

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

---

---

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TELLER* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP RENGAT**

**SKRIPSI**

*Diajukan Kepada Prodi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam (FAI)  
Universitas Islam Riau (UIR) Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E)*



**OLEH:**

**NITA SULISTIANI  
NPM : 182610367**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2021**



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU

## FAKULTAS AGAMA ISLAM

الجامعة الإسلامية الريوية

Alamat: Jalan Kaharuddin Nasution No. 113, Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia - 28284  
Telp. +62 761 674674 Fax. +62761 674834 Email: fai@uir.ac.id Website: www.uir.ac.id

### SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

Nomor: 3359/A-UIR/5-FAI/2021

Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama	Nita Sulistiani
NPM	182610367
Program Studi	Perbankan Syariah

Judul Skripsi:

**Analisis Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.**

Dinyatakan telah memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 30% pada setiap sub bab naskah skripsi yang disusun dan dicek oleh petugas yang ditunjuk Dekan. Surat keterangan ini digunakan sebagai persyaratan untuk ujian Skripsi.

Demikian surat keterangan diberikan agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 3 Nopember 2021

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik

**Dr. Syahraini Tambak, S.Ag., M.A.**

NIDN: 1018087501

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum, wr. wb.

Puji syukur peneliti ucapkan atas terealisasinya penulisan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat”, sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program studi Strata 1 (S1) pada Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau serta dengan senantiasa mengucapkan lafadz Alhamdulillahirobbil’alamin, karena peneliti masih diberikan kesempatan dan kekuatan untuk menyelesaikan proposal ini dan dapat menjalankan tugas-tugas keseharian. Tentu saja keberhasilan tersebut tidaklah terlepas dari ridho, hidayah dan berkah yang diberikan oleh Allah SWT.

Penelitian ini menjelaskan tentang pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah bank syariah Indonesia KCP Rengat. Dimana di dalam upaya memperoleh suatu pelayanan dari seorang *teller*, sering nasabah melihat dan menilai dari kualitas sistem operasi didalam suatu bank sesuai dengan lamanya waktu menunggu antrian ataupun kecepatan seorang *teller* dalam memberikan suatu pelayanan kepada setiap nasabah bank tersebut. Dengan memperhatikan kualitas pelayanan *teller* yang baik maka akan menambah rasa atau nilai kepuasan para nasabah terhadap perusahaan.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih yang tak terhingga atas bantuan yang telah diberikan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., MCL, selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Bapak Zulkifli, MM., M.E.Sy selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Syahraini Tambak, S.Ag. M.A selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. H. Hamzah, M.Ag selaku Wakil dekan II Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau, Bapak Dr. H. Saproni, M.Ed selaku Wakil dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. Zulfadli Hamzah, B.IFB., M.IFB selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Sekaligus selaku Dosen Pembimbing yang ditengah kesibukannya telah bersedia memberikan perbaikan serta masukan-masukan untuk penulisan skripsi ini.
5. Ibu Ficha Melina, S.E.S.y., M.E selaku Pembimbing Akademis serta Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah membekali peneliti dengan segala wawasan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat, terimakasih atas bimbingan serta pembelajarannya selama ini.
6. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah membekali peneliti dengan segala wawasan dan ilmu pengetahuan yang bermanfaat, terimakasih atas bimbingan serta pembelajarannya selama ini.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang telah banyak membantu dan memberikan kemudahan dalam mengurus dokumen persyaratan akademik kegiatan perkuliahan.

8. Kedua orangtua yang paling saya sayangi dan banggakan; Ayahanda Jumardi dan Ibunda Karni, beserta keluarga yang lainnya, abang dan adik (Amin Irfandi dan Muhamad Rafa Aditya) yang selalu memberikan do'a, dukungan serta motivasi kepada penulis.
9. Kepada teman-teman yang turut membantu serta memberikan dorongan dan motivasi dalam proses pembuatan skripsi ini. yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.
10. Kepada semua pihak yang telah bersedia membantu membantu selama proses penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Penulis ucapkan terimakasih atas bantuan, dukungan dan motivasinya.

Sesungguhnya peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini mungkin masih ditemui kekurangan. Hal ini dikarenakan keterbatasan dan kemampuan dari peneliti, untuk itu kritik dan saran sangat dinantikan sebagai bahan perbaikan untuk kesempurnaan dan menambah wawasan. Itu semua, tentunya akan menjadi hal yang sangat berguna dan berharga bagi peneliti.

Wassalamualaikum, wr.wb.

Pekanbaru, 28 Oktober 2021

Peneliti,

**Nita Sulistiani**  
**182610367**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Kualitas Pelayanan .....	10
1. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	10
2. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam.....	12
3. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	13
B. Teller.....	17
1. Pengertian Teller.....	17
2. Sikap dan Etika Teller .....	18
3. Tugas dan Tanggung Jawab Teller.....	20
C. Pengertian Nasabah .....	23
D. Kepuasan Pelanggan.....	24

1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	24
2. Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Islam.....	25
3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	26
4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	29
E. Bank Syariah.....	31
1. Pengertian Bank Syariah .....	31
2. Produk-Produk Bank Syariah .....	32
3. Landasan Hukum Bank Syariah .....	40
F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah .....	43
G. Penelitian Relevan .....	44
H. Konsep Operasional .....	46
I. Kerangka Berfikir .....	47
J. Hipotesis .....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	48
B. Tempat dan Waktu penelitian.....	48
1. Tempat Penelitian.....	48
2. Waktu Penelitian .....	48
C. Subjek dan Objek Peneletian .....	49
1. Subjek Penelitian .....	49
2. Objek Penelitian .....	49
D. Populasi dan Sampel .....	49
1. Populasi .....	49

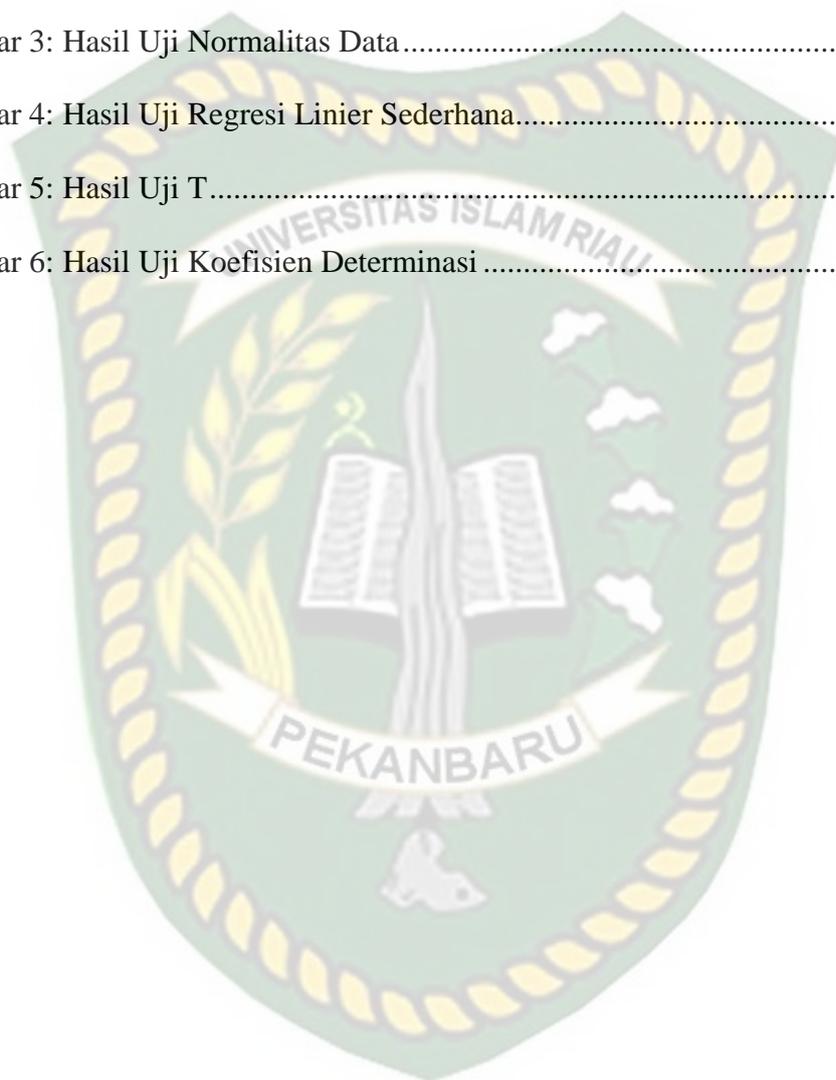
2. Sampel .....	50
E. Sumber Data Penelitian .....	51
F. Teknik Pengumpulan Data .....	52
G. Teknik Pengolahan Data .....	53
H. Teknik Analisis Data .....	54
1. Uji Instrumen Penelitian.....	54
2. Uji Asumsi Klasik .....	55
3. Uji Hipotesis .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP RENGAT .....	57
B. Gambaran Responden Penelitian.....	61
C. Deskripsi Penelitian.....	63
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	73
B. Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>74</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Nasabah Tabungan .....	6
Tabel 2: Penelitian Relevan .....	44
Tabel 3: Konsep Operasional .....	47
Tabel 4: Waktu Penelitian.....	49
Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Tabel 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 7: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
Tabel 8: Uji Validitas X .....	64
Tabel 9: Hasil Uji Validitas Y.....	64
Tabel 10: Hasil Uji Reliabilitas X.....	65
Tabel 11: Uji Reabilitas Y.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Kerangka Berfikir.....	47
Gambar 2: Struktur Organisasi BSI KCP RENGAT .....	60
Gambar 3: Hasil Uji Normalitas Data.....	66
Gambar 4: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	67
Gambar 5: Hasil Uji T.....	69
Gambar 6: Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	69



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian

Lampiran 2: Rekapitulasi Perhitungan Data Survey

Lampiran 3: Skor Variabel Kualitas Pelayanan

Lampiran 4: Skor Variabel Kepuasan Nasabah

Lampiran 5: Teknik Analisis Data

Lampiran 6: Surat Keputusan Dosen Pembimbing

Lampiran 7: Surat Riset ke Bank Syariah Indonesia KCP Rengat

Lampiran 8: Surat Balasan Riset Dari Bank Syariah Indonesia KCP Rengat

Lampiran 9: Dokumentasi



## ABSTRAK

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TELLER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP RENGAT

**Nita Sulistiani**  
**182610367**

*Penelitian ini dilatar belakangi oleh Pentingnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh teller yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat. Jenis penelitian yang digunakan adalah field research (Penelitian lapangan) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif serta alat analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, dimana jumlah nasabah tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat yang diambil pada bulan Januari tahun 2021 hingga bulan Februari tahun 2021 yang berjumlah 8.639 nasabah. Dalam Penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Krejcie dan Morgan sehingga didapat sampel sebanyak 368 nasabah. Penelitian ini mengambil sampel yang ada dengan menggunakan teknik Accidental sampling dan instrumen penelitian yang dipakai adalah angket/kuisisioner. Dilihat dari nilai  $t$  hitung  $3,053 > t$  tabel  $1,984$  dan nilai signifikansi  $0,003 < 0,05$  artinya Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Rengat. Hasil dari uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa dari variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) pada Bank Syariah Indonesia KCP Rengat sebesar  $0,112$  atau  $11,2\%$  yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan sisanya  $88,8\%$  dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.*

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.***

## ABSTRACT

### THE INFLUENCE OF TELLER SERVICES QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT INDONESIA SHARIA BANK KCP RENGAT

**Nita Sulistiani**  
**182610367**

*This research was motivated by the importance of services quality that was given by teller and it would give influence on customer satisfaction at Indonesia sharia bank KCP Rengat. The purpose in this research examined to know the influence of teller services quality on customer satisfaction at Indonesia sharia bank KCP Rengat. This research used field research by using quantitative approach with simple liner regression as analysis tools that was given. The population in this research involved Indonesia sharia bank KCP Rengat from January 2021 until February 2021 with 8.639 customers. The sampling technique used Krejcie and Morgan and the sample could be 368 customers. The sampling used accidental sampling and the research instrument used questionnaire. From the result of t counted  $3.053 > t$  table  $1.984$  and significant score  $0.003 < 0.005$  and it meant that services quality (X) gave positive significant influence on customer satisfaction (Y) Indonesia sharia bank KCP Rengat. From the result determination coefficient (R<sup>2</sup>) showed that independent variable (X) influenced dependent variable (Y) at Indonesia sharia bank KCP Rengat in  $0.112$  or  $11.2\%$  that could be concluded that there was any influence of services quality on customer satisfaction and others  $88.8\%$  influenced by others factors that could not be stated in this research.*

**Keywords: Services Quality, Customer Satisfaction, Indonesia Sharia Bank KCP Rengat**

## المخلص

### تأثير جودة خدمة الصراف على رضا العملاء بنك الشريعة الإندونيسي للمكتب الفرعي رينغات

نيتا سولستانياني

١٨٢٦١٠٣٦٧

خلفية هذا البحث أهمية جودة الخدمة المقدمة من الصرافين والتي ستؤثر بالتأكيد على رضا العملاء في بنك الشريعة الإندونيسي للمكتب الفرعي رينغات. يهدف هذا البحث إلى تحديد تأثير جودة خدمة الصراف على رضا العملاء بنك الشريعة الإندونيسي للمكتب الفرعي رينغات. نوع البحث المستخدم هو البحث الميداني باستخدام المنهج الكمي والأداة التحليلية المستخدمة هي الانحدار الخطي البسيط. المجتمع في هذا البحث هم عملاء بنك الشريعة الإندونيسي للمكتب الفرعي رينغات، حيث بلغ عدد عملاء مدخرات بنك الشريعة الإندونيسي للمكتب الفرعي رينغات، من يناير ٢٠٢١ إلى فبراير ٢٠٢١ بعدد العملاء ٨،٦٣٩ عميلاً. في هذا البحث، لتحديد عدد العينات، استخدمت الباحثة صيغتي كريثي ومورغان بحيث تم الحصول على عينة من ٣٦٨ عميلاً. أخذ هذا البحث العينات الموجودة باستخدام تقنية أخذ العينات العرضية وكانت أداة البحث المستخدمة عبارة عن استبيان/ استبيان. انطلاقاً من القيمة ت-الحساب ٣،٠٥٣ < ت-الجدول ١،٩٨٤ وقيمة أهمية ٠،٠٠٣ > ٠،٠٥، فهذا يعني أن جودة الخدمة (X) لها تأثير إيجابي كبير على رضا العملاء (Y) في بنك الشريعة الإندونيسي للمكتب الفرعي رينغات. تظهر نتائج اختبار معامل التحديد (R<sup>2</sup>) أن المتغير المستقل (X) له تأثير على المتغير التابع (Y) في بنك الشريعة الإندونيسي للمكتب الفرعي رينغات بنسبة ٠،١١٢ أو ١١،٢٪. ويمكن استنتاج أن هناك تأثيراً لجودة الخدمة على رضا العملاء و٨،٨٨٪ المتبقية تتأثر بالمتغيرات الأخرى غير المدرجة في البحث.

**الكلمات الرئيسية: جودة الخدمة، رضا العملاء، بنك الشريعة الإندونيسي للمكتب الفرعي رينغات**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Dapat diketahui secara umum pada dunia industri perbankan syariah permasalahan Sumber daya manusia bukan hal yang baru kita dengar. Dengan diikuti perkembangan industrinya sejauh ini kita ketahui bahwa dalam kualitas sumber daya manusia perbankan syariah berjalan dengan cukup baik. Namun, dapat dibuktikan dalam beberapa studi penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia dalam perbankan syariah adalah permasalahan yang sangat menonjol.

Menurut Rusydiana dalam Alhamid (2019: 3) mengemukakan bahwa ada salah satu yang menjadi faktor penghambat dalam suatu berkembangnya industri perbankan syariah di Indonesia yaitu belum memadainya tingkat sumber daya manusia yang terdidik dalam perbankan syariah dan profesional dibidang keahlian perbankan syariah.

Setiap keberhasilan didalam sebuah perusahaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu salah satunya faktor terpenting adalah sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia atau SDM merupakan seorang pelaku dari keseluruhan tingkat perencanaan awal sampai dengan evaluasi akhir yang mampu dan handal dalam memanfaatkan sumber daya lainnya yang dimiliki oleh setiap perusahaan. Peranan yang sangat penting didalam memegang suatu perusahaan adalah keberadaan dari sumber daya manusianya. Dalam menjalankan dan mengembangkan aktivitas dari sebuah perusahaan harus mempunyai tenaga kerja yang mempunyai potensi yang besar. Setiap potensi

yang ada pada sumber daya manusia harus di pergunakan dan di manfaatkan dengan sebaik baiknya di dalam sebuah perusahaan agar bertujuan mampu dalam memberikan sebuah keluaran yang sangat optimal dan memberikan kepuasan penuh bagi pelanggan.

Menurut Hasibuan dalam Tho'in (2016: 163) Sumber daya manusia adalah suatu kemampuan terpadu dari pola daya pikir serta pola daya fisik yang dimiliki setiap seorang individu. Sehingga dapat diketahui bahwa kemampuan di dalam SDM tidak hanya bisa di dapat dilihat dari pandangan satu sisi saja, dengan begitu kita dapat melihat dengan cakupan luas dan menyeluruh dari sebuah daya pikir dan daya fisik setiap seseorang.

Dapat disimpulkan dari uraian diatas bahwa dari kompetensi SDM merupakan keahlian dan kemampuan tiap tiap seseorang yang memiliki hubungan dengan keterampilan, pengetahuan yang dimiliki, dan karakteristik tiap individu yang berpengaruh langsung pada kinerja yang di terapkan, serta dapat meraih sebuah cita-cita yang di tuju.

Tak lepas dari dunia perbankan, terkhusus didalam sebuah masalah kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting didalam sebuah bank karena pelayanan mampu dapat mempengaruhi dari setiap minat masyarakat yang ada. Kepuasan nasabah ditentukan dengan adanya suatu kualitas pelayan dari bank tersebut, sebab pengukuran yang mengenai suatu kualitas kepuasan ataupun ketidak puas dari nasabah adalah tolak ukur dari sebuah bank terhadap kepuasan yang dimiliki dan di nilai oleh setiap nasabahnya. Maka dari itu inilah

yang harus dijadikan suatu tambahan bagi bank syariah didalam sebuah pelayanan yang diberikannya.

Pada dasarnya setiap nasabah mengharapkan pada segala sesuatu yang diinginkannya didalam menerima sebuah pelayanan yang ada, maka sebab itulah sebuah perusahaan dan badan usaha lainnya harus mampu memiliki sebuah pelayanan yang berkualitas dan berbeda sehingga dapat membedakan setiap usahanya dengan lainnya. Didalam sebuah perusahaan kualitas didalam pelayanan sangat lah penting, bukan hanya pelayanan yang sekedar saja, tapi harus memiliki karakteristik yang menonjol agar dapat di bedakan sehingga menarik bagi setiap pelanggan.

Dapat di artikan bahwa Kepuasan nasabah adalah hal yang diinginkan dari sebuah perbankan, suatu kepuasan nasabah sangat begitu menunjang akan keberlangsungan dan perkembangan sebuah perusahaan dalam waktu jangka panjang. Dalam kepuasan nasabah dapat dinilai dari apa yang telah dilihat dan di rasakan oleh setiap nasabah, baik tanggapan yang berupa positif maupun negatif terhadap Bank Syariah.

Bank syariah adalah sebuah lembaga keuangan bank yang berfungsi sebagai intermediasi keuangan dengan menjalankan segala kegiatan berdasarkan prinsip syariah, dengan mempertahankan keislamannya yang berlandaskan Al-quran dan Al-hadits. Bank syariah dibawah pengawasan oleh dewan pengawas syariah sehingga bank syariah berjalan sesuai dengan peraturan Perbankan Syariah.

Dalam melakukan kegiatan usahanya Perbankan Syariah berasaskan pada Prinsip Syariah, prinsip kehati-hatian, dan demokrasi ekonomi. Tujuan Perbankan Syariah juga menunjang pelaksanaan pada pembangunan nasional sebuah negara dalam meningkatkan kebersamaan, keadilan, serta taraf pemerataan pada rakyat agar sejahtera.

Salah satu lembaga keuangan Bank syariah yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI), dimana pada tahun 2016 otoritas jasa keuangan atau sering kita dengar dengan OJK masih menyiapkan pengembangan keuangan syariah dengan membuat struktur peta jalan agar terciptanya perencanaan yang baik dimasa yang akan datang sejalan waktu yang akan disaingi dengan kemajuan teknologi. Pada tahun 2019 otoritas jasa keuangan atau OJK melakukan dorongan terhadap bank syariah dan unit usaha syariah (UUS) milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan yaitu diantaranya PT Bank BRI Syariah, PT Bank BNI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, dan Unit Usaha Syariah. Berjalannya waktu pada tanggal 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Erick Thohir berencana untuk menggabungkan beberapa bank syariah BUMN yaitu PT Bank BRI Syariah, PT Bank BNI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kemudian Pemerintah secara resmi mengumumkan adanya rencana Merger bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu PT Bank BRI Syariah, PT Bank BNI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri pada bulan Oktober 2020. Setelah adanya rencana tersebut Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil Merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk Pada 11

Desember 2020. Lalu pada tanggal 27 Januari 2021 otoritas jasa keuangan atau OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. Dan pada 1 Februari 2021, Presiden Indonesia Bapak Joko Widodo meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia KCP Rengat merupakan sebuah lembaga perbankan syariah yang dulunya Bank Syariah Mandiri KCP Rengat. Dalam melakukan setiap kegiatan usahanya bank syariah Indonesia KCP Rengat selalu berlandaskan dengan prinsip-prinsip syariah. Sama dengan lembaga keuangan perbankan syariah lainnya, Bank syariah Indonesia KCP Rengat melakukan kegiatan penghimpunan, penyaluran, dan penyediaan jasa bagi para nasabahnya.

Di dalam upaya memperoleh suatu pelayanan dari seorang *teller*, sering nasabah melihat dan menilai dari kualitas sistem operasi didalam suatu bank sesuai dengan lamanya waktu menunggu antiran ataupun kecepatan seorang *teller* dalam memberikan suatu pelayanan kepada setiap nasabah bank tersebut. Dan akhir akhir ini didalam perkembangan suatu bisnis yang ada di Indonesia terus saling berpacu untuk saling bersaing, tujuan utama dari para pelaku pembisnis yaitu saling berupaya memperoleh nasabah sebanyak banyaknya. Menciptakan suatu kinerja didalam setiap karyawan yang mampu untuk mengembangkan perusahaannya sudah dituntut sekarang didalam dunia bisnis. Setiap perusahaan harus bekerja keras agar mampu meningkatkan dan membangun setiap kinerja yang ada didalam lingkungan perusahaannya.

Adapun perkembangan jumlah nasabah tabungan Bank syariah Indonesia KCP Rengat dari bulan Januari tahun 2021 hingga bulan Februari tahun 2021 dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 1: Jumlah Nasabah Tabungan**

NO	BULAN	JUMLAH
1	Januari 2021	8.505 Nasabah
2	Februari 2021	8.639 Nasabah

Sumber : Data Jumlah Nasabah Tabungan Januari-Februari 2021

Pada data diatas dapat dijelaskan bahwa pada bulan Januari tahun 2021 jumlah nasabah tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat berjumlah 8.505 Nasabah. Pada bulan Februari tahun 2021 nasabah tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat meningkat sebanyak 134 nasabah, yang menjadi berjumlah 8.639 nasabah. Hal ini sejalan dengan hasil *survey* yang dilakukan peneliti kepada 30 nasabah menunjukkan bahwa tanggapan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat terhadap kualitas pelayanan *teller* yaitu jumlah total skor atau persentase cukup puas sama dengan total skor atau persentase puas yaitu berjumlah 600 atau 38,86% dari hasil rekapitulasi perhitungan data *survey*. Penulis menduga kemungkinan belum maksimalnya kinerja pelayanan *teller* yang diberikan kepada nasabah karena seperti ada terjadinya gangguan pada jaringan ataupun sistem *input* yang *error*.

Fenomena yang terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Rengat di duga akibat pelayanan *teller* dalam melakukan transaksi kepada nasabah belum seperti yang diharapkan. Dari hasil *survey* yang dilakukan peneliti yaitu seperti belum maksimalnya kecepatan seorang petugas *teller* bank dalam menangani

transaksi kepada para nasabah karena adanya gangguan pada jaringan ataupun sistem *input* yang *error*.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian berdasarkan latar belakang yang dituangkan dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TELLER* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP RENGAT”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Setelah melihat dari uraian latar belakang masalah tersebut diatas maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kualitas pelayanan *teller* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian skripsi ini diuraikan sebagai berikut :

1. Bagi penulis Penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberi wawasan dan pengetahuan baru bagi penulis tentang informasi pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Rengat Penelitian ini diharapkan dapat memberikan banyak masukan, ide dan sumber informasi bagi pihak Bank Syariah Indonesia KCP Rengat dalam meningkatkan kualitas pelayanan *teller* agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya serta untuk

mempertahankan pelayanan yang menguntungkan dimasa kini dan masa yang akan datang.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penyusun penelitian ini adalah :

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

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

Bab ini menguraikan tentang kajian teoritis yang digunakan dalam mendukung penulisan proposal ini yang meliputi Pengertian Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam, Dimensi Kualitas Pelayanan, Pengertian *Teller*, Sikap dan Etika *Teller*, Tugas dan Tanggung Jawab *Teller*, Pengertian Nasabah, Pengertian Kepuasan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Islam, Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan, Pengertian Bank Syariah, Produk-Produk Bank Syariah, Landasan Hukum Bank Syariah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, Penelitian Relevan, Konsep Operasional, Kerangka Berfikir, Hipotesis.

##### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang digunakan dalam penulisan proposal ini yang berisi tentang tentang Jenis

Penelitian, Tempat dan Waktu Tempat Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data serta Teknik Analisis Data.

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

Bab ini menjelaskan mengenai Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP RENGAT, Gambaran Responden Penelitian, Deskripsi Penelitian, Hasil Analisis Data, Serta pembahasan hasil analisis data dan jawaban atas pertanyaan yang terdapat dalam rumusan masalah.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini berisi mengenai kesimpulan yang diperoleh berdasarkan dari pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti, saran dan rekomendasi yang berguna bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan membutuhkan dalam penelitian lainnya.

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Kualitas Pelayanan

#### 1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan tentunya tidak asing lagi bagi kita, sering kebanyakan orang membicarakan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa. Setiap orang memiliki makna kualitas pelayanan yang berbeda-beda, tergantung bagaimana seseorang dapat mendefinisikan arti kualitas pelayanan dan juga pada setiap prakteknya.

Pelayanan yang pada hakikatnya adalah sebuah serangkaian kegiatan, oleh karena itu pelayanan merupakan sebuah proses. Sebagai sebuah proses, pelayanan diadakan berlangsung secara rutin dan saling berkesinambungan, diantaranya meliputi seluruh aspek kehidupan seseorang didalam masyarakat. (Sellang, Jamaluddin, Ahmad Mustanir. 2019 : 18)

Febriana (2016 : 150-151) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan pencapaian tingkat keunggulan yang diharapkan dan sebagai pengendalian atas pencapaian tingkat keunggulan yang bertujuan untuk memenuhi konsumen. Apabila dalam sebuah pelayanan jasa yang diterima atau yang diberikan sesuai dengan harapan, maka sebuah kualitas jasa dipersepsikan baik dan sangat memuaskan. Jika dalam pelayanan jasa yang diterima atau yang diebrikan melampaui harapan para pelanggan, maka dalam kualitas pelayanan jasa dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika dalam sebuah pelayanan jasa yang diterima atau yang diberikan lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan jasa dianggap buruk.

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan dua hal yang harus diperhatikan perusahaan. Sebagaimana pendapat Engkur (2018 : 24-25) pelanggan akan memberikan kepuasan pada pelayanan yang berkualitas sehingga pelanggan akan memberikan dasar yang baik berupa pembelian secara berulang ulang dan menciptakan loyalitas pelanggan serta adanya sebuah penilaian dan rekomendasi kepada orang lain melalui perantara mulut dan mulut, sehingga akan muncul dan terciptanya pelanggan baru. Sebuah perusahaan yang gagal dalam memberikan kepuasan dalam pelayanan maka akan menghadapi permasalahan yang kompleks. Pada umumnya para pelanggan yang tidak merasakan kepuasan terhadap pelayanan, maka pelanggan akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain sehingga menyebabkan kerugian yang besar terhadap sebuah perusahaan.

Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah salah satu alat pengukur untuk mencapai suatu keunggulan bersaing dan menentukan sebuah keberhasilan serta kualitas didalam suatu perusahaan. Pelayanan yang baik membuat para pelanggan senang sehingga memberikan komentar baik dan rasa puas. Suatu Pelayanan merupakan dihasilkan oleh orang, bukan dihasilkan oleh sebuah mesin. Pelayan bukan keluar dari sebuah proses produksi, tetapi pelayanan dialami ketika pada saat terjadinya transaksi dua orang atau lebih, yaitu antara pelayan dengan orang yang dilayani. Saat ini pelayanan semakin sangat penting artinya bagi kemajuan perkembangan usaha. Suatu usaha tidak akan bergerak maju apabila tidak ada didukung dengan adanya pelayanan yang baik.

Oleh sebab itu, perusahaan perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan wajib merencanakannya agar mendapatkan tujuan yang diharapkan, serta mengorganisasikan secara tertata agar dapat dipahami tugas dan tanggung jawabnya, dan mengimplementasikan serta mengendalikan sistem kualitas pelayanan dengan sedemikian rupa agar pelayanan dalam perusahaan dapat memuaskan para pelanggan.

## 2. Kualitas Pelayanan Dalam Prespektif Islam

Islam mengajarkan dalam setiap memberikan pelayanan terhadap usaha yang sedang di jalankan baik itu berupa barang ataupun jasa diusahakan agar memberikan pelayanan yang terbaik yautiu salah satunya bersikap lemah lembut terhadap orang lain.

Adapun ayat yang menjelaskan mengenai bersikap lemah lembut terhadap sesama yaitu didalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159 yang berbunyi:

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

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

Dalam Al-Qur'an surat Al-Imran ayat 159 menjelaskan bahwa atas berkat rahmat yang sangat besar dari Allah, Nabi Muhammad masih bersikap lemah lembut kepada orang-orang yang melakukan pelanggaran dalam perang uhud.

Seharusnya engkau Nabi Muhammad bersikap keras, berhati kasar, tidak memberikan toleransi, namun jika seperti itu tentulah mereka menjauhkan dirinya dari sekitarmu. Oleh sebab itu maafkanlah dan hapuskanlah kesalahan-kesalahan mereka dengan cara mohonkan ampunan kepada Allah, dan melakukan musyawarahlah dengan mereka didalam hal urusan itu. Yaitu urusan dalam peperangan dan urusan didalam duniawi lainnya seperti urusan ekonomi, politik, serta kemasyarakatan. Lalu jika engkau telah melaksanakan hasil dari musyawarah, maka supaya bertawakal kepada Allah dan mengakui pada kelemahan pada dirimu di hadapan Allah setelah dari melakukan usaha sesuai kemampuan dengan maksimal. Ketahuilah sesungguhnya Allah mencintai pada orang-orang yang bertawakal.

Dalil lain yang menerangkan bersikap lemah lembut yaitu dalam Al-Qur'an surat At-Taubat ayat 128 yang berbunyi:

لَقَدْ جَاءَكُمْ رَسُولٌ مِّنْ أَنْفُسِكُمْ عَزِيزٌ عَلَيْهِ مَا عَنِتُّمْ حَرِيصٌ عَلَيْكُمْ  
بِالْمُؤْمِنِينَ رَءُوفٌ رَّحِيمٌ

Artinya : *“Sungguh, telah datang kepadamu seorang rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaan yang kamu alami, (dia) sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, penyantun dan penyayang terhadap orang-orang yang beriman”*.

Dalam Al-Qur'an surat At-Taubat ayat 128 menjelaskan bahwa Rosulullah memiliki sifat lemah lembut yakni santun dan penyayang terhadap orang-orang yang beriman kepada Allah.

### 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut (Kang & James, 2004) dalam Acep Rohendi (2014 : 274) mengungkapkan terdapat dua aliran mengenai sudut pandang dari para ahli

untuk menjelaskan kualitas pelayanan. Dua aliran tersebut ialah model Amerika dan Model Eropa. Berdasarkan Model Amerika dimotori oleh Parasuraman, Dan sedangkan model Eropa dimotori oleh Gronross. Menurut Model Gronross (Model Eropa) Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari kualitas fungsional, kualitas teknis dan citra perusahaan. Adapun menurut Parasuraman (Model Amerika Serikat) yang dikenal dengan SERVQUAL dimensi kualitas pelayanan terdiri dari dimensi *Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness* dan *Assurance*.

Bank syariah memiliki sebuah ciri khas tersendiri bila dibandingkan dengan bank konvensional yaitu adanya penerapan prinsip-prinsip syariah. Adapun dimensi compliance sebagai ukuran dari kemampuan operasional sebuah bank yang bertujuan agar dapat sesuai dengan berdasarkan hukum Islam dan prinsip-prinsip perbankan. Dalam ekonomi Islam telah adanya usulan untuk melengkapi dimensi pelayanan dari sebuah model SERVQUAL yakni CARTER (*Compliance, Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance*).

Menurut Othman and Owen (2002 : 1-12) dalam Wahyoedi dan Saparso (2019 : 27-36) terdapat 6 dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipergunakan sebagai kerangka dasar perencanaan analisis dan strategis. Dimensi-dimensi tersebut yaitu :

1. *Compliance* (Kepatuhan) adalah suatu kemampuan sebuah perusahaan dalam mematuhi pada peraturan-peraturan, hukum-hukum terhadap prinsip-prinsip syariat islam yang telah ditetapkan dan dijelaskan oleh Allah didalam Al-Quran dan Al-Hadits. Di dalam implementasinya dilapangan dimensi

*compliance* di laksanakan dengan kesesuaian akad-akad yang dilakukan perusahaan berdasarkan hukum praktek Islam dan dimensi *compliance* di laksanakan oleh setiap para karyawan sebagai pelaku pelayanan disebuah Bank Syariah sebagai bentuk dari nilai ketauhidannya. Adapun Tauhid merupakan sebuah pondasi dalam ajaran Islam, dimana Tauhid menjelaskan bahwa manusia menyaksikan “Tiada tuhan satupun yang berhak disembah kecuali selain Allah”, dan menyatakan bahwa tidak ada pemilik langit dan bumi beserta isinya kecuali selain Allah”. Allah adalah sang pencipta alam semesta dan seisinya serta sekaligus pemiliknya, yakni juga pemilik manusia. Oleh sebab itu Allah merupakan pemilik hakiki. Setiap manusia hanya diberikan amanah oleh Allah untuk sementara waktu.

2. *Ansurance* (Jaminan) adalah setiap para konsumen akan dapat dilayani dengan secara baik oleh karyawan yang mempunyai tingkat kompetensi yang memadai dan dapat mampu memberikan rasa aman dan nyaman. Dengan adanya jaminan bahwa setiap karyawan mempunyai kompetensi, pengetahuan, kemampuan dan perilaku atau sifat yang dapat dipercaya. Oleh sebab itu hal ini sangat penting agar para nasabah yakin dan percaya akan transaksi yang mereka berikan kepada karyawan dapat dilakukan dengan benar dan tepat pada sasaran. Jaminan dalam sebuah perusahaan antara lain meliputi pengetahuan, kesopanan karyawan serta perilaku dan sifatnya yang dapat dipercaya agar para pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko.
3. *Reliability* (Kehandalan) adalah suatu kemampuan sebuah perusahaan yang dapat dihandalkan sebagai pemberian pelayanan sesuai dengan yang

dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek tersebut meliputi kemampuan dalam memberikan sebuah pelayanan yang dijanjikan kepada pelanggan atau nasabah dengan segera dan memuaskan. Maka dari itu dalam mendukung hal ini setiap karyawan bank didalam sebuah perusahaan sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuannya. Kemampuan untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan sesuatu yang telah dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

4. *Tangible* (Bukti fisik) adalah suatu kemampuan sebuah perusahaan dalam memperlihatkan eksistensinya kepada pihak-pihak eksternal. Aspek-aspek ini meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Adapun bukti fisik ini terlihat secara langsung oleh para nasabah. Bukti fisik tersebut ialah meliputi penampilan fasilitas-fasilitas fisik, personil, kelengkapan peralatan, dan alat alat komunikasi perusahaan. Oleh sebab itu bukti fisik tersebut harus modern dan menarik.
5. *Empaty* (kepedulian) adalah suatu perhatian seorang individu atau pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada para konsumennya meliputi kemudahan di dalam melakukan suatu hubungan dengan komunikasi yang baik, dan dapat memahami kebutuhan serta keinginan para pelanggan secara cepat dan tepat.
6. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah keinginan para karyawan untuk bisa membantu para pelanggan dan memberikan sebuah pelayanan dengan tanggap. Oleh karena itu pihak manajemen bank perlu memperhatikan dan memberikan motivasi yang besar dengan tujuan agar seluruh karyawan bank

dapat mendukung setiap kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa adanya pandang bulu. Maka akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada setiap karyawan akan dapat memperoleh sebuah imbalan yang sesuai dengan kemampuan karyawan tersebut.

## **B. Teller**

### **1. Pengertian Teller**

*Teller* adalah seorang petugas bank yang bertempat bekerja di bagian *front line banking hall* dan melakukan kegiatan transaksi langsung dengan para nasabah dalam bentuk penerimaan ataupun penarikan baik meliputi transaksi secara tunai ataupun non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sebuah sistem bank. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014 : 3)

Ahmad subagyo (2009 : 22) mamaknai bahwa *teller* adalah petugas bank yang mempunyai tanggung jawab dalam mencairkan cek, menerima simpanan dan memberikan sebuah jasa pelayanan perbankan lainnya kepada masyarakat.

*Teller* adalah seseorang yang berperan dalam sebuah transaksi penyetoran dan penarikan uang secara tunai ataupun secara non tunai dan melakukan pembukaan *overbooking* nomor rekening para nasabah yang telah terblokir. (Viny Ribka Bolang, Massie, soegoto, 2015 : 1127)

Definisi pengertian *teller* menurut Kasmir (2008) dalam Imelda (2017 : 49) Teller memiliki fungsi sebagai orang yang menerima semua setoran dalam bentuk uang, baik secara tunai maupun secara non tunai dari semua pihak. Selain itu *teller* juga melakukan kegiatan dalam menangani dan menghendel keluar masuknya uang setoran, *teller* juga bertanggung jawab atas pemberian pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada para nasabah.

Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa *teller* adalah seorang pegawai bank yang berposisi pada bagian *front line* dengan melakukan kegiatan transaksi semua setor baik tunai maupun non tunai.

## **2. Sikap dan Etika Teller**

Perlu disadari bahwa pentingnya sikap dan etika seorang *teller* yang akan berhadapan langsung dengan para pelanggan atau nasabah. Sehingga sikap yang akan anda tampilkan haruslah sikap yang memiliki kesediaan untuk melayani, dengan diwujudkan sikap ramah, kesigapan, komunikatif, dan terampil didalam mendengarkan setiap keluhan para pelanggan atau nasabah. Pentingnya seorang *teller* mempunyai kemampuan dalam mendengarkan yang baik karena kemampuan tersebut seorang *teller* akan mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah dengan tepat. Kecekatan seorang *teller* juga memiliki nilai yang positif bagi para pelanggan atau nasabah. (Anggara, 2015 : 498)

Berikut ada beberapa sikap dan etika yang harus dilakukan oleh seorang pegawai *teller*: (Manaldus & Karlana, 2015 : 71-72)

1. Sikap ketika pada saat mengawali pelayanan yaitu berdiri, mempersilahkan pelanggan, mengucapkan salam, menyapa pelanggan dan lebih baik lagi apabila menyebut nama pelanggan, dan yang terakhir tersenyum kepada pelanggan.
2. Melakukan konfirmasi transaksi yang dilakukan para pelanggan pada saat awal layanan.
3. Sikap ketika melayani pelanggan diantaranya yaitu; Senyum, kontak mata kepada pelanggan, focus pada transaksi pelanggan yang sedang berlangsung,

dilarang melakukan pembicaraan melalui telepon genggam pada saat melayani para pelanggan.

4. Menanggapi permintaan tukar uang.
5. Menggunakan nama pelanggan selama berinteraksi tiga kali yaitu diawal layanan, tengah layanan, akhir layanan.
6. Posisi yang baik ketika pada saat mengakhiri pelayanan yaitu berdiri.
7. Sikap pada saat ketika mengakhir pelayanan yaitu menawarkan bantuan lainnya, mengucapkan terimakasih dan salam.

Menurut Imelda (2017 : 49) Ada beberapa sikap dan etika yang harus diketahui dari seorang petugas *teller* dalam menangani para nasabah yaitu sebagai berikut :

1. Sikap selama melayani para nasabah diantaranya yaitu kontak mata tertuju kepada nasabah, tersenyum kepada nasabah, nada bicara yang ramah, sopan dan santun, *active listening*, *customer focus*, meminta izin kepada nasabah ketika interupsi dan mengucapkan terimakasih kepada nasabah setelah interupsi, pengucapan nama nasabah selama proses transaksi sedang berlangsung.
2. Sikap selama mengakhiri para nasabah diantaranya yaitu menawarkan bantuan kepada nasabah, tersenyum kepada nasabah, berdiri, mengucapkan terimakasih dan salam kepada nasabah.
3. *Skill teller* selama melayanai para nasabah diantaranya yaitu waktu yang diberikan dalam antri para nasabah maksimal 10 menit, ketelitian dan kesesuaian penulisan terbilang dengan nominal transaksi, waktu yang

dibutuhkan seorang pegawai *teller* untuk melayani transaksi setor tunai kepada nasabah maksimal 1 menit 30 detik, waktu yang dibutuhkan seorang pegawai *teller* untuk melayani transaksi transfer debit maksimal 1 menit, waktu yang dibutuhkan seorang pegawai *teller* untuk melayani transaksi tarik tunai kepada nasabah maksimal 2 menit.

Etika Sebagai seorang petugas *Teller* yang duduk di barisan *front office*, maka *teller* harus memahami dan mendalami etika dalam aturan tak tertulis yang berhubungan dengan sikap, moral, dan tingkah laku. Ada beberapa hal yang menyangkut etika seorang petugas *teller* yaitu sebagai berikut : (Imelda, 2017 : 49)

1. Penampilan, sebaiknya seorang petugas *teller* mengenakan seragam sehingga ada sebuah kesan satu kesatuan dan sebagai ciri khas dari bank yang bersangkutan.
2. Kepribadian yang menarik, sikap atau pembawaan yang ramah, sopan, hormat, dan bersahabat terhadap para nasabah dengan tetap mengingat pada martabat pribadi maupun martabat bank.
3. Pelayanan yang cepat dan tepat bertujuan untuk menghindarkan para nasabah dari menunggu terlalu lama.
4. Menjaga pada kerahasiaan bank dan kerahasiaan setiap nasabah.
5. *Teller* juga dituntut untuk bisa menjelaskan jasa jasa yang ditawarkan bank dengan sistematis dan logis kepada nasabahnya.

### **3. Tugas dan Tanggung jawab *Teller***

Adapun beberapa tugas dan tanggung jawab *teller*: (Ikatan Bankir Indonesia, 2014 : 5-6)

1. Tugas *teller*:

- a. Memproses atau melaksanakan transaksi secara tunai maupun non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
- b. Meyakini akan kebenaran dan keaslian dalam uang tunai atau *bank notes* dan surat berharga.
- c. Memastikan kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- d. Melakukan pembukuan dan validasi dengan benar.
- e. Menjamin akan kerahasiaan *password* yang dimiliki sendiri dan tidak melakukan berbagi *password* dengan pegawai lainnya.
- f. Menjaga keamanan, ketertiban dan kebersihan pemakaian terminal komputer.
- g. Melakukan penukaran uang lusuh kepada cabang koordinator atau *pooling cash* atau bank Indonesia.
- h. Menjaga pada keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan para nasabah.
- i. Selalu menjaga kerapian dan kebersihan *counter teller*.
- j. Selalu menyediakan uang tunai pada ATM yang berada pada bawah kelolaan outlet.
- k. Melaksanakan verifikasi antara *voucher* dengan validasi dan laporan transaksi *teller*.
- l. Meyakini akan keaslian dan keabsahan spesimen tanda tangan nasabah pada warkat bank *form* transaksi penarikan antar cabang.
- m. Melakukan pemeriksaan idnentitas nasabah dengan benar.

- n. Menjamin akan keamanan *boks teller* dan kewenangan dalam memegang kunci *boks*.
- o. Melakukan sebuah verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- p. Melaksanakan dalam pengambilan dan pengantaran uang ke cabang koordinator/*pooling cash* atau nasabah.

2. Tanggung jawab *teller*

- a. Melakukan pelayanan terhadap nasabah yang ingin melakukan setor, *transfer*, ambil uang, dll dengan cepat dan teliti.
- b. Menjaga terhadap kerapian dan kebersihan ruang kerja.
- c. Menjaga pada kerahasiaan bank dan kerahasiaan para nasabah.
- d. Patuh pada setiap peraturan-peraturan perusahaan.
- e. Menjaga pada keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu berupa *password*, *User-ID*, anak kunci *cash box* dan laci.

Tugas dan tanggung jawab *teller* lainnya terdapat dalam zainal Abidin

(2018 : 55) Antara lain :

1. Menerima setoran kliring dan memeriksa keaslian atau keabsahan warkat kliring.
2. Menerima setoran atau pembayaran baik secara tunai ataupun non tunai, memeriksa keslian atau keabsahan dalam melakukan verifikasi terhadap warkat dan tanda tangan nasabah.
3. Melakukan pembayaran atau penguangan atau pemindah bukuan berdasarkan pada bukti yang telah diyakini bahwa sesuai wewenang *teller*.

4. Mengamankan dan menyimpan berupa uang tunai, surat-surat berharga dan peralatan *teller* yang telah menjadi tanggung jawabnya.
5. Mengambil dan menyetor uang dari dan ke bank Indonesia, Kantor pusat atau cabang lain atau bank lain, dan tempat lainnya sesuai penugasan.
6. Melakukan pembuatan laporan yang di perlukan sehubungan dengan tugas-tugasnya.

### C. Pengertian Nasabah

Menurut Intan Nur Rahmawati dan Rukiyah Lubis (2014 : 13) sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1 angka 16 UU no.7 Tahun 1992 sebagaimana yang telah diubah dalam UU no.10 Tahun 1998, Secara yuridis nasabah diartikan bahwa sebagai pihak yang menggunakan jasa bank. Pengertian nasabah dalam hal disini dimaksud pula pihak atau nasabah yang tidak memiliki rekening, namun mereka memanfaatkan jasa bank tersebut sebagai melakukan suatu transaksi keuangan (*walk in customer*). Dapat disimpulkan secara sederhana, setiap seseorang yang menyimpan uangnya di bank disebut nasabah penyimpanan. Namun secara yuridis telah di sebutkan sesuai dengan ketentuan pasal 1 angka 17 UU no.7 Tahun 1992 sebagaimana telah adanya perubahan pada UU no.10 Tahun 1998, Nasabah penyimpanan merupakan nasabah yang menempatkan pada dananya di bank dalam bentuk simpanan yang berdasarkan atas perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Menurut Asriel, Armiami dan Leo Frista (2016 : 88) menyatakan bahwa nasabah merupakan artian secara sempit dari pelanggan, Dalam sisi perbaikan kualitas pelayanan pelanggan merupakan orang yang menuntut akan pemberian

suatu jasa yang bertujuan untuk memenuhi standar kualitas layanan tertentu yang akan berpengaruh pada kinerja pemberi layanan.

Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa nasabah adalah seorang pihak yang menggunakan atau memakai sebuah produk dan jasa dari pelayanan yang disediakan oleh suatu bank.

#### **D. Kepuasan Pelanggan**

##### **1. Pengertian Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan memiliki tanggapan yang berbeda-beda dari setelah merasakan apa yang dirasakan oleh pelanggan setelah menikmati pengalaman dalam menggunakan produk atau jasa suatu perusahaan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000 : 75) dalam Rangkuti (2016 : 79-80) Respon/tanggapan seorang konsumen mengenai pemenuhan sebuah kebutuhan. Kepuasan merupakan suatu penilaian mengenai karakteristik atau keistimewaan suatu produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang telah menyediakan tingkat kesenangan pelanggan dalam pemenuhan kebutuhan konsumsi para pelanggan.

Menurut Kotler dan Amstrong (2001 : 9) dalam Rangkuti (2016 : 79-80) kepuasan pelanggan adalah melihat sejauh mana anggapan dari kinerja produk dalam memenuhi harapan pembeli. Apabila kinerja produk jauh lebih rendah daripada harapan pelanggan, berarti pembelinya meraskana puas atau sangat gembira.

Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah melinai dengan mengukur seberapa besar suatu kinerja produk dan jasa dalam memenuhi keinginan para pelanggan.

## 2. Kepuasan Pelanggan Dalam Prespektif Islam

Islam telah mengajarkan kepada setiap umatnya untuk saling berbuat tolong menolong sesama dalam hal kebaikan. Dalam bermuamalah Islam juga telah mengajarkan bahwa harus memiliki sikap *qana'ah* didalam dirinya agar terhindar dari sifat ingin memiliki atau merampas hak milik orang lain dengan cara yang tidak sesuai prinsip islam.

Adapun hal itu telah dijelaskan dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 59 yang berbunyi:

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولَهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ

Artinya : *“Dan sekiranya mereka benar-benar rida dengan apa yang diberikan kepada mereka oleh Allah dan Rasul-Nya, dan berkata, “Cukuplah Allah bagi kami, Allah dan Rasul-Nya akan memberikan kepada kami sebagian dari karunia-Nya. Sesungguhnya kami orang-orang yang berharap kepada Allah”.*

Dalam Al-Qur'an surat At-Taubah ayat 59 menjelaskan bahwa andai saja mereka ridha atau menerima pada nikmat Allah dan Rasul-Nya dengan puas dan seraya berkata Cukuplah hanya kepada Allah bagi kami sebagai sandaran pada hidup kami karena Allah pasti memberikan kepada kami sebagian dari karuniaNya dan juga kepada Rasul-Nya dengan memberi pada bagian kepada kami, yaitu baik dari berupa zakat maupun *ganimah* dan bahwa sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah. Oleh karena itu alangkah baik dan indahnya seandainya jika mereka bersikap seperti itu. Namun kenyataannya mereka tidaklah melakukan hal seperti demikian.

### 3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan didefinisikan yaitu sebagai respons para pelanggan terhadap sesuatu yang tidak sesuai antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang sudah di rasakannya setelah pemakaian. Adapun beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu diantaranya: (Rangkuti, 2006 : 30-41)

#### 1. Nilai

Nilai disini diartikan bahwa sebagai pengkajian secara menyeluruh manfaat dari sebuah produk, yang berdasarkan pada persepsi para pelanggan atas apa yang telah diterimanya dan sesuatu yang telah diberikan oleh produk yang digunakan tersebut.

Dalam mengembangkan suatu model yang akan memperlihatkan bahwa konsumen memilih untuk membeli atau tidak membeli pada suatu produk berdasarkan atas 5 komponen nilai yaitu, antara lain sebagai berikut :

- a. Nilai fungsi, Manfaat dari suatu produk dihubungkan dengan kemampuan dari produk tersebut untuk dapat memenuhi fungsinya dari berbagai sudut pandang pertimbangan ekonomi.
- b. Nilai sosial, Manfaat dari suatu produk dihubungkan dengan kemampuan dari suatu produk tersebut yang bertujuan untuk mengidentifikasi penggunaannya dalam suatu kelompok sosial tertentu.
- c. Nilai emosi, Manfaat dari suatu produk yang di hubungkan dengan kemampuan suatu produk tersebut yang bertujuan untuk membangkitkan sebuah perasaan atau emosi para penggunanya.

- d. Nilai epistem, Manfaat dari suatu produk yang dihubungkan dengan kemampuan produk tersebut yang bertujuan untuk memenuhi keingintahuan para pemakainya.
- e. Nilai kondisi, Manfaat dari suatu produk yang dihubungkan dengan kemampuan suatu produk tersebut yang bertujuan untuk memenuhi keperluan dari para penggunanya ketika saat kondisi tertentu.

## 2. Daya Saing

Dalam sebuah produk baik berupa barang ataupun jasa perlu adanya daya saing yang bertujuan agar dapat menarik minat para pelanggan. Oleh sebab itu bisnis tidak dapat berlangsung tanpa adanya para nasabah. Sebuah produk memiliki daya saing apabila didalamnya terdapat keunikan serta kualitas pelayanan yang telah disesuaikan dengan manfaat dan juga pelayanan yang diinginkan sesuai kebutuhan para pelanggan.

## 3. Presepsi Pelanggan

Presepsi diartikan bahwa proses dimana seseorang atau individu yang memilih dan mengartikan stimulus yang diterima melalui alat inderanya untuk dijadikan suatu makna atau sebuah pengertian. Sebuah presepsi biasanya dipengaruhi oleh pengalaman masa lalunya sehingga menimbulkan suatu anggapan.

Presepsi pada pelanggan bisa mempengaruhi produk atau jasa terhadap kepuasan nasabah, tingkat kepentingan nasabah, dan nilai. Proses presepsi perlu adanya untuk merasakan suatu produk tersebut terlebih dahulu. Faktor-

faktor yang mempengaruhi terhadap suatu persepsi Pelanggan atas suatu jasa yaitu citra, harga, tahap pelayanan, momen pelayanan.

#### 4. Harga

Para pelanggan yang sensitif terhadap suatu harga biasanya lebih cenderung untuk memilih harga yang lebih rendah atau murah sehingga dapat merasakan kepuasan bagi pelanggan. Dalam kepuasan pelanggan faktor harga sangat berpengaruh dalam produk yang ditawarkan.

#### 5. Model kesenjangan Kepuasan Pelanggan

Kepuasan nasabah dalam suatu produk jasa ditentukan dengan adanya kepentingan pelanggan sebelum menggunakan dan merasakan kinerja suatu jasa tersebut.

Menurut Lupiyoadi (2001) dalam Indrasari (2019 : 91-92) menyebutkan bahwa terdapat lima faktor utama yang perlu diperhatikan didalam kepuasan pelanggan yaitu sebagai berikut:

##### 1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasakan kepuasan jika pelanggan membeli dan memakai produk yang memiliki kualitas baik. Selain itu pelanggan juga akan merasakan puas apabila produk yang ditawarkan oleh perusahaan memiliki biaya yang terjangkau dan memiliki keunggulan dari produk tersebut.

##### 2. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan meliputi dari tiga hal yakni manusia, sistem dan teknologi, dalam hal ini yang menjadi faktor utamanya adalah manusia. Oleh karena itu perusahaan supaya memberikan pelayanan yang baik terhadap para

pelanggan, dan setiap karyawan perusahaan harus mampu memiliki pengetahuan, keterampilan dan wawasan. Sehingga terciptanya kemampuan dalam mengoperasikan standar operasional sesuai prosedur pelayanan.

### 3. Emosional

Pelanggan akan merasakan pada kepuasan apabila masalah terselesaikan dan keinginan para pelanggan dapat dipenuhi sesuai harapan. Pelanggan juga akan merasa bangga dan yakin bahwa orang lain akan kagum jika melihatnya menggunakan produk dan jasa dengan kualitas tertentu sehingga memiliki tingkat kepuasan tersendiri.

### 4. Harga

Pelanggan akan memiliki persepsi berbeda beda terhadap produk yang ditawarkan karena sesuai dengan harga yang diberikan. Pelanggan akan membeli produk jika harga barang tersebut dapat menguntungkan bagi dirinya.

### 5. Biaya

Pelanggan semakin merasakan puas jika relatif murah, berkualitas, nyaman, efisien dan efektif didalam mendapatkan suatu produk atau jasa.

## 4. Cara Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Kolter (2000) dalam Arista Atmadjati (2018 : 7 ) ada 4 cara dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu:

### 1. *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Perusahaan telah banyak membuka pada kotak saran dan juga menerima keluhan yang dialami oleh para pelanggan. Perusahaan juga telah menyediakan amplop yang telah di tulis alamat perusahaan yang bertujuan

agar digunakan dalam menyampaikan keluhan, saran dan kritik. Sehingga informasi yang disampaikan oleh pelanggan bisa memberikan sebuah ide-ide dan masukan agar perusahaan dapat mengantisipasi dan mengubahnya lebih baik lagi untuk dimasa yang akan datang.

## 2. *Customer Satisfaction Surveys* (Survey Kepuasan Pelanggan)

Dalam hal ini setiap perusahaan melakukan adanya survey ke berbagai tempat yang bertujuan untuk melihat bagaimana komentar para pelanggan terhadap kepuasannya kepada perusahaan tersebut. Survey tersebut bisa dilakukan dengan cara wawancara pribadi atau mengisi sebuah angket dengan menyimpulkan seberapa kepuasan yang di terima oleh para pelanggan.

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

Perusahaan didalam hal ini menyuruh orang tertentu yang bertujuan sebagai pembeli ke perusahaan lain atau bahkan ke perusahaannya sendiri. Orang tersebut nantinya akan melaporkan kelebihan dan kelemahan dari pelayanan yang diterimanya. Bahkan orang tersebut juga akan menyampaikan segala sesuatu yang bermanfaat dan berguna yang bisa menjadi bahan untuk mengambil keputusan manajemen.

## 4. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pelanggan yang Lari)

Perusahaan harus bisa melihat dan menganalisis dari pelanggan yang hilang. Pelanggan tersebut akan diminta penjelasan kenapa mereka berhenti atau pindah ke perusahaan lain, Apakah ada sesuatu masalah yang terjadi diperusaha yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Dengan adanya

analisis tersebut perusahaan akan memperbaiki dari kinerjanya supaya tidak ada lagi kejadian atau permasalahan didalam pelanggan yang lari dengan cara tingkat kepuasan yang mereka rasakan.

## **E. Bank Syariah**

### **1. Pengertian Bank Syariah**

Pada dasarnya sebuah bank adalah lembaga keuangan yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan yang berfungsi sebagai intermediasi keuangan. Di Indonesia terdapat dua sistem perbankan, yaitu bank syariah dan bank konvensional.

Didalam operasionalnya bank syariah memiliki sistem yang berbeda dengan bank konvensional. Bank syariah menjalankan usahanya dengan memberikan layanan yang berbasis tanpa bunga kepada setiap para nasabah. Dalam operasionalnya bank syariah dilarang untuk melakukan pembayaran dan penarikan dalam segala bentuk transaksi dengan menggunakan sistem bunga. Didalam bank syariah tidak menjalankan kegiatannya dengan sistem bunga, Baik bunga yang didapat dari para nasabah yang meminjam uang maupun bunga yang dibayar kepada para penyimpan dana di bank syariah.

Sesuai dengan UU NO. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan sebuah kegiatan usaha yang berlandaskan dengan prinsip prinsip syariah, atau dengan berdasarkan hukum hukum islam yang telah di buat dan diatur oleh majelis ulama Indonesia seperti prinsip kemaslahatan (*maslahah*), prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), universalisme (*alamiyah*), agar didalam nya tidak terdapat unsur unsur

yang mengandung riba, *maysir*, *gharar*, *dzalim* dan objek yang mengandung hal hal keharaman. (Ardianto dan Firmansyah, 2019 : 24)

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan setiap kegiatannya yang mengacu pada prinsip dan hukum islam, dan setiap didalam usahanya atau kegiatannya tidak membebankan pada bunga ataupun tidak membayarkan Bunga kepada seluruh nasabahnya.(ismail, 2016 : 25)

Menurut Siamat Dahlan dalam Ardianto dan Firmansyah (2019 : 25) mengemukakan bahwa bank syariah merupakan lembaga keuangan bank yang mengatur dan menjalankan usahanya berdasarkan prinsip prinsip syariah yang berlandaskan dengan alquran dan alhadits.

Selain itu menurut Mannan (1980) dalam Nuralam (2018 : 14) bank syariah adalah sebuah lembaga yang berfungsi sebagai perantara dengan beroperasi berlandaskan prinsip prinsip syariah.

Dari beberapa pengertian diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa bank syariah adalah suatu lembaga keuangan bank yang melakukan setiap tugas-tugasnya didalam bank sesuai dengan prinsip syariat islam yaitu berdasarkan Al-Quran dan Al-Hadits.

## **2. Produk-Produk Bank Syariah**

Adapun beberapa produk-produk dalam penerapan bank syariah yaitu sebagai berikut: (Zaini, 2014 : 39-48)

### **1. Produk Penghimpunan Dana Perbankan Syariah**

Produk Penghimpun dana juga disebut sebagai simpanan yang berupa dana dalam bentuk giro, deposito, dan tabungan yang telah dipercayakan oleh

masyarakat kepada sebuah bank dengan perjanjian penyimpanan yang telah di sepakati. Adapun berupa implementasinya sebagai berikut:

a. Giro

Produk giro dalam implementasi perbankan syariah menggunakan akad *wadiah* yang merupakan akad titipan murni yang berasal dari satu pihak ke pihak lain, baik dengan cara individu ataupun melalui badan hukum yang perlu dijaga serta dikembalikan dengan keinginan si pemilik atau penitip. Dalam perbankan syariah pada produk giro yang menggunakan akad *wadiah*, dana nasabah tidak dipergunakan oleh pihak bank atau lebih *safety*, sehingga nasabah terhindar dari resiko kehilangan maupun resiko berkurangnya dana simpanan.

Dalam sebuah bank juga memakai akad *wadiah ad-dhimmah* yaitu bank yang berfungsi sebagai penerima titipan dana dan juga dapat menggunakan atau mengelola dana tersebut. Sehingga bank nantinya dapat memberikan imbalan atau keuntungan kepada nasabah penyimpan dalam bentuk bonus atau bagi hasil sesuai dengan kebijakan bank tersebut.

Bank syariah didalam operasionalnya juga menggunakan akad *mudharabah* dimana pembagian nisbah bagi hasil antara bank dan nasabah di tentukan di awal perjanjian sewaktu akad. Akad *mudharabah* adalah suatu akad dimana pihak pertama sebagai *shahibul mall* (penyedia modal) dan pihak kedua sebagai *mudharib* (pengelola) yang saling berkontribusi atau bekerjasama didalam membuka suatu usaha dengan menentukan nisbah pada saat diawal akad perjanjian yang sudah disepakati bersama.

Pada giro *mudharabah*, nasabah akan menanggung resiko lebih kecil di dalam berkurangnya dana yang di simpan. Dan didalam giro *mudharabah* nasabah berpeluang untuk mendapatkan sebuah kompensasi atau keuntungan *financial* berupa bagi hasil yang telah disepakati diawal perjanjian akad.

b. Deposito

Deposito Adalah suatu praktek didalam sebuah perbankan yang berfungsi sebagai sebuah sarana investasi. Oleh karena itu deposito didalam perbankan syariah menggunakan akad *mudharabah*. Dengan menggunakan akad *mudharabah* pihak bank dan nasabah bisa saling berkontribusi dalam pembagian atau penentuan nisbah bagi hasil.

c. Tabungan

Produk tabungan dalam perbankan syariah memilih untuk menggunakan akad *mudharabah* atau *wadi'ah*. Resiko yang didapat oleh nasabah sama hal nya dengan produk giro yang perbedaannya hanya terletak di sistem pengambilan dana yang telah disimpan atau dititipkan oleh nasabah kepada pihak bank.

2. Produk Penyaluran Dana Perbankan Syariah

Perbankan syariah Merupakan sebuah lembaga intermediasi yang selain berfungsi dalam melakukan sebuah kegiatan penghimpunan dana secara langsung kepada masyarakat dengan bentuk simpanan, bank syariah juga menyalurkan dananya dalam bentuk pembiayaan atau *financing*. Berikut ada beberapa akad dalam bentuk pembiayaan yaitu :

a. Pembiayaan berdasarkan akad jual beli

Jenis pembiayaan berdasarkan dengan akad jual beli dibedakan menjadi tiga yaitu:

1) *Deferred Payment* (Pembiayaan *murabahah*)

*Deferred Payment*/Pembiayaan *murabahah* adalah suatu akad jual beli barang dengan harga asal dan adapun tambahan keuntungan yang telah disepakati antara penjual dan pembeli barang. Dalam pembiayaan *murabahah* penjual mesti memberi tahu pada harga suatu produk yang telah ia beli dan menentukan pada keuntungan pada setiap barang yang ditawarkan sebagai tambahannya.

2) *In-front Payment* (Pembiayaan *salam*)

*In-front Payment*/Pembiayaan *salam* adalah suatu akad antara dua pihak dimana pihak pertama membeli barang kepada pihak kedua dengan melakukan pembayaran terlebih dahulu, namun barang yang dibeli akan diserahkan dikemudian hari. Pada akad *salam* dilakukan perjanjian kontrak ditempat yang bertujuan agar pembayaran tidak dijadikan sebagai tunggakan utang dan agar terhindar dari sistem praktik adanya riba didalamnya sebuah transaksi.

3) *Purchase by Order or Manufacture* (Pembiayaan *Istishna*)

*Purchase by Order or Manufacture*/Pembiayaan *Istishna* adalah suatu akad dimana pihak kedua yang memesan barang kepada pihak pertama dengan perjanjian yang telah disepakati awal. Dalam Pembiayaan *Istishna* pihak pertama sebagai pembuat barang menerima

pesanan dari pihak kedua atau pembeli. Selanjutnya pihak pertama atau pembuat barang berusaha baik membuat sendiri atau melalui orang lain untuk membuat atau membeli barang tersebut sesuai dengan keinginan pihak kedua atau pembeli. Pihak pertama dan pihak kedua saling melakukan kesepakatan mengenai harga dan sistem pembayaran.

Berdasarkan tiga macam pembiayaan tersebut bahwasanya nasabah membutuhkan akan suatu barang. Bank syariah didalam pembiayaan ini akan menentukan perhitungan harga pokok (*historical cost*) ditambah besarnya keuntungan bank (*profit margin/markup*) dan melakukan kesepakatan dua belah pihak terhadap pembayaran yang akan dilakukan. Dalam tiga macam pembiayaan jual beli ini terdapat perbedaan yang spesifik antara pembiayaan *murabahah* dan *salam* atau *istishna*. Pada pembiayaan dengan sistem akad *murabahah* barang yang dibeli sudah ada, sedangkan pada sistem pembiayaan dengan akad *salam* dan *istishna* harus melalui pemesanan terlebih dahulu.

b. Pembiayaan berdasarkan akad sewa-menyewa

Pembiayaan dengan akad sewa-menyewa diberikan kepada nasabah yang ingin memperoleh sebuah manfaat dari suatu barang dengan tanpa memilikinya. Agar dapat memenuhi keinginan nasabah, pihak bank syariah menyediakan barang sebagai objek penyewaan. Dengan begitu pihak bank berhak atas keuntungan atas uang sewa (*ujrah*) sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak. Adapun beberapa bentuk dari akad sewa-menyewa ini yaitu sebagai berikut :

### 1) Pembiayaan *Ijarah (Operasional Lease)*

Pembiayaan *Ijarah (Operasional Lease)* adalah suatu akad atas pemindahan hak guna barang atau jasa dengan melalui pembayaran upah sewa (*ujrah*) tanpa disertai atas pemindahan suatu kepemilikan (*ownership/milkiyah*) barang itu sendiri.

### 2) Pembiayaan *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)*

Pembiayaan *Ijarah Muntahiyah Bit Tamlik (IMBT)* adalah suatu akad kontrak jual beli dan sewa atau akad sewa yang diakhiri dengan kepemilikan barang di tangan si penyewa. Pemindahan atas kepemilikan inilah yang menjadi perbedaan dengan *ijarah* biasa. Pada bank syariah yang mengoperasikan pada produk *ijarah*, dapat melakukan *leasing*, baik dalam bentuk *operating lease* maupun *financial lease*.

### c. Pembiayaan berdasarkan bagi hasil

Pembiayaan atas berdasarkan bagi hasil mempunyai fungsi dalam pemenuhan kepentingan dan keinginan nasabah akan suatu modal atau tambahan modal untuk melakukan usahanya yang produktif. Dalam implementasi operasional perbankan syariah pembiayaan yang berdasarkan akad bagi hasil terdapat dua jenis yaitu :

#### 1) Pembiayaan *mudharabah*

Pembiayaan *mudharabah* merupakan suatu akad pembiayaan yang diberikan oleh pihak pertama yaitu bank (*shahibul maal*) kepada pihak kedua yaitu nasabah (*mudharib*) berupa sejumlah modal kerja

yang bertujuan untuk melakukan sebuah kegiatan usaha yang ingin dibentuk, dengan memakai sistem metode bagi dan rugi (*profit and loss sharing*) atau sistem metode bagi pendapatan (*revenue sharing*) antara pihak pertama dan pihak kedua berdasarkan pada nisbah yang telah disepakati pada saat awal perjanjian akad.

## 2) Pembiayaan *musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* merupakan suatu akad pembiayaan antara penanaman dana dari pihak pertama pemilik dana/modal (bank) untuk menggabungkan dana/modal kepada pihak kedua (nasabah/*mudharib*) pada suatu bisnis usaha yang ingin dijalankan, dengan sistem pembagian keuntungan/*profit* berdasarkan dengan nisbah yang telah disepakati pada awal perjanjian akad, sedangkan kerugiannya akan ditanggung semua pemilik dana/modal sesuai dengan bagian dana/modal masing-masing.

## d. Pembiayaan berdasarkan akad pinjam-meminjam

Pembiayaan berdasarkan akad pinjam-meminjam dilakukan oleh Bank Syariah pada saat dalam keadaan darurat atau *emergency situation*. Dengan melalui akad tersebut bank tidak boleh mengambil pada keuntungan atas nasabah sedikitpun, terkecuali sebatas biaya administrasi awal yang diperumtukkan oleh bank dalam sebuah proses pembiayaan tersebut. Pembiayaan berdasarkan akad pinjam-meminjam dibedakan menjadi dua macam diantaranya :

### 1) Pembiayaan *Qardh (Soft and Benevolent Loan)*

Pembiayaan *Qardh (Soft and Benevolent Loan)* adalah suatu pemberian harta berupa uang kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali. Adapun Pengertian lain yang lebih sederhana yaitu *qardh* adalah suatu akad meminjam tanpa mengharapkan pada imbalan. Dalam sumber dana *qardh* yang dipergunakan untuk membantu usaha-usaha kecil dan keperluan sosial berasal dari dana infaq, zakat dan sedekah.

Fungsi dari pembiayaan *qardh* sendiri adalah membantu pada setiap nasabah yang sedang dalam keadaan kesulitan atau mendesak yang bertujuan untuk mendapat talangan atau pinjaman jangka pendek.

### 2) Pembiayaan *Qardh al-hasan*

Pembiayaan *qardh al-hasan* (pinjaman kebajikan) merupakan suatu akad pinjam-meminjam dengan adanya ketentuan pihak yang menerima pinjaman tidak wajib akan mengembalikan dana apabila terjadi keadaan *force major*. Salah satu fungsi dari pembiayaan ini adalah bertujuan adanya misi sosial kemasyarakatan yang dapat meningkatkan tanggapan positif dan loyalitas masyarakat terhadap Bank Syariah. Oleh karena itu disamping di dalamnya terkandung misi berupa komersial juga terdapat misi berupa sosial. Dengan begitu inilah ciri yang menjadi perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional.

### 3. Produk Jasa (*Fee-Based Services*)

Produk jasa/*Fee-Based Services* merupakan sebuah produk yang saat ini masih terus dikembangkan oleh perusahaan perbankan. Implementasi akad dalam produk perbankan syariah yaitu akad *kafalah*, *wakalah*, *hiwalah*, *rahn* serta *sharf*. Salah satu contoh implementasi akad *wakalah* dalam produk jasa perbankan yaitu berupa; *Letter of Kredit* (L/C), kliring, jasa transfer dan inkaso. Akad *hiwalah* yang digunakan oleh pihak bank dalam melakukan produk jasa yaitu berupa *factoring*. Akad *kafalah* dipakai oleh bank dalam bentuk fasilitas bank garansi.

### 3. Dasar Hukum Bank Syariah

Dasar hukum perbankan syariah terbentuk dengan adanya salah satu pemikiran yang bersumber dari larangannya riba dalam Al-Qur'an dan Al-Hadist.

Adapun ayat Al-Quran yang menyatakan dan menerangkan larangan tentang riba yaitu surah Al-Baqarah (2) ayat 278 :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَذَرُوا مَا بَقِيَ مِنَ الرِّبَا إِن كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Bertakwalah kepada Allah dan tinggalkan sisa riba (yang belum dipungut) jika kamu orang beriman”.

Dalam surah Al-Baqarah ayat 278 menjelaskan bahwa wahai orang-orang yang beriman kepada Allah, Bertakwalah kepada Allah dengan cara menghindari jatuhnya siksa dari Allah yaitu antara lain akibat dari praktik riba, dan kalian tinggalkanlah sisa riba yang belum dipungut sampai datangnya larangan riba jika kamu benar-benar orang beriman kepada Allah dan konsisten didalam perkataan dan perbuatan.

Dalil lain yang menerangkan dan menjelaskan tentang riba yaitu terdapat didalam surah Al-Baqarah (2) ayat 275 yang berbunyi :

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya : *“Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya”.*

Dalam surah Al-Baqarah ayat 275 menjelaskan bahwa setiap orang yang memakan pada riba yaitu melakukan kegiatan berupa transaksi riba dengan mengambil atau menerima dari kelebihan di atas modal dari orang atau pihak yang dalam keadaan butuh bantuan keuangan dengan mengeksploitasi atau memanfaatkan kebutuhannya, baik tidak dapat berdiri, yaitu melakukan kegiatan aktivitas, melainkan seperti dengan berdirinya orang-orang yang kemasukan setan karena gila. Mereka orang-orang tersebut hidup dalam kegelisahan yaitu tidak tenang atau tidak tenang jiwanya, selalu merasakan kebingungan dalam hidupnya, serta merasakan seperti berada dalam ketidakpastian, karena disebabkan oleh pikiran dan hati mereka selalu tertuju atau memikirkan pada materi dan penambahannya (riba). Hal tersebut yang akan mereka rasakan selama berada di dunia, sedangkan di dalam akhirat nantinya mereka akan dibangkitkan oleh Allah dari kubur dalam keadaan yang sempoyongan, tidak

tahu kemana arah yang akan mereka tuju serta pastinya mereka akan mendapat azab yang pedih dari Allah. Maka demikian itulah disebabkan karena mereka berkata dengan bodohnya bahwa jual beli sama halnya dengan riba dan berpendapat bahwa keduanya sama akan mendapatkan sebuah keuntungan. Mereka berfikir seperti itu, padahal Allah telah menjelaskan yaitu menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Substansi keduanya berbeda, sebab jual beli dapat menguntungkan kedua belah pihak yaitu pembeli dan penjual, sedangkan kebalikannya riba sangat merugikan salah satu pihak. Barang siapa yang telah mendapatkan peringatan dari Tuhannya setelah atau sebelumnya dia melakukan kegiatan transaksi riba, lalu dia berhenti dan tidak melakukannya lagi, maka apa-apa yang telah ia perolehnya dahulu yaitu sebelum datang larangan menjadi miliknya, yaitu riba yang sudah ia ambil atau ia terima sebelum kedatangan atau turun ayat ini, boleh tidak ia kembalikan, akan tetapi urusannya dikembalikan kepada Allah. Barang siapa yang mengulangi pada kegiatan transaksi riba setelah peringatan atau ayat itu datang maka mereka itu penghuninya api neraka. Mereka akan kekal di dalamnya untuk selama-lamanya.

Adapun hadits yang menerangkan haramnya melakukan riba telah dijelaskan sebagai berikut :

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ يُونُسَ، حَدَّثَنَا زُهَيْرٌ، حَدَّثَنَا سِمَاكٌ، حَدَّثَنِي عَبْدُ الرَّحْمَنِ  
 بْنُ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ مَسْعُودٍ، عَنْ أَبِيهِ، قَالَ: لَعَنَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ  
 وَسَلَّمَ أَكِلَ الرَّبَا، وَمُؤْكِلَهُ وَشَاهِدَهُ وَكَاتِبَهُ

Artinya : “Telah menceritakan kepada kami Ahmad bin Yunus, telah menceritakan kepada kami Zuhair, telah menceritakan kepada kami Simak, telah menceritakan kepadaku Abdurrahman bin Abdullah bin Mas’ud, dari ayahnya, ia berkata; Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam melaknat orang yang makan riba,

*orang yang memberi makan riba, saksinya dan penulisnya". (HR. Abu Dawud).*

Dalam hadits tersebut menjelaskan bahwa Rasulullah telah melaknati pada orang-orang yang melakukan kegiatan riba baik berupa memakan pada harta riba, orang yang memberikan riba, orang yang menyaksikannya maupun juru tulis transaksi riba tersebut.

#### **F. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah**

Sebuah kualitas dalam pelayanan mempunyai kaitan hubungan terhadap kepuasan nasabah karena keduanya memiliki hubungan saling keterkaitan terhadap dampak sebuah perusahaan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan peningkatan citra sebuah perusahaan, begitupun sebaliknya jika dalam pelayanan sebuah perusahaan buruk maka citra yang diberikan oleh perusahaan terhadap nasabah atau pelanggan akan menurun. Citra yang baik dalam sebuah perusahaan menjadi salah satu faktor yang penting dalam mempengaruhi anggapan atau persepsi sebuah kualitas. Adapun pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah dan nasabah akan loyal kepada perusahaan. (Haryanto, 2020 : 52-53)

Kepuasan nasabah atau pelanggan sangat ditentukan oleh adanya suatu kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam menciptakan atau memperoleh loyalitas nasabah, sebuah perusahaan harus dapat memberikan suatu kepuasan yang maksimal kepada setiap para nasabahnya. Adapun kepuasan nasabah tercipta dengan terpenuhinya keinginan dan harapan nasabah terhadap perusahaan. (Wahyoedi dan Saporso 2019 : 9-10)

Dapat penulis simpulkan bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah adalah faktor utama dalam perusahaan yaitu agar tetap mempertahankan kualitas pelayanan agar menjaga kepuasan nasabah serta tidak akan berpindah kepada perusahaan pesaing.

## G. Penelitian Relevan

Tabel 2. Penelitian Relevan

NO	Nama Peneliti (Tahun)	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan dan Persamaan
1	Kartika (2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin	Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh antara pelayanan <i>teller</i> terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sultan Alauddin dengan persamaan regresi $Y = 12,911 + 0,648$ . Dari persamaan regresi menunjukkan yaitu semakin tinggi pelayanan <i>teller</i> maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.	Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu dimana penelitian terdahulu ini meneliti di Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin, Sedangkan peneliti sekarang meneliti kepuasan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.  Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama menggunakan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y).
2	Siti Nurul Fajri (2012)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang 54,7% tergolong tinggi, 45,3% tergolong cukup. Kualitas pelayanan	Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian terdahulu ini meneliti di BRI Unit Salaman Cabang Magelang,

		BRI Unit Salaman Cabang Magelang	<i>teller</i> bank 66% tergolong tinggi dan 34% tergolong cukup. Persamaan regresi sederhana $Y = 8,280 + 1,234 X$ . Hasil uji t hitung sebesar 22,545 dengan sig sebesar 0,000. Sehingga hipotesis dapat diterima. Artinya dengan demikian dapat disimpulkan kualitas pelayanan <i>teller</i> yang tinggi akan tercipta kepuasan nasabah.	Sedangkan peneliti sekarang meneliti Kepuasan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.  Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama menggunakan Kepuasan nasabah sebagai variabel dependen (Y).
3	Fery Sujarwo (2016)	Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga	Penelitian ini menunjukkan hasil terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> terhadap kepuasan nasabah dapat dibuktikan dengan F hitung sebesar 1553.977 (Sig.0.000), jika dibandingkan dengan nilai F tabel dengan <i>degree of freedom</i> (df) pada angka 5 dan 85, <i>level of significance</i> ( $\infty$ ) 0,05 sebesar 2.25 maka nilai F hitung = 1553.977 jauh lebih besar dari F tabel = 2.25, dan signifikansi (0.000) lebih kecil dari 0,05, dapat dikatakan bahwa <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>emphaty</i> secara keseluruhan	Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang yaitu penelitian terdahulu ini meneliti kepuasan nasabah Bank Muamalat Salatiga, sedangkan peneliti sekarang meneliti kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat. Penelitian terdahulu menggunakan uji regresi linear berganda, sedangkan peneliti sekarang menggunakan uji regresi sederhana.  Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu sama menggunakan pelayanan <i>teller</i>

			berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.	pada variabel independen (X).
4	Sella Ratih (2017)	Pengaruh Pelayanan <i>Teller</i> Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Medan	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan <i>teller</i> dan kepuasan nasabah. Besarnya pengaruh tersebut yaitu 0,651 atau 56,1%, dengan sisanya sebesar 48,4% di pengaruhi faktor lain di luar penelitian atau di luar persamaan regresi.	Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu penelitian terdahulu ini meneliti kepuasan nasabah Bank Syariah Bukopin Cabang Medan, Sedangkan peneliti sekarang meneliti Kepuasan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.  Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama menggunakan pelayanan <i>teller</i> pada variabel independen (X).

Sumber : Data Olahan 2021

## H. Konsep Operasional

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan berupa kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan (X) yaitu kegiatan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat terhadap nasabah yang ingin bertransaksi di *teller* diantaranya; Tarik tunai, setor tunai, *transfer*, dan lain-lain.
2. Kepuasan nasabah (Y) yaitu mengetahui sejauh mana dari pada tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *teller* agar bisa diukur kinerja dari pelayanan *teller* Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

**Tabel 3 : Konsep Operasional**

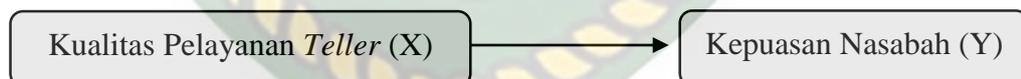
Konsep	Variabel	Indikator
Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah	Kualitas pelayanan (X)	a. <i>Compliance</i> (Kepatuhan) b. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik) c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) d. <i>Assurance</i> (Jaminan) e. <i>Realiability</i> (Kehandalan) f. <i>Empathy</i> (Kepedulian) Othman and Owen dalam Wahyoedi dan Saparso (2019 : 34-35)
	Kepuasan Nasabah (Y)	a. Kualitas Produk b. Kualitas Pelayanan c. Emosional d. Harga e. Biaya Lupiyoadi (2001) Indrasari (2019 : 91-92)

Sumber : Data Olahan 2021

### I. Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir didalam penelitian ini akan merujuk pada kepuasan nasabah yaitu dengan memperhatikan kualitas pelayanan *teller*. Apabila kualitas pelayanan *teller* itu baik, maka kepuasan nasabah juga akan meningkat. Kerangka berfikir didalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

#### Gambar 1. Kerangka Berfikir



### J. Hipotesis

Hipotesis didalam penelitian itu yaitu:

H<sub>a</sub>: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* (Penelitian lapangan) menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional antara dua variabel dengan metode perhitungan statistik yang menggunakan bantuan dari *program Statistic Product and Service Solution* (SPSS) versi 23 yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menjelaskan informasi-informasi yang akan diberikan dalam penelitian ini.

Menurut Sugiyono (2019 : 15) Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang memakai atau menggunakan analisis data dalam bentuk angka/*numeric* yang bertujuan untuk mengembangkan dan memakai model matematis, teori dan hipotesis yang saling berhubungan dengan fenomena yang sedang di teliti oleh peneliti.

Adapun metode korelasional menurut Nana Syaodih dalam Asep Saepul Hamdi dan E. Bahruddin (2014 : 7) menjelaskan bahwa metode korelasional ditujukan untuk mengetahui hubungan suatu variable dengan variable lainnya.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Rengat yang berlokasi di JL. Sultan, Sekip Hulu, Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau.

##### **2. Waktu Penelitian**

Adapun waktu dalam penelitian ini dapat dilihat dari table berikut :

**Tabel 4 : Waktu Penelitian**

NO	Jenis Kegiatan	Bulan											
		Maret			September				Oktober				
		2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan Penelitian												
2	Pengumpulan Data Penelitian												
3	Pengolahan dan Analisis Data Penelitian												
4	Penulisan Laporan Penelitian												

Sumber : Data Olahan 2021

### C. Subjek dan Objek Penelitian

#### 1. Subjek Penelitian

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

#### 2. Objek Penelitian

Dalam sebuah penelitian objek merupakan hal yang begitu penting. Objek pada penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat yang beralamat JL. Sultan, Sekip Hulu, Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau.

### D. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi adalah Suatu keseluruhan yang luas mengenai objek dari sebuah penelitian yang akan diteliti baik berupa peristiwa, gejala, sikap hidup, nilai, manusia, hewan, tumbuhan, udara, dan lain-lain, yang mana nantinya objek ini menjadi sumber penelitian yang akhirnya akan ditarik sebuah kesimpulan yang mengemukakan informasi-informasi. (Bungin, 2017 : 109)

Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, dimana jumlah nasabah tabungan yang diambil pada bulan Januari tahun 2021 hingga bulan Februari tahun 2021 yang berjumlah 8.639 nasabah. Data ini diperoleh dari wawancara dengan salah satu staff Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

## 2. Sampel

Sampel adalah jumlah dari sebagian populasi yang memiliki karakteristik ataupun sebagian kecil dari sebuah anggota populasi yang di ambil untuk sebuah penelitian dengan sesuai ketentuan dan prosedur sehingga diperoleh untuk mewakili populasi tersebut. (Siyoto dan Ali Sodik, 2015 : 64)

Pada penelitian ini yang digunakan yaitu dengan mengambil populasi yang ada dengan menggunakan teknik *Accidental sampling*. Dapat diartikan *Accidental sampling* merupakan sebuah metode penentuan sampel berdasarkan tanpa sengaja atau kebetulan, yaitu peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya dan dipandang cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. (Huwaida, 2019 : 17)

Dalam Penelitian ini untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Krejcie dan Morgan. Menurut Muri Yusuf (2017 : 168) rumus Krejcie dan Morgan yaitu :

$$s = \frac{X^2NP(1-P)}{d^2(N-1) + X^2P(1-P)}$$

Keterangan :

s = Ukuran Sampel

$N$  = Ukuran populasi

$P$  = Proporsi Populasi (0,5)

$d$  = Derajat Ketelitian (0,05)

$X^2$  = NilaiTabel (3,84)

Dalam penelitian ini jumlah populasi ( $N$ ) = 8.639 nasabah, dengan nilai ketidaktelitian sebesar 0,05 maka ukuran sampel :

$$s = \frac{X^2NP(1-P)}{d^2(N-1) + X^2P(1-P)}$$

$$s = \frac{(3,84)(8.639)(0,5)(1-0,5)}{(0,05)^2 (8.639-1) + (3,84)(0,5) (1-0,5)}$$

$$s = \frac{8.293,44}{21,595 + 0,96}$$

$$s = \frac{8.293,44}{22,555} = 367,6 = 368$$

Jadi penelitian ini mengambil sampel sebanyak 368 nasabah.

#### E. Sumber Data Penelitian

Dalam mengumpulkan data dan informasi, sumber data yang digunakan adalah:

##### 1. Data Primer

Data primer adalah Suatu data yang akan dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan cara pengamatan atau observasi secara langsung. Data primer diperoleh dengan cara menyebarkan beberapa kuesioner atau angket kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah suatu kumpulan informasi-informasi yang telah ada sebelumnya dan tidak mendapatkan informasi tersebut secara langsung dari objek atau subjek suatu penelitian.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode:

### 1. Observasi

Yaitu dengan cara turun langsung ke Bank Syariah Indonesia KCP Rengat dengan melengkapi data yang diperlukan peneliti.

### 2. Wawancara

Yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan mengenai total nasabah tabungan pada bulan Januari dan bulan Februari tahun 2021, Produk-Produk pada Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, serta struktur organisasi yang ada pada Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

### 3. Angket/Kuisisioner

Angket/kuesioner merupakan metode teknik pengumpulan suatu data dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis oleh responden. Kuesioner diberikan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat sebanyak 368 nasabah. Dengan menggunakan *scoring likert*, yaitu sebagai berikut :

Nilai 5 = Sangat Puas

Nilai 4 = Puas

Nilai 3 = Cukup Puas

Nilai 2 = Tidak Puas

Nilai 1 = Sangat Tidak Puas

#### 4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan dan mencari data yang berhubungan dengan hal-hal dalam sebuah penelitian yang berupa foto-foto, laporan kegiatan dan sebagainya. (Siyoto dan Ali Sodik, 2015 : 77-78)

### G. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam Penelitian kuantitatif merupakan sebuah proses yang dilakukan dalam memperoleh data dengan menggunakan rumus atau cara tertentu dalam penelitian. Berikut adalah kegiatan pengolahan data : (Siregar, 2017 : 86-89)

#### 1. *Editing*

*Editing* merupakan sebuah proses yang dilakukan dalam pemeriksaan ataupun pengecekan pada data yang telah terkumpulkan dari hasil perolehan lapangan. Adanya pemeriksaan atau pengecekan guna untuk melihat apakah ada kemungkinan data yang tidak memenuhi syarat atau tidak dibutuhkan lagi. Adapun fungsi *editing* sendiri yaitu bertujuan untuk mengoreksi pada kesalahan dan kekurangan suatu data lapangan.

#### 2. *Codeting*

*Codeting* Merupakan suatu kegiatan dalam pemeberian kode–kode tertentu pada setiap data dengan kategori yang sama. Kode yang dimaksud adalah angka atau huruf sebagai isyarat yang membedakan antara data maupun indetitas data yang ingin di teliti atau analisis.

### 3. Tabulasi

Tabulasi merupakan suatu proses yang bertujuan sebagai penempatan data terhadap bentuk table yang sebelumnya telah ditandai atau telah diberi kode sesuai dengan data yang telah di analisis.

## H. Teknik Analisis Data

### 1. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen yang akan digunakan penelitian harus bersifat validitas dan reliabilitas. Maka dari itu dalam penelitian ini perlu melakukan uji validitas dan reliabilitas.

#### a. Uji Validitas

Menurut wahyudi (2020) dalam Ovan dan Andika Saputra (2020 : 2) Validitas yaitu berasal dari kata *validity* yang memiliki arti suatu alat ukur dengan melihat sejauh mana kecermatan dan ketepatan dalam melakukan fungsi ukurnya. Dalam sebuah kuisioner terdapat beberapa butir pertanyaan yang bertujuan untuk mengukur suatu hal. Jika didalam pertanyaan tersebut memiliki keterkaitan tinggi maka dikatakan valid, begitupun sebaliknya apabila didalam setiap pertanyaan memiliki keterkaitan korelasi yang rendah maka dinyatakan sebagai pertanyaan yang tidak valid.

#### b. Uji Reliabilitas

Menurut (Ovan dan Andika Saputra, 2020 : 4) reabilitas merupakan suatu istilah yang bertujuan untuk mengukur dan menunjukkan sejauh mana hasil dari suatu pengukuran yang relatif tetap atau konsisten jika dilakukannya pengukuran secara berulang-ulang.

Reabilitas memperlihatkan pada konsistensi kuisioner terhadap jawaban atau hasil responden yang telah dilakukan beberapa kali pengujian pada kondisi yang berbeda namun dengan memakai kuisioner yang sama. Pada penelitian ini reliabilitas dihitung memakai bantuan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 23.

## **2. Uji Asumsi Klasik**

Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas memiliki tujuan sebagai menguji dan melihat bentuk hubungan antara variable bebas dengan variable tergantung. Normalitas data dapat dilihat dalam penelitian ini dengan cara yaitu memperhatikan titik-titik pada normal *P-plot of regression standardized residual* dari variabel terikat. Apabila data menyebar disekitar garis diagonal maka dinyatakan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### **b. Uji Linearitas**

Pada uji linearitas ini digunakan untuk sebagai melihat pada setiap model yang dibangun memiliki sebuah hubungan linear atau sebaliknya. Uji linearitas ini juga memiliki fungsi sebagai informasi dalam hubungan hasil observasi apakah sifat linear antara dua variable yang diteliti secara teori sesuai atau tidak. Pada uji linearitas ini mengambil teknik dengan melihat nilai signifikansi yaitu : (Marzuki, Crystha Armereo dan Pipit Fitri Rahayu, 2020 : 106-107)

- Apabila *Deviation from linearity Sig*  $\geq 0.05$  maka terdapat sebuah hubungan yang linear secara signifikan antara variable independen dengan variable dependen.
- Apabila *Deviation from linearity Sig*  $\leq 0.05$  maka tidak terdapat sebuah hubungan yang linear secara signifikan antara variable independen dengan variable dependen.

**c. Uji Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien Determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *R Square*.

**3. Uji Hipotesis**

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji T (*parsial*). Uji T (*parsial*) akan menunjukkan berapa banyak pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pengambilan keputusan pada uji T (*parsial*) berdasarkan nilai signifikansi yaitu:

- Jika  $\text{sig} < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak.
- Jika  $\text{sig} > \alpha$  maka  $H_0$  diterima.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KCP RENGAT

##### 1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP RENGAT

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu, yang beralamatkan di jalan Sultan No. 50, Kelurahan Kampung Besar Kota, Kecamatan Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Provinsi Riau, Indonesia. Yang sebelumnya Bank Syariah Mandiri kantor cabang pembantu Kota Rengat.

Bank Syariah Mandiri diresmikan pada Hari Jum'at Tanggal 16 Bulan September Tahun 2011 yang diresmikan oleh Wakil Bupati Indragiri Hulu yang menjabat pada saat itu yaitu Bapak H. Harman Harmaini. SH, MM.

Dengan Perkembangan seiringnya waktu pada Tanggal 1 Bulan Februari Tahun 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) diresmikan secara umum oleh Presiden Indonesia yaitu Bapak Joko Widodo dan salah satunya di wilayah Rengat, Kabupaten Indragiri Hulu, Riau, Indonesia. Adapun pemilihan dari penggabungan tiga bank syariah milik BUMN yang bisa memberikan dampak dan perkembangan yang lebih besar lagi dan mempermudah pengembangan dari satu pintu dengan visi dan misi yang sama. Bank tersebut yaitu terdiri dari BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah memiliki kinerja dan rekam jejak yang selama ini dikenal baik oleh masyarakat.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat menjadi salah satu solusi serta wadah bagi masyarakat Indragiri Hulu, sebab Bank Syariah Indonesia KCP Rengat menerapkan prinsip-prinsip syariat islam dalam transaksinya, Bank Syariah Indonesia KCP Rengat dapat membantu semua para pelaku usaha kecil

dalam mengembangkan usahanya, dapat mempekerjakan sumber daya manusia lokal dan nasabah yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Rengat tidak hanya kaum muslim namun banyak juga dari nonmuslim, sehingga kehadiran Bank Syariah Indonesia KCP Rengat dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat Indragiri Hulu.

## 2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

### a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank.

### b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan *asset* (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (*ROE* 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

## 3. Produk dan Jasa Bank Syariah Indonesia

### a. Pendanaan

- 1) BSI Tabungan *Easy Wadiah*
- 2) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*

- 3) BSI Tabungan Bisnis
- 4) BSI Tabungan Haji
- 5) BSI Tabungan *Payroll*
- 6) BSI Tabungan *Junior*
- 7) BSI Tabungan Pendidikan
- 8) BSI Tabungan Berencana
- 9) BSI Tabungan Mahasiswa
- 10) BSI Tabungan Pensiun
- 11) BSI Tabungan Simpel
- 12) BSI Tabunganku
- 13) BSI Giro
- 14) BSI Deposito

b. Pembiayaan

- 1) Modal Kerja
- 2) Investasi
- 3) Konsumer

c. Jasa

- 1) BSI Debit
- 2) BSI Sentra Bayar
- 3) BSI *Mobile*
- 4) BSI Internet *Banking*
- 5) BSI *Electronic Payroll*
- 6) BSI *L/C*



7) Jual Beli Valuta Asing

8) Bank Garansi

9) *Western Union*

d. Jasa Operasional

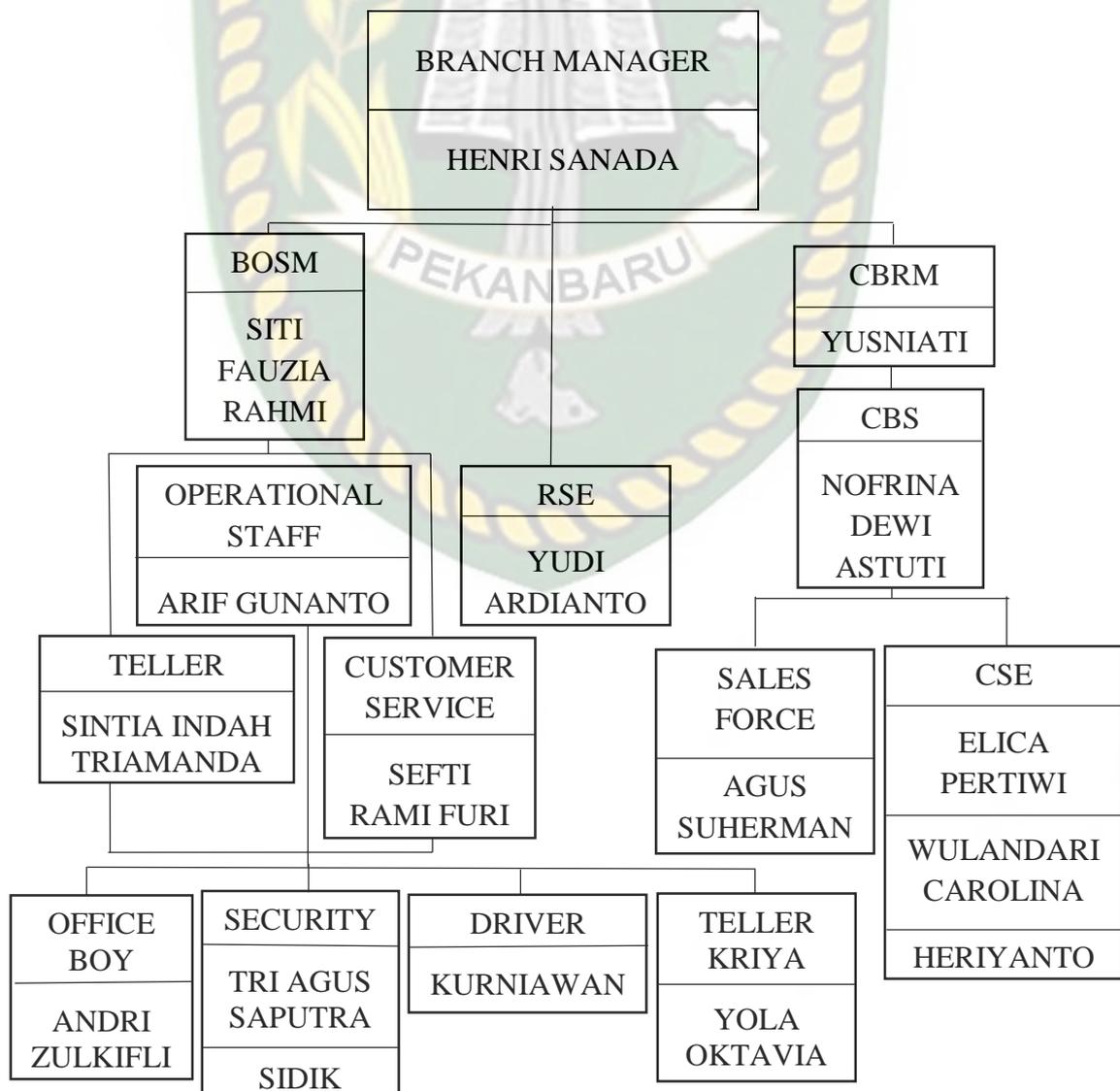
1) Transfer

2) *Intercity Clearing*

3) BSI RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

#### 4. Struktur Organisasi

Gambar 2: Struktur Organisasi BSI KCP RENGAT



## B. Gambaran Responden Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, dimana jumlah nasabah tabungan yang diambil pada bulan Januari tahun 2021 hingga bulan Februari tahun 2021 yang berjumlah 8.639 nasabah. Adapun sampel sebanyak 368 nasabah diperoleh dari perhitungan rumus Krejcie dan Morgan.

Setiap masing-masing responden memiliki karakteristik yang tidak sama, maka peneliti melakukan masing-masing pengelompokan pada beberapa karakteristik tersebut. Adapun karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan. Berikut merupakan hasil dari pengelompokan responden kuesioner yang telah disebar:

### 1. Jenis Kelamin

**Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	142	38,59%
Perempuan	226	61,41%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021

Pada tabel 5 diatas dapat peneliti simpulkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 142 orang dengan persentase sebesar 38,59% dan jumlah responden perempuan sebanyak 226 orang dengan persentase sebesar 61,41%.

## 2. Usia

**Tabel 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

<b>Rentang Usia</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
18-29	98	26,63%
30-39	83	22,55%
40-49	123	33,42%
>50	64	17,40%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari tabel 6 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang berusia 18-29 tahun sebanyak 98 orang dengan persentase 26,63%, responden yang berusia 30-39 tahun sebanyak 83 orang dengan persentase 22,55%, responden yang berusia 40-49 tahun sebanyak 123 orang dengan persentase 33,42% dan responden yang berusia >50 tahun 64 orang dengan persentase 17,40%.

## 3. Pekerjaan

**Tabel 7: Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
Wiraswasta	119	32,33%
Karyawan Swasta	68	18,48%
PNS	76	20,66%
Lainnya	105	28,53%
<b>Total</b>	<b>368</b>	<b>100%</b>

Sumber: Data Olahan, 2021

Dari tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden wiraswasta sebanyak 119 orang dengan persentase 32,33%, responden karyawan swasta sebanyak 68 orang dengan persentase 18,48%, responden PNS sebanyak 76 orang dengan persentase 20,66%, dan responden dengan pekerjaan lainnya sebanyak 105 orang dengan persentase 28,53%.

### C. Deskripsi Penelitian

Untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Rengat. Dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah nasabah tabungan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, Melalui instrumen penelitian kuisioner.

Sesuai dengan permasalahan dan perumusan model yang telah dikemukakan serta kepentingan pengujian hipotesis maka teknik analisis data diukur menggunakan bantuan program SPSS 23.

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

##### a. Uji Validitas

Mengukur validitas bisa dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan skor variabel. Yaitu dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel dan nilainya positif maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid, dan jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka dinyatakan tidak valid.

Nilai  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel penelitian, jadi nilai  $r$  tabel dalam uji validitas ini adalah ( $368 - 2 = 366$ ) dengan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua arah dan didapat  $r$  tabel 0.116 dari *degree of freedom* dengan nilai 366 dan tingkat signifikansi 0,05. Adapun hasil uji validitas dapat dilihat pada gambar berikut:

**Tabel 8: Hasil Uji Validitas X**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,435	0.116	Valid
2	0,581	0.116	Valid
3	0,616	0.116	Valid
4	0,637	0.116	Valid
5	0,626	0.116	Valid
6	0,614	0.116	Valid
7	0,739	0.116	Valid
8	0,737	0.116	Valid
9	0,809	0.116	Valid
10	0,756	0.116	Valid
11	0,759	0.116	Valid

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, Tahun 2021

**Tabel 9: Hasil Uji Validitas Y**

Pernyataan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,651	0.116	Valid
2	0,637	0.116	Valid
3	0,576	0.116	Valid
4	0,570	0.116	Valid
5	0,576	0.116	Valid
6	0,532	0.116	Valid
7	0,653	0.116	Valid
8	0,865	0.116	Valid

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, Tahun 2021

Dari keseluruhan tabel diatas, dapat diketahui bahwa r hitung atau koefisien korelasi, variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah lebih besar dari r tabel (0,116) Hal ini menunjukkan bahwa semua pernyataan yang ada pada penelitian dapat dinyatakan valid.

#### b. Uji Reabilitas

Pengukuran reliabilitas yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS 23, yaitu dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. suatu variabel dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* >0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 10: Hasil Uji Reliabilitas X**

Pernyataan	Batas Reliabilitas	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	0,60	0,878	<i>Reliabel</i>
2	0,60	0,866	<i>Reliabel</i>
3	0,60	0,863	<i>Reliabel</i>
4	0,60	0,861	<i>Reliabel</i>
5	0,60	0,862	<i>Reliabel</i>
6	0,60	0,864	<i>Reliabel</i>
7	0,60	0,852	<i>Reliabel</i>
8	0,60	0,853	<i>Reliabel</i>
9	0,60	0,848	<i>Reliabel</i>
10	0,60	0,851	<i>Reliabel</i>
11	0,60	0,851	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, Tahun 2021

**Tabel 11: Hasil Uji Reliabilitas X**

Pernyataan	Batas Reliabilitas	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	0,60	0,752	<i>Reliabel</i>
2	0,60	0,755	<i>Reliabel</i>
3	0,60	0,766	<i>Reliabel</i>
4	0,60	0,767	<i>Reliabel</i>
5	0,60	0,771	<i>Reliabel</i>
6	0,60	0,778	<i>Reliabel</i>
7	0,60	0,754	<i>Reliabel</i>
8	0,60	0,707	<i>Reliabel</i>

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, Tahun 2021

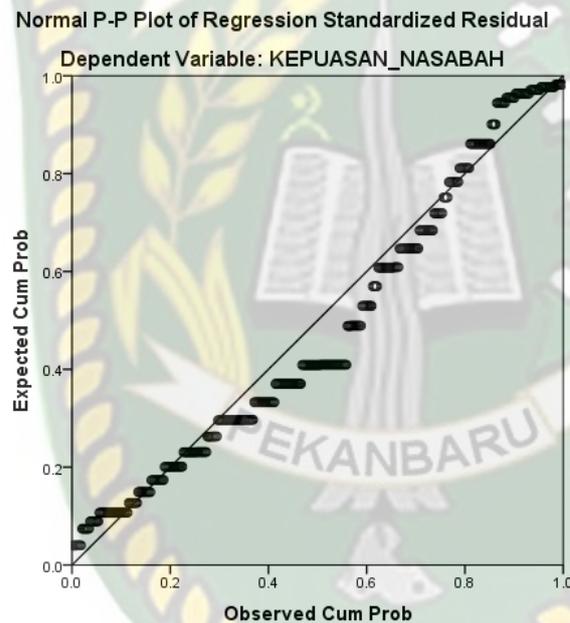
Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpha* pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah menunjukkan bahwa nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 dan variabel dalam penelitian ini dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas Data

Normalitas data dalam penelitian dapat dilihat dengan cara memperhatikan titik-titik pada normal *P-plot of Regression Standardized Residual* dari variabel terikat. Adapun hasil output SPSS versi 23 untuk uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut:

**Gambar 3: Hasil Uji Normalitas Data**



Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, Tahun 2021

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar 3 dapat dilihat bahwa titik-titik atau data berada dekat atau mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

### b. Uji Linearitas

Uji ini digunakan untuk menganalisa data dengan persamaan regresi linier sederhana adalah: (Misbahuddin dan Iqbal Hasan, 2013 : 68-69)

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (variable yang diduga)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Variabel bebas

Berikut merupakan hasil dari uji regresi linier sederhana dari output SPSS 23:

**Gambar 4: Hasil Uji Regresi Linier Sederhana**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	23.538	1.787		13.175	.000
	Kualitas Pelayanan	.251	.037	.335	6.791	.000

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, Tahun 2021

Dari gambar diatas diperoleh persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut :

$$Y = 23.538 + 0,251X$$

Dapat diambil kesimpulan :

- 1) Nilai  $\beta$  sebesar 23.538 yang merupakan konstanta dari persamaan regresi atau keadaan saat variabel kepuasan nasabah belum dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan (X). Jika variabel independen tidak ada maka variabel kepuasan nasabah tidak mengalami perubahan.
- 2) B (nilai koefisien regresi X) sebesar 0,251 menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan jika variabel

kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan nasabah pada pelayanan *teller* akan meningkat sebesar 0,251%.

### 3. Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (T)

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *parsial* (T). Terdapat dua acuan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan pada uji t yang pertama, jika  $\text{sig} < \alpha$ , maka  $H_0$  ditolak dan jika  $\text{sig} > \alpha$  maka  $H_0$  diterima. Yang kedua jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$  maka  $H_0$  diterima.

Hipotesis yang akan diujikan menggunakan uji T adalah:

$H_0$  = Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat

$H_a$  = Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan *teller* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat

Adapun cara mencari t tabel yaitu:

$$t \text{ tabel} = t \alpha/2 \text{ (df)}$$

keterangan:

$$\alpha = \text{nilai signifikansi (0,05)}$$

$$\text{df} = \text{degree of freedom (n-2)}$$

$$\text{jadi, } t \text{ tabel} = t \text{ 0,05/2 (n-2)}$$

$$= t \text{ 0,025 (368-2)}$$

$$= T \text{ 0,025 (366)}$$

$$= 2.250$$

**Gambar 5: Hasil Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	23.538	1.787		13.175	.000
Kualitas Pelayanan	.251	.037	.335	6.791	.000

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, Tahun 2021

Dari gambar diatas dapat diketahui :

1. Signifikansi untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6,791 > t$  tabel 2.250 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

**b. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien Determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan sebuah model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Adapun hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat pada gambar berikut :

**Gambar 6: Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.335 <sup>a</sup>	.112	.109	2.46933

a. Predictors: (Constant), Kualitas\_Pelayanan

Sumber : Data Diolah Dengan SPSS 23, Tahun 2021

Berdasarkan gambar output SPSS diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah 0,112 atau sama dengan 11,2%.

Angka tersebut mengandung arti bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) sebesar 11,2%. Sedangkan sisanya ( $100\% - 11,2\% = 88,8\%$ ) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan regresi yang tidak diteliti. Adapun hubungan dari variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan nasabah (Y) dengan nilai 0,112 dapat dikatakan kategori lemah.

#### D. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat diketahui bahwa variabel (X) kualitas pelayanan *teller* berpengaruh positif terhadap variabel (Y) kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat. Dengan perhitungan uji parsial (T) untuk pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $6.791 > t$  tabel 2.250 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Rengat. Hasil dari uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan bahwa dari variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) pada Bank Syariah Indonesia KCP Rengat sebesar 0,112 atau 11,2% yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dan sisanya 88,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian.

Didalam kualitas pelayanan *teller* terdapat indikator seperti *Compliance* (Kepatuhan), artinya perusahaan mampu menaati peraturan berdasarkan prinsip-prinsip islam. *Tangible* (Bukti Fisik), artinya kemampuan kinerja karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Rengat untuk menunjukkan

eksistensinya kepada para nasabah seperti dengan menunjukkan penampilan yang menarik, kemampuan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan dan fasilitas-fasilitas yang bisa mendukung jalannya proses setiap pelayanan. *Responsiveness* (Daya Tanggap), artinya Bank Syariah Indonesia KCP Rengat dapat memberikan pelayanan yang tanggap dalam transaksi dengan mengetahui situasi dan kondisi para nasabah. *Assurance* (Jaminan), artinya setiap karyawan harus bisa dan mampu memberikan jaminan waktu yang cepat dan tepat dalam pelayanan dan membangun kepercayaan yang diberikan nasabah kepada perusahaan sehingga terciptanya rasa aman dan nyaman terhadap perusahaan. *Realiability* (Kehandalan), artinya Bank Syariah Indonesia KCP Rengat dapat memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada setiap para nasabah. *Empathy* (Kepedulian), artinya dapat memberikan perhatian yang tulus, ramah, dan bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan para nasabah. Dan didalam kepuasan nasabah mencakup beberapa indikator yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya. Adapun Indikator pelayanan *teller* saling berkaitan dengan indikator kepuasan nasabah sehingga terdapatnya saling mempengaruhi satu sama lain.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Kartika (2018) menunjukkan bahwa hasil uji hipotesis sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung  $4,157 > t$  tabel  $2,048$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah. Dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan persamaan regresi  $Y = 12,911 + 0,648X$ .

Dari persamaan regresi menunjukkan yaitu semakin tinggi pelayanan *teller* maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah.

Penelitian selanjutnya sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Siti Nurul Fajri (2012) menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sebesar 54,7% tergolong tinggi, 45,3% tergolong cukup. Kualitas pelayanan *teller* Bank 66% tergolong tinggi dan 34% tergolong cukup. Persamaan regresi sederhana  $Y = 8,280 + 1,234 X$ . Dan dari hasil uji t diperoleh t hitung sebesar 22,545 dengan sig sebesar 0,000. Karena signifikan  $0,000 < 0,05$  maka dapat dikatakan  $H_a$  diterima artinya kualitas pelayanan *teller* berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian lainnya sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Sella Ratih (2017) menunjukkan bahwa hasil uji t sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung 7,756  $> t$  tabel 2,048 sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah. Dan dari hasil nilai R square dapat diketahui 0.682 atau 68,2% menunjukkan sekitar 68,2% variabel kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh pelayanan *teller* (X). Sementara sisanya sebesar 31,8% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian.

Dapat disimpulkan bahwa semakin rendah Kualitas pelayanan *teller* maka akan semakin rendah pula kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, dan begitu juga sebaliknya, jika Kualitas pelayanan *teller* yang tinggi, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan (X) berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan nasabah (Y) Bank Syariah Indonesia KCP Rengat. Dengan dibuktikannya perhitungan hasil uji parsial (T) maka  $h_0$  ditolak dan  $h_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin rendah Kualitas pelayanan *teller* maka akan semakin rendah pula kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, dan begitu juga sebaliknya, jika Kualitas pelayanan *teller* yang tinggi, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rengat.

### B. Saran

Dari hasil penelitian maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Untuk peneliti selanjutnya, penelitian terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Rengat dapat dilanjutkan untuk disempurnakan dengan menambahkan metode analisis data, memperbanyak sampel maupun penambahan variabel penelitian, sehingga bisa menjadikan karya tulis ilmiah yang lebih akurat.
2. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Rengat, diharapkan agar dapat bisa lebih meningkatkan kualitas pelayanannya kepada para nasabah sehingga terciptanya kepuasan nasabah dimasa kini maupun dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Abidin, Zainal. 2018. *Liberalisasi Rekrutmen Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah*. Duta Media Publishing. Pamekasan.
- Anggara, Kunto. 2015. *Panduan Lengkap Tes Masuk Kerja*. Tim Redaksi Bintang Wahyu. Jakarta.
- Ardianto dan Anang Firmansyah. 2019. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. CV Penerbit Qiara media. Surabaya.
- Asriel, Armida Silvia, Armiati, Leo Frista. 2016. *Manajemen Kantor*. Kencana. Jakarta.
- Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima Pada Saat Ini*. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Bungin, Burhan. 2017. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Kencana. Jakarta.
- Hamdi, Asep Saepul dan E. Bahruddin. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Aplikasi Dalam Pendidikan*. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Haryanto, Rudy. 2020. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Duta Media Publishing. Pamekasan.
- Huwaida, Hikmayanti. 2019. *Statiska Deskriptif*. Percetakan Deepublish. Yogyakarta.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta Pusat.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Unitomo Press. Surabaya.
- Ismail. 2016. *Perbankan Syariah*. Prenada Media Group. Jakarta.
- Manaldus dan Yuspita Karlana. 2015. *Credit Union Optimize People*. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. PT Bumi Aksara. Jakarta.
- Nuralam, Inggang Perwangsa. 2018. *Manajemen Hubungan Pelanggan Perbankan Syariah*. CV Budi Utama. Yogyakarta.

- Rahmawati, Intan Nur dan Rukiyah Lubis. 2014. *Win-Win Solution Sengketa Konsumen*. Medpress Digital. Yogyakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2006. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur Dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN – JP*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, ahamad mustanir. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. CV Penerbit Qiara media. Surabaya.
- Siregar, Syofian. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana. Jakarta.
- Siyoto, Sandu dan Ali Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing. Yogyakarta.
- Subagyo, Ahmad. 2009. *Kamus Istilah Ekonomi Islam*. PT Alex Media Komputindo. Jakarta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta cv. Bandung.
- Wahyoedi, Soegeng dan Saparso. 2019. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, dan Loyalitas*. CV Budi Utama. Yogyakarta.
- Yusuf, Muri. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana. Jakarta.

### **Skripsi :**

- Fajri, Siti Nurul. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Simpedes BRI Unit Salaman Cabang Magelang. *Skripsi*. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Muhammadiyah Purworejo. Purworejo.
- Kartika. 2018. Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Sultan Alauddin. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Makassar.

Ratih, Sella. 2017. Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Bukopin Cabang Medan. *Skripsi*. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan.

Sujarwo, Fery. 2016. Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Salatiga. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga. Salatiga.

**Jurnal :**

Alhamid, T. (2019). Perkembangan Bank Syariah di Indonesia (2009-2018) dan Sumber Daya Manusiannya.

Bolang, V. R., Massie, J. D., & soegoto, A. S. (2015). Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).

Engkur. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Di DKI Jakarta. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 15(01), 23-35.

Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pda Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung. *IAIN Tulungagung Research Collections*, 3(1), 145-168.

Imelda, Sri. (2017). Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin. *Jurnal Intekna*, 17(1), 1-78.

Rohendi, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bank Syariah Terhadap Nilai, Kepuasan Serta Loyalitas Nasabah di Kota Bndung. *Jurnal Acodomica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 2(2), 272-0284

Tho'in, Muhammad. (2016). Kompetensi Sumber Daya Manusia Bank Syariah Berdasarkan Prinsip Prinsip Syariah Islam (Studi Kasus Pada BNI Syariah Surakarta). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2(03).

Zaini, M. A. (2015). Konsep Al-Quran dan Al-Hadist Tentang Operasional Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 3(1), 29-50.