasabah atau keputusan pengadaan barang dan jasa kepada rekanan yang harus didasarkan atas pertimbangan kriteria kelayakan yang telah ditetapkan perusahaan, dan menghindari dasar pertimbangan terkait ungkapan terima kasih, simpati atau faktor subyektif lainnya.
- c. Dalam pengadaan barang dan jasa bagi perusahaan, karyawan harus mempertimbangkan kualitas, fungsi dan harga barang, keuntungan bagi

perusahaan, dan tujuan pembelian barang dan jasa tersebut sehingga keputusan yang diambil bersifat objektif.

- d. Apabila pengadaan barang dan jasa dilakukan melalui lelang, maka informasi mengenai lelang seperti harga penawaran merupakan informasi rahasia yang tidak boleh diinformasikan kepada peserta lelang.
- e. Karyawan tidak menerima penawaran dari *supplier* untuk menjual barang untuk kepentingan pribadi dengan harga jauh di bawah harga pasar (atau dengan harga yang sama dengan harga yang diberikan *supplier* ke perusahaan).
- f. Karyawan tidak boleh memberikan pinjaman atau meminjam dana ke/dari nasabah atau terlibat transaksi yang bersifat spekulasi pada valuta asing/barang berharga lainnya.
- g. Karyawan tidak boleh menjadi penjamin terhadap pinjaman pribadi atau pinjaman "*corporate*" nasabah.
- h. Karyawan tidak boleh melakukan pembayaran untuk kepentingan nasabah, menyetorkan atau menarik uang dari atau ke rekening milik nasabah, menggunakan rekening karyawan untuk transaksi pribadi nasabah, menjalankan sendiri transaksi karyawan pada rekening karyawan atau pasangannya atau keluarganya.
- i. Karyawan harus menghargai pendapat, saran dan masukan dari nasabah. Untuk Unit Kerja yang menangani pengaduan nasabah, maka karyawan harus melakukan penanganan pengaduan nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

### C. Penggunaan dan Perlindungan terhadap Peralatan dan Fasilitas Perusahaan

Peralatan dan fasilitas perusahaan merupakan komponen pendukung yang penting dalam menjalankan tugas dan kewajiban karyawan, untuk itu karyawan harus menjaga dan menggunakan peralatan dan fasilitas perusahaan tersebut dengan sebaik-baiknya dengan mematuhi ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan tugas, seorang karyawan tidak boleh menyalahgunakan aset, fasilitas dan dana perusahaan untuk kepentingan pribadi/kelompok/golongan atau keluarga seperti :
  - a. Penggunaan telepon kantor untuk usaha pribadi atau usaha keluarga;
  - b. Penyewaan fasilitas perusahaan untuk keuntungan pribadi atau keluarga;
  - c. Penggunaan fasilitas perjalanan dinas untuk mengurus kepentingan usaha pribadi atau usaha keluarga;
  - d. Penggunaan kendaraan perusahaan untuk tujuan pribadi di luar jam kerja atau selama waktu libur (kecuali mendapat persetujuan dari pejabat berwenang).
  - e. Penggunaan peralatan komputer perusahaan untuk membuat program-program untuk kepentingan pribadi.
2. Semua aset, fasilitas dan peralatan perusahaan hanya digunakan untuk kepentingan atau pelaksanaan tugas dari perusahaan.
3. Setiap karyawan wajib melindungi hal-hal yang telah dipatenkan perusahaan dari penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak berwenang. Jika karyawan mengetahui adanya potensi atau terjadinya penyalahgunaan, karyawan wajib melaporkan hal tersebut kepada bagian atau departemen yang berwenang menangani hal tersebut.
4. Karyawan diminta cepat tanggap apabila menemukan gejala atau kondisi yang membahayakan seperti timbulnya kerusakan pada bangunan dan harta perusahaan

lainnya dengan segera melaporkan kepada pihak-pihak yang berwenang dan mampu menangani masalah-masalah yang membahayakan tersebut.

D. Lain – lain.

1. Setiap karyawan perusahaan harus mengerti dan menghayati makna dari setiap ketentuan dalam Kode Etik Perilaku ini.
2. Selain Kode Etik Perilaku ini, karyawan juga harus mematuhi seluruh prosedur operasional, peraturan yang ditetapkan oleh Unit Kerja dan peraturan lainnya.
3. Dalam melaksanakan suatu ketentuan, pengawasan yang terbaik adalah diri karyawan sendiri, untuk itu karyawan diminta kesadarannya untuk tidak melakukan apa yang tidak patut dan menjalankannya apa yang patut.
4. Jika terdapat keraguan terhadap arti dari suatu pernyataan atau terdapat hal-hal yang belum tercakup di dalam Kode Etik Perilaku ini, maka karyawan dapat membicarakannya kepada atasan langsung untuk mendapatkan penjelasan.
5. Apabila terdapat revisi terhadap Kode Etik Perilaku ini, maka hasil revisi akan segera diberitahukan kepada seluruh pihak terkait setelah revisi Kode Etik Perilaku disetujui oleh pejabat berwenang.

kinerja teller

p1 : pertanyaan 1 tentang kinerja teller

p2 : pertanyaan 2 tentang kinerja teller

no	p1	p2	jumlah
1	2	2	4
2	2	2	4
3	3	1	4
4	3	2	5
5	2	3	5
6	2	3	5
7	2	2	4
8	2	2	4
9	2	2	4
10	2	2	4
11	2	2	4
12	2	3	5
13	3	2	5
14	3	2	5
15	2	2	4
16	2	2	4
17	2	2	4
18	3	2	5
19	2	2	4
20	2	3	5
21	2	2	4
22	3	2	5
23	2	3	5
24	2	2	4
25	2	3	5
26	3	2	5
27	3	2	5
28	2	3	5
29	2	2	4
30	3	2	5
31	2	2	4
32	3	2	5
33	2	2	4
34	2	2	4
35	2	2	4
36	2	3	5

peningkatan nasabah

p1 : pertanyaan 1 tentang peningkatan nasabah

p2 : pertanyaan 2 tentang peningkatan nasabah

p3 : pertanyaan 3 tentang peningkatan nasabah

p4 : pertanyaan 4 tentang peningkatan nasabah

p5 : pertanyaan 5 tentang peningkatan nasabah

no	p1	p2	p3	p4	p5	jumlah
1	2	1	3	3	2	11
2	2	2	3	3	2	12
3	3	2	2	2	2	11
4	2	2	2	3	2	11
5	3	3	3	3	2	14
6	2	3	3	3	2	13
7	3	2	3	3	1	12
8	3	2	3	3	2	13
9	3	2	2	2	2	11
10	3	3	3	3	3	15
11	3	1	2	3	2	11
12	3	2	2	3	2	12
13	3	3	3	2	2	13
14	2	2	3	3	2	12
15	3	2	3	3	2	13
16	2	2	3	2	3	12
17	3	3	2	3	2	13
18	2	2	3	2	2	11
19	2	3	3	2	1	11
20	3	2	3	3	2	13
21	2	3	2	2	2	11
22	2	2	3	3	2	12
23	3	3	3	3	3	15
24	2	2	2	3	2	11
25	3	2	3	3	1	12
26	2	2	3	3	2	12
27	3	1	3	2	3	12
28	3	3	3	3	2	14
29	2	2	2	3	2	11
30	2	3	3	2	2	12
31	3	2	3	2	1	11
32	3	3	3	3	2	14
33	3	2	3	3	2	13
34	3	3	2	2	1	11
35	2	2	2	3	2	11
36	3	3	3	3	2	14

Tabel Distribusi  $\chi^2$ 

$\alpha$	0.1	0.05	0.025	0.01	0.005
db 1	2.70554	3.84146	5.02390	6.63489	7.87940
2	4.60518	5.99148	7.37778	9.21035	10.59653
3	6.25139	7.81472	9.34840	11.34488	12.83807
4	7.77943	9.48773	11.14326	13.27670	14.86017
5	9.23635	11.07048	12.83249	15.08632	16.74965
6	10.64464	12.59158	14.44935	16.81187	18.54751
7	12.01703	14.06713	16.01277	18.47532	20.27774
8	13.36156	15.50731	17.53454	20.09016	21.95486
9	14.68366	16.91896	19.02278	21.66605	23.58927
10	15.98717	18.30703	20.48320	23.20929	25.18805
11	17.27501	19.67515	21.92002	24.72502	26.75686
12	18.54934	21.02606	23.33666	26.21696	28.29966
13	19.81193	22.36203	24.73558	27.68818	29.81932
14	21.06414	23.68478	26.11893	29.14116	31.31943
15	22.30712	24.99580	27.48836	30.57795	32.80149
16	23.54182	26.29622	28.84532	31.99986	34.26705
17	24.76903	27.58710	30.19098	33.40872	35.71838
18	25.98942	28.86932	31.52641	34.80524	37.15639
19	27.20356	30.14351	32.85234	36.19077	38.58212
20	28.41197	31.41042	34.16958	37.56627	39.99686
21	29.61509	32.67056	35.47886	38.93223	41.40094
22	30.81329	33.92446	36.78068	40.28945	42.79566
23	32.00689	35.17246	38.07561	41.63833	44.18139
24	33.19624	36.41503	39.36406	42.97978	45.55836
25	34.38158	37.65249	40.64650	44.31401	46.92797
26	35.56316	38.88513	41.92314	45.64164	48.28978
27	36.74123	40.11327	43.19452	46.96284	49.64504
28	37.91591	41.33715	44.46079	48.27817	50.99356
29	39.08748	42.55695	45.72228	49.58783	52.33550
30	40.25602	43.77295	46.97922	50.89218	53.67187

*tabel ini dibuat dengan Microsoft Excel*

## FOTO DOKUMENTASI



**Foto 1. Wawancara dengan Bapak Rahardian Agung, Manajer Operasional Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi**



**Foto 2. Antrean nasabah di Bank Lampung Kantor Cabang Kotabumi**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Maryana, lahir di Sinargalih pada tanggal 01 November 1995 dari pasangan Bapak Amirudin dan Ibu Masyani. Peneliti merupakan anak kedua dari tujuh bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 1 Batunangkop, lulus pada tahun 2008, kemudian melanjutkan di SMP Negeri 1 Sungkai Tengah, lulus pada tahun 2011, lalu melanjutkan di SMAN 01 Sungkai utarai, lulus pada tahun 2014. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2015/2016, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.