

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Hipotesis Penelitian	11

H. Sistematika Penulisan.....	12
-------------------------------	----

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Teller	14
1. Pengertian Pelayanan	14
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
3. Pengertian Teller	18
4. Pelayanan Dalam Pandangan Islam	22
B. Kepuasan Nasabah	28
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	28
2. Ciri-Ciri Nasabah yang Puas	37
3. Tipe-Tipe Kepuasan Nasabah	38
4. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah	40
5. Kepuasan Dalam Pandangan Islam	45

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Objek Penelitian	49
1. Sasaran, Lokasi dan Waktu Penelitian	49
2. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	49
3. Sumber Data.....	50
4. Teknik Pengumpulan Data	51
5. Populasi dan Sampel	52

6. Operasional Variabel.....	54
B. Instrumen Penelitian.....	56
C. Uji Instrumen Penelitian.....	57
1. Pengujian Validitas Instrumen	57
2. Uji Reliabilitas	60
D. Teknik Analisis Data.....	63

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS PEMBAHASAN

A. Kondisi Objektif Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon	66
1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon...	66
2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah	68
3. Profile Bank Rakyat Indonesia Syariah.....	69
4. Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah....	70
5. Produk-produk Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon	71
B. Gambaran Data Hasil Penelitian	77
1. Gambaran Pelayanan Teller pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon	77
2. Gambaran Kepuasan Nasabah dalam Hubungannya dengan Pelayanan Teller pada BRI Syariah Cabang Cirebon.....	90
3. Hasil Analisis Data Pengaruh Pelayanan Teller terhadap	

Kepuasan Nasabah pada BRI Syariah Cabang Cirebon	101
C. Analisis Ekonomi	108

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	110
B. Saran	111

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variabel	55
Tabel 3.2	Skala Likert	57
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas Variabel (X)	59
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Variabel (Y)	60
Tabel 3.5	Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.19	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Pelayanan Teller	89
Tabel 4.32	Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Kepuasan Nasabah	100
Tabel 4.35	Output Uji Koefisien Determinasi	105
Tabel 4.36	Output Uji Koefisien Regresi	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Kerangka Konseptual	11
Gambar 2.1	Konsep Kepuasan Pelanggan	31
Gambar 2.2	Pengaruh Harapan Terhadap Kepuasan.....	33
Gambar 4.33	Grafik Uji Normalitas	103
Gambar 4.34	Grafik <i>Normal P-Plot of Regression Standardized Residual</i>	104

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan merupakan salah satu badan usaha yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara di antara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa perbankan lainnya.¹

Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana dengan unit-unit yang lain yang mengalami kekurangan dana. Melalui bank, kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan sehingga memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen untuk melaksanakan perannya.²

Dalam dunia perbankan terdapat manajemen sumber daya manusia yang menjadi sorotan maupun tumpuan bagi sebuah lembaga keuangan untuk tetap dapat bertahan. Sumber daya manusia memiliki peran utama dalam suatu kegiatan organisasi dan sumber daya paling penting untuk memenangkan persaingan,

¹ Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2002. Hal .2

² Heri Sudarsono. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta : Ekonosia. 2004. Hal.56

karena merupakan tulang punggung dari seluruh sistem yang dirancang, metode yang diterapkan dan teknologi yang digunakan.³ Jika pada awal dikenalnya ilmu ekonomi, sumber daya manusia masih dianggap sebagai mesin oleh sebagian besar perusahaan, maka dewasa ini sumber daya manusia sudah diperlakukan secara manusiawi, sehingga penerapan norma-norma kemanusiaan harus benar-benar diterapkan secara manusiawi, melalui pengelolaan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkesinambungan.⁴

Dalam masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat menentukan kepuasan nasabah, karena pengukuran terhadap kualitas kepuasan maupun ketidak-puasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank syariah.

Kepuasan nasabah merupakan harapan setiap perbankan, kepuasan nasabah sangat menunjang kelangsungan perusahaan untuk perkembangan dalam jangka panjang. Kepuasan nasabah tergantung dari apa yang telah dilihat dan dirasakan oleh nasabah, sehingga nasabah dapat memberikan tanggapan yang positif dan negatif terhadap Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon tersebut. Kualitas pelayanan menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah, untuk menentukan

³ Dermawan Wibisono. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Erlangga. 2006. Hal. 131

⁴ Kasmir. *Op. Cit.* Hal. 133

apakah nasabah akan puas ataukah tidak puas terhadap sistem pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

Peningkatan pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam usaha meningkatkan kepuasan para nasabah, karena para nasabah sangat besar peranannya dalam pendapatan sebuah bank, hal ini secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap eksistensi perbankan itu sendiri. Setiap bank memiliki masing-masing strategi dalam hal pelayanan nasabah, dengan memberikan pelayanan yang terbaik tentunya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga akan tetap setia menggunakan produk-produk yang ditawarkan pihak perbankan dan pada akhirnya menjadi nasabah tetap di bank tersebut.

Salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah ialah teller. Teller merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money*.⁵ Dengan kata lain, teller berhubungan langsung dengan para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bagian ini tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pada dasarnya karyawan Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku. Akan tetapi, di dalam pelayanan teller yang diberikan belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan

⁵ Dwi Harayah M. *Kegiatan Kas & Teller*. Jakarta: Intermedia. 1988. Hal.40

nasabah, padahal dengan adanya peningkatan pelayanan teller terhadap nasabah seharusnya dapat menumbuhkan kepuasan nasabah yang merupakan tujuan utama Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon. Mengapa hal itu belum mampu menumbuhkan kepuasan nasabah? Hal inilah yang akan diteliti dalam penelitian kali ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengambil judul penelitian ini tentang **“Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon) ”**.

B. Perumusan Masalah

Dalam perumusan masalah ini akan dibagi ke dalam tiga bagian pokok, yaitu sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

a. Wilayah penelitian

Adapun wilayah penelitian ini termasuk kedalam Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI).

b. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan empirik berupa penelitian lapangan yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

c. Jenis Masalah

Jenis masalah dalam penelitian ini adalah masalah asosiatif di mana jenis masalah ini berusaha menggambarkan hubungan antara dua variabel atau lebih.

2. Batasan Masalah

Agar dalam penulisan ilmiah ini tidak meluas pembahasannya, maka penulis membatasi penelitian ini pada pelayanan teller yang diterapkan Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

3. Pertanyaan Penelitian

- a. Bagaimana pelayanan teller yang dilaksanakan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon ?
- b. Bagaimana gambaran kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon ?
- c. Bagaimana pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui mengenai pelayanan teller yang dilaksanakan oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

- b. Untuk mengetahui gambaran kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.
- c. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan kajian-kajian ilmu ekonomi Islam terutama lembaga perbankan dalam hal ini pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah yang mampu memberikan penjelasan sebagaimana yang diinginkan oleh pembaca yang tertarik pada masalah perbankan syariah. Dan hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu bentuk atau wujud nyata dari penerapan tugas dan fungsi perguruan tinggi yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi di IAIN Syekh Nurjati Cirebon khususnya program Studi Muamalat Ekonomi Perbankan Islam (MEPI), bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah.

2. Bagi penulis

Penelitian ini berguna untuk menerapkan teori yang telah didapat selama kuliah pada kenyataan yang ada serta merupakan kesempatan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai pelayanan teller dalam memberikan kepuasan kepada nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

Setelah peneliti melakukan penelusuran kepustakaan untuk mengetahui hasil-hasil penelitian terdahulu yang erat kaitannya dengan masalah yang dilakukan, ditemukan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Vera Vebrianti Sucipto (2006) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Mudharabah penelitian pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Cirebon”. Hasil penelitiannya yang mengungkap seputar kualitas pelayanan yang diterapkan pada Bank Muamalat Indonesia dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah, terbukti bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.
2. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Penelitian PDAM Kota Cirebon). Di mana kesimpulan yang diperoleh adalah terdapat hubungan positif Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara mutu pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Adapun kontribusi mutu pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 82,81%. Artinya bahwa tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi sebesar 82,81% oleh mutu pelayanan (2009).
3. Zaenal Afipudin (2009) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT. Bank Jabar Banten Syari’ah Cabang Cirebon)”. Hasil penelitiannya yang mengungkapkan seputar seputar kualitas pelayanan yang diterapkan pada Bank Jabar Banten Syari’ah dan pengaruhnya

terhadap kepuasan nasabah, terbukti bahwa pelayanan bank terhadap kepuasan nasabah pada Bank Jabar Banten Syariah berpengaruh positif.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu yang pernah dilakukan, diketahui bahwa cakupan permasalahan yang diteliti berbeda, untuk itu peneliti memilih judul penelitian tentang “Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah”. Dan yang menjadi bahan pertimbangan lain ialah penelitian sebelumnya dilakukan pada tahun 2006 dan 2009, jadi terdapat rentang waktu yang cukup jauh dengan penelitian yang akan dilakukan sekarang ini, yakni di tahun 2012. Selain perbedaan rentang waktu, yang menjadi pertimbangan lain adalah perbedaan tempat/ lokasi penelitian, dimana penelitian sekarang ini akan dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

Dengan itu, penulis mengajukan judul: **“Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus: Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon)”**.

F. Kerangka Pemikiran

Pada dasarnya setiap nasabah dalam menabung ingin mendapatkan pelayanan yang baik, bahkan pelayanan dapat dikatakan tidak bisa dipisahkan dengan nasabah. Mengingat pentingnya menjaga kualitas pelayanan bank terhadap nasabahnya, bank harus selalu mampu mengukur sejauh mana kualitas

pelayanan yang mereka berikan, juga tingkat kepuasan nasabah atas hasil dari pelayanan yang telah diberikan. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah, salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah ialah teller. Teller adalah karyawan bank yang bekerja di counter yang mempunyai tugas utama untuk melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai kepada nasabah. Teller merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money*.⁶

Pelayanan dari teller sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi *banking hall* bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di *counter teller*. Sedangkan transaksi yang dapat dilakukan di *counter teller* antara lain: penyetoran dan penarikan tabungan, pencairan dan penempatan deposito, penarikan cek dan bilyet giro, transfer, kliring, pembayaran-pembayaran tagihan, dan lain-lain.

Oleh karena itu, peranan Teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *counter teller* untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari tellernya agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan dan kehati-hatian.

⁶ Dwi Harayah M. *Ibid.*, hal.78

Dalam masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan dianggap mampu mempengaruhi minat masyarakat terhadap bank. Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat menentukan kepuasan nasabah, karena pengukuran terhadap kualitas kepuasan maupun ketidak-puasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank syariah. Dalam buku Rambat Lupiyoadi⁷ disebutkan menurut Parasuraman dalam memberikan jasa pelayanan yang baik, menurut konsep ServQual (Service Quality) terdapat 5 dimensi penentu kualitas jasa pelayanan, yaitu: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empaty*.

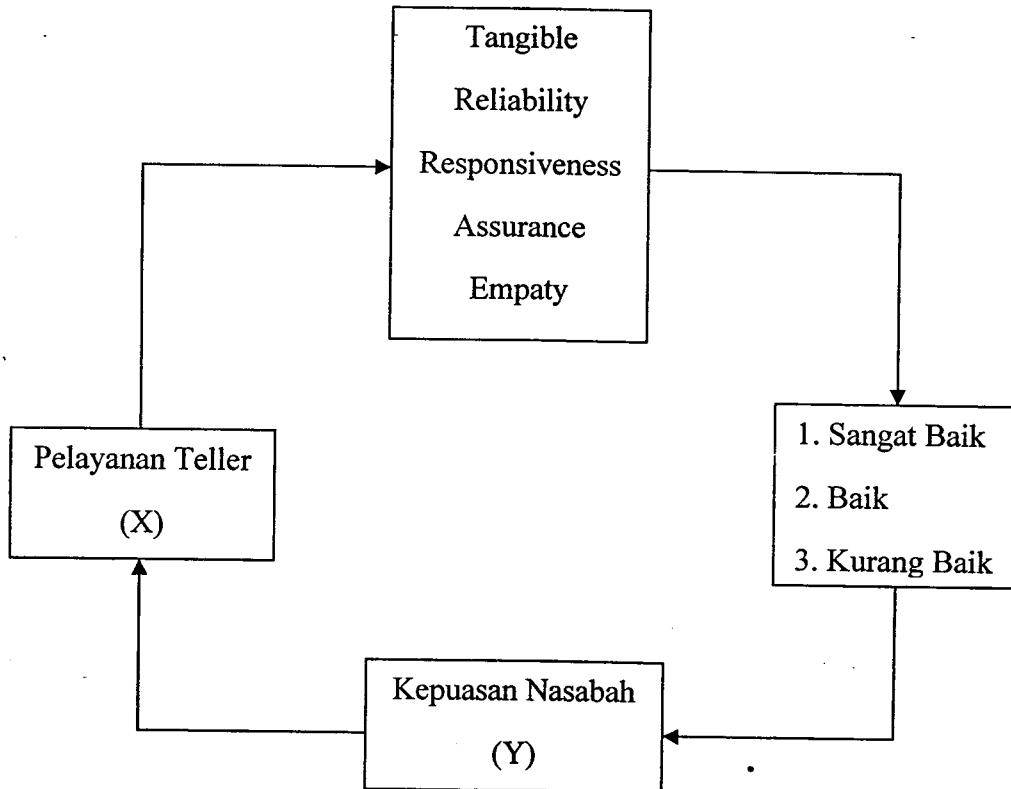
Tujuan utama bank adalah bagaimana membuat nasabah merasa puas atau setia pada bank. Bagi perusahaan yang terpenting adalah bagaimana proses dan mekanisme agar nasabah puas. Pelanggan yang merasa puas adalah penyebar promosi dari mulut ke mulut dengan baik, sering memberikan kontribusi besar seperti akan membeli banyak lagi produk yang di rasa sesuai dengan keinginan si nasabah. Semakin nasabah itu merasa puas, maka nasabah tersebut selalu setia menggunakan produk-produk nya sesering mungkin.⁸

Berdasarkan pembahasan di atas untuk mengetahui kepuasan nasabah maka dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

⁷ Rambat Lupiyoadi. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat. 2001. Hal. 35

⁸ Handi Irawan. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat. 2004. Hal.10

Gambar 1.1
Kerangka Konseptual



Sumber: Teori Pelayanan Dikutip dari Rambat Lupiyoadi "*Manajemen Pemasaran Jasa*" 2001: 35

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya. Namun demikian, meskipun keadaan hipotesis adalah kesimpulan terkaan, terkaan tersebut harus didasarkan pada acuan, yakni teori dan fakta ilmiah.⁹

⁹ Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 2002. Hal. 64

Dari pemaparan di atas maka peneliti menduga bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah.

H. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab pertama ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan mengenai pengertian pelayanan teller, dimensi kualitas pelayanan, pengertian kepuasan nasabah, metode pengukuran kepuasan nasabah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variabel operasional, instrumen penelitian, uji validitas, teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang pembahasan dari hasil penelitian yang dilakukan, yakni menggambarkan kondisi objektif Bank Rakyat

Indonesia Syariah Cabang Cirebon, yang mencakup sejarah berdirinya, Visi dan Misi yang ingin dicapai, serta struktur organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon. Selain itu juga dalam bab ini menggambarkan tentang pelayanan teller yang diterapkan Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon serta gambaran kondisi kepuasan nasabah dan hasil pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Cirebon.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini diuraikan mengenai kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian serta saran atas permasalahan tersebut.