

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *TELLER*
TERHADAP LOYALITAS NASABAH
PADA BPRS BINA AMANAH SATRIA
KANTOR KAS BUMIAYU BREBES**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya (A.Md)

Oleh :
APRILITA NUR SHABRINA
NIM: 1522203052

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2019**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang -Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹ Lembaga keuangan bank di Indonesia terbagi menjadi dua jenis, yaitu bank yang bersifat konvensional bank yang bersifat syariah.

Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya yang menggunakan sistem bunga. Sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan Al-Qur'an dan Al-Hadist. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah Islam.²

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan nasabah. Maka nasabah akan melakukan protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan protes melalui media massa yang dapat merusak nama baik dan citra bank tersebut.

Pelayanan merupakan setiap interaksi dengan pelanggan harus memiliki tujuan utama, yaitu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan. Pelayanan kepada pelanggan bukan sekedar memberikan produk/jasa, tetapi harus dapat memuaskan pelanggan jauh diatas harapannya. Pelanggan yang puas

¹ Malayu S.P. Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2007), hlm. 1.

² Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2004), hlm. 1.

akan datang lagi, dan semakin sering pelanggan tersebut membeli, berarti semakin meningkat frekuensi konsumsinya. Lama-kelamaan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan loyal yang akan merekomendasikan produk/jasa kita kepada orang lain dengan cuma-cuma.³

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.(Gronroos, 1990:27)⁴

BPRS Bina Amanah Satria hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. BPRS Bina Amanah Satria dalam menyampaikan pelayanan bukan hanya sekedar senyum, sapa, dan salam. Tetapi juga dengan menerapkan tujuh nilai budaya kerja perusahaan, yaitu profesionalisme, antusias, penghargaan terhadap SDM, tawakal, integritas, berorientasi bisnis, dan kepuasan pelanggan yang mengimplementasiannya sesuai standar dan aturan perusahaan.⁵

BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes peranan *Teller* sangat penting, karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Teller* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik, bagian *Teller* perlu dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani nasabah yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas.

³ Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm. 168.

⁴ Daryanto & Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 135.

⁵ Dokumen BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, kedatangan nasabah yang semakin siang semakin bertambah tidak sebanding dengan jumlah *teller* yang masih terbatas dimana jumlah petugas *teller* hanya ada satu orang. Jika nasabah mengantri lama maka dapat menimbulkan rasa bosan pada nasabah tersebut, dan hal itu dapat menimbulkan persepsi buruk nasabah terhadap bank sehingga dapat menurunkan citra bank tersebut. Selain itu juga, petugas *teller* tersebut merangkap tugasnya sebagai *customer service*.⁶

Keterbatasan karyawan di bank tersebut sehingga tugas *teller* harus merangkap juga sebagai *customer service*. Jadi tugas *teller* semakin banyak, karena harus mengerjakan 2 bagian di bank tersebut. Sehingga terkadang nasabah menjadi kurang simpati, dan itu yang membuat para nasabah berpindah ke bank lain. Oleh sebab itu, tugas *teller*-lah yang berperan mengatasi bagaimana agar nasabah tetap setia dan tidak berniat untuk berpindah ke bank lain.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BPRS BINA AMANAH Satria KANTOR KAS BUMIAYU BREBES”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat diambil rumusan masalah atau kajian yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan *Teller* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes?”

C. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes.

⁶ Wawancara dengan Vina selaku *teller* pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 15:00

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
 - a. Menambah wawasan dan pengalaman peneliti agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di IAIN Purwokerto Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.
 - b. Mengetahui bagaimana penerapan ilmu yang diperoleh di IAIN Purwokerto pada realitanya yang terjadi di lapangan.
2. Bagi IAIN Purwokerto
 - a. Untuk menambah perbendaharaan ilmiah di Perpustakaan IAIN Purwokerto.
 - b. Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengangkat permasalahan yang sama.
3. Bagi BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes

Diharapkan dari penelitian ini akan menghasilkan suatu masukan pemikiran dan input yang bermanfaat sehingga bank dapat menerapkan kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan agar mengalami kemajuan pada masa yang akan datang dan sebagai bahan pertimbangan bagi bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan *teller* dalam usahanya.
4. Bagi Masyarakat

Sebagai referensi atau bacaan sehingga masyarakat dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih tentang perbankan.

D. Definisi Operasional Variabel

Dari judul tugas akhir yang peneliti angkat, ada istilah-istilah yang mendapat penjelasan agar arah dan maksud penulisan tugas akhir ini menjadi jelas dan tidak terjadi kesalahpahaman dalam memahami permasalahan yang dibahas, diantaranya:

1. Kualitas Pelayanan

Segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan nasabah. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh perusahaan yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan, keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para nasabah atas pelayanan nyata yang mereka terima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap kualitas pelayanan suatu perusahaan.⁷

2. Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.⁸

3. Loyalitas Nasabah

Loyalitas pada nasabah merupakan perilaku yang terkait dengan produk, pelayanan, dan kepuasan. Jika suatu faktor tersebut tidak terpenuhi dalam suatu perusahaan, maka nasabah akan memutuskan untuk berhenti menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan tersebut.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah atau “in situ”. Dalam hal demikian

⁷ Rahayu Betria, “*Tugas Akhir Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto 2017*”

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, “*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*”, (Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 3.

maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan berperanserta.⁹ Dalam hal ini peneliti langsung ke lapangan untuk mencari informasi. Peneliti secara langsung melaksanakan wawancara dengan yang bersangkutan, dan melakukan observasi secara langsung serta mengumpulkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Semua data yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.¹⁰ Dengan mendeskripsikan kualitas pelayanan *teller* yang diterapkan oleh BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes terhadap loyalitas nasabah. Kemudian peneliti menganalisis dengan menggunakan materi dan referensi buku, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah peneliti dapatkan.

2. Lokasi dan Waktu Peneliti

a. Lokasi

Lokasi penelitian bertempat di BPRS Bina Amanah Satria KK Bumiayu yang beralamat Jl. Diponegoro No 543 Desa Jatisawit Kecamatan Bumiayu Kabupaten Brebes.

b. Waktu

Waktu pelaksanaan dimulai tanggal 22 Januari 2018 sampai dengan 2 Maret 2018

3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes.

Obyek penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes.

⁹ Lexy J. Moleong, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 26.

¹⁰ Ahmad Tanzeh, “*Metodologi Penelitian Praktis*”, (Yogyakarta; Teras, 2011), hlm. 71.

4. Sumber Data

a. Sumber Primer

Sumber primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan *teller* BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes.

b. Sumber Sekunder

Sumber sekunder didapatkan oleh peneliti melalui brosur-brosur yang digunakan sebagai data tambahan untuk mendukung penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, disamping perlu menggunakan metode yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Penggunaan teknik dan alat pengumpulan data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif.¹¹

Untuk memperoleh data-data yang digunakan dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra.¹²

Dalam observasi penelitian dilakukan dengan pengamatan langsung mengenai pelayanan nasabah. Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data primer dengan cara mengamati langsung.

b. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih dalam. Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai pengaruh pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes.

¹¹ Jogiyanto Hartono, *Metodologi Penelitian Bisnis Edisi 6*, (Yogyakarta: BPFE, 2014), Hlm. 109.

¹² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), hlm. 199.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metode penelitian sosial. Metode dokumentasi ialah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis.

Data yang digunakan berupa data-data primer seperti laporan naskah-naskah kearsipan dan data berupa gambar yang ada pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes.

6. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹³

Teknik analisa data yang digunakan peneliti adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang wawancarai. Miles dan Huberman (1984). Mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.¹⁴

7. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang terkumpul, peneliti menggunakan metode *triangulasi*, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan

¹³ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*”, (Bandung; Alfabeta, 2015), hlm. 244.

¹⁴ *Ibid*, hlm. 246

pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.¹⁵ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode *triangulasi* sebagai pembanding data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.



¹⁵ Lexy J. Moleong, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*”, (Bandung; Remaja Rosdakarya, 2014), hlm. 330.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pengaruh kualitas pelayanan *teller* terhadap loyalitas nasabah pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu adalah:

1. Ada lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes, diantaranya dimensi yang dapat terlihat (*Tangible*), dimensi jaminan (*Assurance*), dimensi keandalan (*Reliability*), dimensi cepat tanggap (*Responsiveness*), dan dimensi empati (*Empathy*).
2. Adanya peningkatan nasabah dari bank tersebut. Terbukti bahwa *teller* berpengaruh terhadap kemajuan bank tersebut. Meningkatnya nasabah dalam suatu bank dikarenakan tugas *teller* yang maksimal. Seorang *teller* bisa meyakinkan para nasabahnya untuk menjadi nasabah yang loyal. Dari hasil kesimpulan wawancara dua nasabah diatas menyimpulkan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan seorang teller di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu. Sehingga dua nasabah di atas memutuskan tetap menjadi nasabah yang loyal.
3. dari hasil wawancara dengan seorang *teller* yang bernama Vina mengutarakan bahwa dia harus bisa cepat, tepat dan tidak boleh ada kesalahan. Selain itu seorang *teller* harus siap menerima kritik dari nasabah. Dengan kemampuan yang dimiliki oleh seorang *teller* maka bank tersebut bisa menjadi maju dan berkembang dengan pesat.

B. Saran

Saran yang dapat peneliti sampaikan setelah dilakukan penelitian adalah:

1. Bagi pihak BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu Brebes
 - a. Pihak BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu dapat meningkatkan kinerja kualitas pelayanan *frontliner* khususnya bagian *teller*, komunikasi antara pegawai yang cuti dengan pegawai yang aktif

harus dijalankan dengan baik, meningkatkan fasilitas kantor yang kurang memadai agar nasabah merasa lebih nyaman.

- b. Pihak BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu harus tetap mempertahankan kinerja yang telah dicapai agar loyalitas nasabah tetap terjaga dan dapat bertahan dalam persaingan didunia lembaga keuangan syariah maupun konvensional yang sedang berkembang saat ini.
 - c. Berupaya untuk mensosialisasikan produk-produk yang sudah ada di BPRS Bina Amanah satria Kantor Kas Bumiayu dan terus melakukan inovasi terhadap produknya sehingga menarik, kompetitif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
2. Bagi Penelitian Selanjutnya
- a. Penelitian selanjutnya disarankan mendapatkan data berupa wawancara dari beberapa nasabah untuk bahan tugas akhir
 - b. Untuk penelitian selanjutnya, lebih aktif lagi untuk meneliti didalam bank dan bertanya sesering mungkin sehingga akan mendapatkan informasi yang lebih lengkap untuk mempermudah dalam membuat tugas akhir.



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto Suharsimi. 2013. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik”*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Betria Rahayu. 2017. *Tugas Akhir Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Daryanto & Ismanto Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dokumen BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu.
- Hartono Jogiyanto. 2014. *“Metodologi Penelitian Bisnis Edisi 6”*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibun, Malayu S.P. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hurriyati Ratih. 2010. *“Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen”*. Bandung: Alfabeta.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *“Mengelola Kualitas Layanan Perbankan”*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler & Amstrong. 2004. *“Dasar-dasar Pemasaran”*. Jakarta: Indeks Gramedia.
- Moenir. 2014. *“Manajemen Pelayanan Umum Indonesia”*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2014. *“Metodologi Penelitian Kualitatif”*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Muhammad. 2004. *Manajemen Dana Bank Syariah*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Observasi secara langsung pada *Teller* di BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu pada tanggal 15 Februari 2018.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellence*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2015. *“Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Tanzeh Ahmad. 2011. *“Metodologi Penelitian Praktis”*. Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono Fandy. 2005. *“Pemasaran Jasa”*. Malang: Banyumedia.

Tjiptono Fandy. 2006. "*Manajemen Jasa*". Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Tjiptono Fandy. 2012. "*Service Management*". Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

Wawancara dengan Vina selaku *teller* pada tanggal 15 Februari 2018 pukul 15:00

