

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

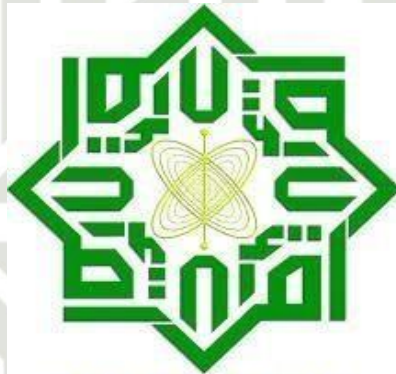


**EVALUASI PELAYANAN TELLER TERHADAP NASABAH PADA BSI
KANTOR CABANG PANGKALAN KERINCI**

LAPORAN AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

M. IRFAN ZUHDI
NIM. 01920610958

**PROGRAM STUDI D-III
PERBANKAN SYARIAH**

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022 M / 1443 H

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

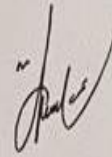
PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul “ Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci “ yang ditulis oleh:

Nama : M. Irfan Zuhdi
NIM : 01920610958
Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 29 September 2022
Pembimbing Laporan Akhir



Nuryanti, S.E.I., M.E. Sy

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Pelayanan Teller Terhadap Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci”, yang ditulis oleh:

Nama : M. IRFAN ZUHDI
NIM : 01920610958
Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin/ 26 Juni 2023
Waktu : 08.00 WIB
Tempat : Gedung Dekanat FASIH

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 16 Juli 2023

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Jenita, SE., MM

Sekretaris
Syamsurizal, SE, M.Sc.Ak

Penguji I
Wali Saputra, SE.Ak., MA

Penguji II
Musnawati, SE.,M.Ak



Mengetahui:
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum


Dr. Zulkifli, M.Ag

NIP. 19741006 200501 1 00

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : M. Irfan Zuhdi
NIM : 01920610958
Tempat/ Tgl. Lahir : Pekanbaru, 08-06-2001
Fakultas : Syariah dan Hukum
Prodi : D3 Perbankan Syariah

Judul Skripsi:

Evaluasi Pelayanan Teller Terhadap Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Skripsi dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Juli 2023
Yang membuat pernyataan



M. Irfan Zuhdi
NIM : 01920610958

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

M Irfan Zuhdi, (2022): **Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh fenomena peranan pelayanan teller yang ada di BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci yang belum maksimal dalam menjalankan fungsinya sebagai teller. Berhubung pelayanan teller merupakan suatu hal yang sangat penting dalam servis terhadap nasabah. Peranan teller antara lain, teller menggambarkan kualitas pelayanan suatu bank, teller bisa mengangkat nama baik suatu bank. Teller merupakan suatu kunci pokok pelayanan pada suatu bank. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah dan bagaimana bentuk pelayanan teller pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.

Penelitian ini dilakukan di BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci. Menggunakan metode penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menyederhanakan hasil dari olahan data, sehingga mudah dipahami. Deskriptif yaitu menguraikan data-data yang diperoleh, kemudian data tersebut dianalisis. Adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang yaitu: 1 *Teller* dan 1 *Branch Operation & Service Manager*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder.

Hasil dari penelitian ini adalah dalam meningkatkan pelayanan nasabah ternyata seorang teller termasuk bagian bank yang berperan penting, karena teller yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada nasabah. Kedua pelayanan yang diberikan teller BSI Pangkalan Kerinci adalah mengucapkan salam, melayani dengan penuh tanggung jawab, mengetahui kebutuhan nasabah, melayani dengan simpatik, melayani dengan cepat, memberikan rasa nyaman, berperilaku ramah, sabar, dan berpenampilan menarik. Hal-hal tersebut membuat nasabah merasa dilayani dengan sepenuh hati.

Kata kunci: **Peranan, Teller, Pelayanan**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan lancar. Shalawat dan salam atas junjungan Nabi Muhammad SAW, dimana atas berkat dan rahmat dari beliau akhirnya kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga. Demikian pula yang penulis rasakan, akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini yang berjudul **“Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci”**. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum Jurusan D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Laporan akhir ini bisa terwujud dengan baik berkat dari Kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Teristimewa untuk Ayah Desminal Fendri dan Ibu Elmina tercinta, yang senantiasa memberikan doa serta dukungan yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan akhir ini.
2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum beserta jajarannya.
4. Yang terhormat Bapak Dr. H. Erman, M. Ag selaku Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum.
5. Yang terhormat Bapak Dr. H. Mawardi, M. Ag selaku Wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Hukum.
6. Yang terhormat Ibu Dr. Sofia Hardani, M. Ag selaku Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum.
7. Yang terhormat Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah Ibu Dr. Nurnasrina, SE, M. Si yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
8. Yang terhormat Sekretaris Jurusan Ibu Dr. Jenita, SE, MM yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan dalam penyelesaian Laporan Akhir ini.
9. Yang terhormat Dosen Pembimbing Ibu Nuryanti, SE., M.Sy yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta meluangkan waktu-waktunya untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
10. Yang terhormat Dosen Penasehat Akademik Ibu Darnilawati, SE, M. Si yang membimbing dan memberikan masukan kepada penulis Ketika mengalami permasalahan kuliah.
11. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf yang ada disekitar lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, ilmu tersebut sangat bermanfaat bagi penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1 Bapak pimpinan cabang dan seluruh karyawan BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci yang memudahkan dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini.

1 Sahabat-sahabatku Ario M Fathonah dan Andhika Dewa terimakasih bantuan, semangat dan motivasi yang diberikan kepada penulis.

1 Teman-teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah Angkatan 2019 yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

1 Dan yang terakhir kepada semua pihak yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu. Terimakasih atas motivasi dan bimbingannya.

Akhirnya kepada Allah SWT jualah tempat penulis memohon doa serta harapan, semoga semua yang diberikan baik dorongan, bantuan, partisipasi, motivasi dapat dibalas oleh Allah SWT. Semoga laporan Akhir ini bermanfaat untuk kita semua.

Pekanbaru, 15 Oktober 2022

Penulis,

UIN SUSKA RIAU
M IRFAN ZUHDI
01920610958

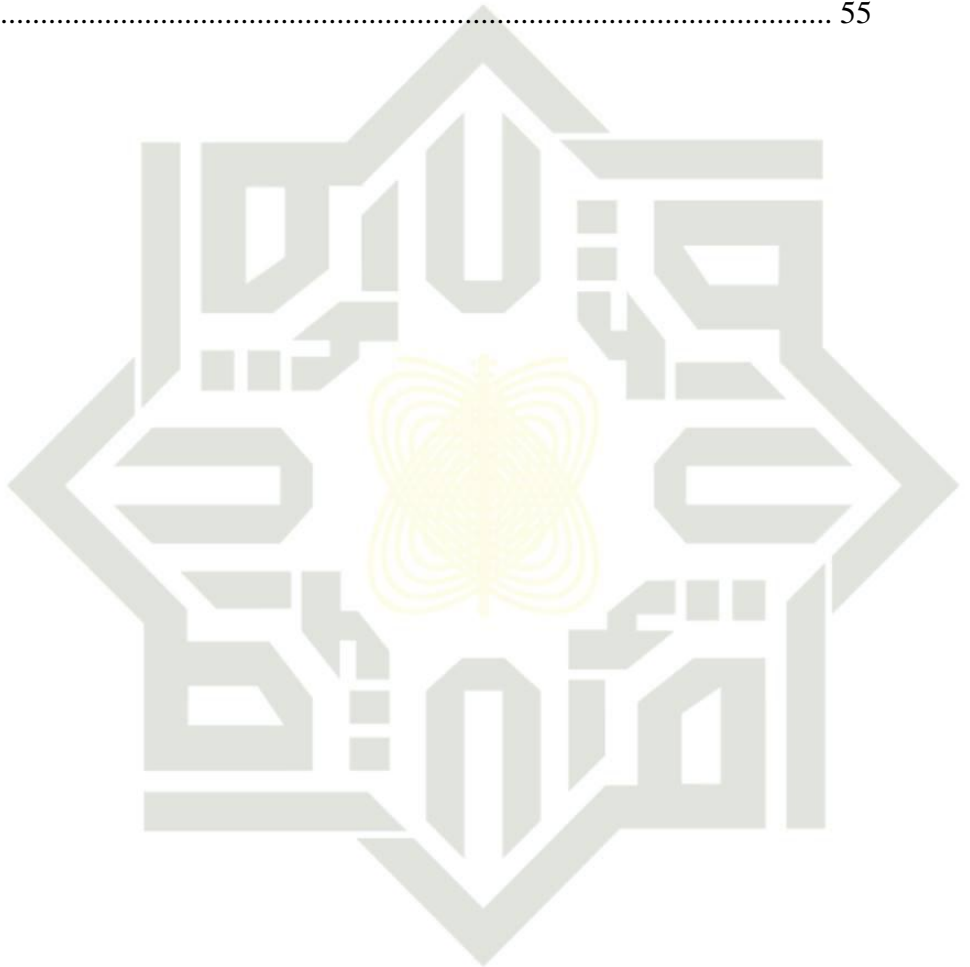
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II KAJIAN TEORITIS	6
A. Kerangka Teoritis.....	6
1. Peranan	6
2. Teller.....	7
3. Pelayanan.....	18
4. Nasabah	23
B. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Pendekatan Penelitian	28
C. Lokasi Penelitian	29
D. Informan Penelitian.....	29
E. Sumber Data	30
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
A. Gambaran Umum BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.....	33
B. Visi dan Misi Kantor Cabang Pangkalan Kerinci	34
C. Struktur Organisasi.....	36
D. Peranan Teller Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci	40
E. Bentuk Pelayanan Teller Pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.....	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	47
A. Kesimpulan	47
B. Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
Lampiran 1	54
Lampiran 2	55



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebagai makhluk sosial, manusia membutuhkan manusia- manusia lain yang bersama-sama hidup di masyarakat. Dalam hidup bermasyarakat manusia selalu berhubungan satu sama lain, disadari atau tidak untuk mencukupi kebutuhan dalam hidupnya. Tata cara atau peraturan dalam perhubungan manusia sesama manusia untuk memenuhi keperluan masing- masing yang berlandaskan syariat Islam yang melibatkan bidang ekonomi disebut juga dengan muamalat. Manusia dapat berkerja apa saja, yang penting tidak melanggar garis-garis yang telah ditentukan Allah SWT.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

Persaingan di industri perbankan dan jasa keuangan yang semakin intensif

¹ Rahmad illahi perdana, *Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada BMT AL-KUTHAD Cabang Panam di Delima Kota Pekanbaru*, Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2020.

² Weli Nurmalina, *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah*, Cirebon: UIN Syekh Nurjati, 2012.

menuntut bank harus memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya karena setiap bank akan bersaing merebut hati nasabahnya. Hasil penelitian menunjukkan perusahaan yang unggul dalam menciptakan nilai akan memiliki kinerja bisnis yang unggul. Pemberian nilai yang unggul kepada nasabah dapat dilakukan melalui penyediaan produk atau jasa yang lebih baik dibandingkan pesaing. Jika bank mampu mewujudkannya secara terus-menerus, maka diharapkan dapat mendukung kinerja bisnis jangka panjang.³

Di dunia perbankan 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 ketidakpuasan nasabah merupakan tolak ukur yang penting dari kepuasan nasabah itu sendiri, dan hal inilah yang harus menjadikan nilai tambah untuk bank syariah.⁴

Banyak faktor yang menyebabkan kegiatan Bank akan berjalan dengan baik salah satunya adalah faktor pelayanan yang diberikan kepada nasabah, makin sempurna pelayanan yang diberikan maka makin banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi.⁵

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam

³ atik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategis Bank Di Era Global*, (Jakarta: Kencana, 2017), h. 3.

⁴ Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara: 2011), h. 22.

⁵ Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017), h. 46.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

instruksi antara orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan terhadap nasabah. Dalam memberikan pelayanan setiap perusahaan memiliki cara yang berbeda dengan perusahaan lain. Namun bentuk pelayanan terdiri dari 3 bentuk pelayanan pertama pelayanan dengan lisan yaitu cara penyampaian, yang kedua dengan tulisan dan yang ketiga dengan perbuatan tingkah laku.⁶

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.⁷

Sebagai kasir dibagian *front office*, risiko operasional teller cukup tinggi. Sebagai pintu gerbang lalu lalang fisik uang di kantor cabang, kelalaian teller berpotensi langsung terhadap kerugian kantor cabang. Dan potensi insiden tersebut cukup besar.⁸

Pengertian teller lebih luas dibandingkan kasir karena selain sebagai pintu "keluar dan masuk" uang, juga berfungsi di bidang administratif dan pelayanan. Oleh karena itu, perbankan lebih banyak menggunakan istilah teller daripada kasir karena di bank teller melayani penyetoran dan pengambilan uang pemindahbukuan (*overbooking*), transfer uang, kliring, serta pelayanan lainnya.⁹

⁶ Yulianti, *Pengaruh Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya*, Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2019.

⁷ Dwi Harayah M, *Kegiatan Kas & Teller*, (Jakarta: Intermedia. 1988), h.40.

⁸ Mohamad Irianto, *Prosedur Audit Operasional Bank: Audit Terapan Berbasis Risiko*, (Jakarta: Mohamad Irianto. 2014), h.73.

⁹ Ahmad Subagyo, *Kamus Istilah Ekonomi Islam*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009), h. 22.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memahami dan mendalami Etika Teller Sebagai petugas yang duduk di barisan front office, teller perlu memahami dan mendalami etika yang merupakan aturan tak tertulis yang berhubungan dengan moral, sikap, dan tingkah laku.¹⁰

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis bermaksud menyusun tugas akhir dengan judul “ **PERANAN TELLER TERHADAP PELAYANAN NASABAH PADA BSI KANTOR CABANG PANGKALAN KERINCI**”.

B. Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, perlu kiranya dibatasi pokok pembahasannya pada peranan teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.

C. Rumusan Masalah

Sejalan dengan latar belakang yang dikemukakan diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.
2. Apa saja kendala teller dalam pelayanan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.

¹⁰ Sri Imelda, Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BSI Kcp Kayutangi Banjarmasin, Vol 17, No. 1, 2017, h. 49.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D Tujuan dan Manfaat Penelitian

1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui peranan teller terhadap pelayanan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.
- b. Untuk mengetahui bentuk pelayanan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.

2. Manfaat Penelitian

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pada program studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- b. Untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya mengenai cara kerja teller dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kerangka Teoritis

1. Peranan

Peranan (*role*) merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Peranan dan kedudukan saling tergantung satu sama lain. Tidak ada peranan tanpa kedudukan, demikian pula tidak ada kedudukan tanpa peranan. Setiap orang mempunyai macam-macam peranan sesuai dengan pola pergaulan hidupnya. Hal ini berarti bahwa peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat dan serta kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya. Peranan menjadi sangat penting karena mengatur perilaku seseorang. Peranan dapat membuat seseorang menyesuaikan perilaku sendiri dengan perilaku orang-orang dikelompoknya.¹¹

Peranan menurut terminologi adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat. Dalam bahasa Inggris peranan disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking.” Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan.” Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.

¹¹ <https://id.wikipedia.org/wiki/Peranan> diakses tanggal 29 Maret 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa.¹²

Sukanto (2013:268) mengatakan peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran.¹³

Friedman (2010:286) mendefinisikan peran adalah serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi sosial yang diberikan baik secara formal maupun secara informal. Peran didasarkan pada preskripsi (ketentuan) dan harapan peran yang menerangkan apa yang individu-individu harus lakukan dalam suatu situasi tertentu agar dapat memenuhi harapan-harapan mereka sendiri atau harapan orang lain menyangkut peran-peran tersebut. Berdasarkan uraian sebelumnya di simpulkan bahwa peran adalah tindakan atau perilaku individu yang di harapkan sesuai dengan posisi atau kedudukannya yang di lakukan dalam situasi tertentu untuk memenuhi harapan sesuai dengan peran tersebut.¹⁴

2. Teller

a. Pengertian Teller

Teller merupakan salah satu organ penting bagi sebuah bank. Mereka lah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan

¹² Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), Ed. Ke-3, Cet. Ke- 4, h. 854.

¹³ Sukanto. *Pengertian Peran*. Erlangga, Jakarta. Hal, 10, 2013.

¹⁴ Friedman M. *Peran dan Konsep Peran*. PT. Indeks, Jakarta, 2010.

nasabah bank pada khususnya. Ketika nasabah berkunjung ke bank, maka mereka yang paling sering berinteraksi dengan nasabah. Di jaman persaingan yang sangat ketat dewasa ini, pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai harapan nasabah, namun harus memberi pelayanan yang berkesan. Jadi, sangatlah penting untuk memiliki keterampilan di dalam melakukan tugas-tugasnya, memberikan pelayanan yang prima agar kesan positif dapat tertanam di benak nasabah. Teller yang dapat memberikan kesan positif adalah teller yang cekatan, ramah dan santun. Teller juga punya tanggungjawab yang besar dalam melakukan tugasnya, terutama terkait dengan keakuratan dan ketepatan dalam melayani nasabah bertransaksi serta mencatat transaksi dengan benar. Sebagai fronliner, teller yang dapat memberikan pelayanan berkesan akan membawa dampak positif bagi bank.

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

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat; tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi: pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja di belakang gerai (counter), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.¹⁵

b. Fungsi Teller

Sesuai dengan pengertian teller diatas bahwa fungsi seorang teller yaitu untuk memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari petugas teller yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang dengan penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua Teller Bank.¹⁶

c. Tugas dan Tanggungjawab Teller

Sebelum melakukan tugas-tugasnya di bank maka seorang teller harus mengetahui benar tentang fungsi, tanggungjawab, dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya.

Berikut penjelasan tentang tugas dan tanggungjawab seorang teller pada sebuah bank :

a. Tugas Teller

1. Memproses/ melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
2. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/ bank notes dan warkat berharga.

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia, “*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*” (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h, 2.

¹⁶ <https://www.gurupendidikan.co.id/teller-bank/> , Diakses Pada 3 Februari 2022.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
 4. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
 5. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
 6. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordinator/ *pooling Cash/ Bank Indonesia*.
 7. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan nasabah.
 8. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan Outlet.
 9. Meyakini keaslian dan keabsahan spesimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang.
 10. Menjamin keamanan boks teller dan kewenangan memegang kunci boks.
 11. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
 12. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator/ *pooling cash* atau nasabah.
 13. Menjaga kerapihan dan kebersihan counter teller.
- b. Tanggungjawab Teller
1. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain- lain dengan teliti dan cepat.
 2. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
 3. Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang kerja.

4. Menjaga keamanan alat-alat identitas teller, yaitu User-ID, password, anak kunci cash box dan laci.
5. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

c. Wewenang Teller

Sehubungan dengan tugas dan fungsi teller, maka seorang teller pun memiliki wewenang. Wewenang tersebut merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi diluar jangkauannya).

Wewenang teller meliputi hal berikut :

1. Menerima setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah.
2. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.
3. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah.
4. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.

Terkait dengan tugas dan tanggungjawabnya seorang teller tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal yang berada diluar tugas dan tanggungjawabnya, seperti menggunakan suatu rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, misalnya seperti

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selisih lebih/kurang ataupun keperluan lain seperti setoran titipan nasabah, pencarian bilyet giro dan sebagainya. Kemudian tidak boleh menerima atau memproses transaksi titipan dari nasabah, kecuali telah diatur dalam ketentuan yang berlaku di bank.¹⁷

d. Etika Teller

Sebagai petugas yang duduk di barisan front office, teller perlu memahami dan mendalami etika yang merupakan aturan tak tertulis yang berhubungan langsung dengan moral, sikap dan tingkah laku. Beberapa hal yang menyangkut etika teller, antara lain:

1. Penampilan

Sebaiknya teller menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan dapat merupakan ciri khas dan bank yang bersangkutan.

2. Kepribadian yang menarik

Sikap atau pembawaan yang ramah, hormat dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan bagi teller, dengan tetap mengingat martabat pribadi maupun martabat bank.

3. Pelayanan yang cepat dan tepat, menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama.

4. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.

5. Jika merangkap sebagai costumer service, teller dituntut untuk dapat menjelaskan kepada nasabah tentang jasa-jasa yang ditawarkan bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

¹⁷ Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas*, h. 5-6.

dengan sistematis dan logis.¹⁸

e. Variasi Jenis Teller

Dalam penetapan sistem teller terdapat beberapa jenis teller sebagai berikut:

1) Corporate Teller

Corporate teller adalah teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusahaan.

2) Individual Account Teller

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

3) Non Cash Teller

Non cashteller merupakan teller yang hanya melaksanakan penerimaan setoran nontunai.

4) Foreign Exchange Teller

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

5) Local Currency Teller

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

6) Express Teller

Express teller merupakan teller yang hanya melaksanakan pembayaran tunai di bawah nilai nominal tertentu. Dalam hal ini rekening

¹⁸ Muhammad siddiqi nejatullah, *Bank Islam*, Bandung, Pustaka, h, 176

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

giro nasabah secara otomatis dianggap cukup untuk meliput cek yang bersangkutan.

7) Mixed Transaction Teller

Teller yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.¹⁹

f. Syarat-syarat Teller

1. Pendidikan

Dalam hal pendidikan atau latar belakang pendidikan, menjadi Teller Bank tidak hanya bagi yang lulusan di jurusan keuangan (ekonomi/akuntansi) saja. Tetapi beberapa jurusan seperti matematika dan ilmu komunikasi bisa bekerja di posisi ini.

2. Hard skill

Hard skill merupakan keahlian yang terlihat. Untuk bekerja di posisi ini, kamu mesti punya beberapa keahlian seperti hitung cepat, serta kemampuan berbahasa asing (Inggris) baik verbal maupun non verbal yang baik.

3. Soft skill

Kemudian masalah soft skill yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai Teller Bank adalah :

a. Ramah dan Sopan. Karena nanti akan berhadapan dengan nasabah setiap harinya, maka perlu punya sikap yang ramah dan sopan kepada orang lain karena ini juga berdampak pada citra Bank itu sendiri.

b. Komunikasi. Dalam hal komunikasi, Teller Bank harus punya

¹⁹ Suharmiati, "Tinjauan Tugas dan Tanggung Jawab Teller" (Tugas Akhir: STIE, 2014), h. 28-29.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan yang baik. Bisa berbicara dengan jelas dan tidak membuat nasabah menjadi bingung. Karena ketika nanti menjelaskan kepada nasabah, perlu komunikasi yang baik.

c. Sabar dan ulet. Seorang Teller Bank harus sabar dan mempunyai keuletan atas ketelitian yang tinggi, karena nanti akan berhadapan dengan uang yang jumlah tidak sedikit sehingga perlu teliti. Dan jangan sampai mudah emosi, dan harus sabar.

4. Fisik

Dari segi fisik, biasanya pihak yang menjadi kandidat yang berpenampilan menarik (*good looking*) intinya enak dipandang mata, baik dari berpakaian, hingga kelakuannya yang sama baik. *Good Looking* ini bukan berarti harus cantik atau tampan. demikian pula ukuran badan misalnya tinggi harus ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan.²⁰

g. Peralatan Penunjang Sistem Teller

Alat kerja yang dapat menunjang tugas/pekerjaan teller, tanpa mengabaikan faktor keamanan, adalah:

1. Sinar ultra violet yaitu alat pemeriksa keabsahan dokumen dan Surat berharga lainnya.
2. Mesin penghitung uang kertas atau uang logam.
3. Mesin hitung, kalkulator.
4. Cash box teller, merupakan box yang terkunci khusus yang digunakan

²⁰ Uswatul Hasanah, *Peranan Teller Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep*, Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pabanas, 2018.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk menyimpan uang tunai, biasa disimpan diruang conter saat teller bekerja yang sepenuh merupakan tanggung jawab teller.

5. *Speciment* atau kartu contoh tanda tangan digunakan untuk melakukan pencocokan tanda tangan yang terdapat pada *howe cheek* yang di salurkan oleh nasabah.
6. *Validating machine*, digunakan setiap transaksi yang masuk melalui counter sesuai dengan kode teller masing-masing voucher atau bukti yang tidak di legalisir dengan alat ini dianggap tidak sah.
7. *Card dex filling equipment*, untuk menyimpan *stop payment order* (penarikan atas nomor rekening yang tidak dapat dibayar secara keseluruhan) atau daftar warkat-warkat yang dibatalkan oleh nasabah atau dinyatakan hilang.
8. Daftar uang palsu, Untuk memonitor penerimaan setoran tunai dari nasabah dan menghindari penerimaan uang palsu.
9. Daftar kurs harian, Bagi bank devisa, daftar kurs harian ini digunakan untuk transaksi dalam valuta asing pada hari ini dan dikeluarkan oleh pejabat yang berkecimpung dalam transaksi valuta asing. Daftar ini selalu berubah setiap hari sesuai dengan perkembangan pasar uang.
10. Formulir-formulir kerja:
 - a. Buku pencatatan cas box dari khasanah (valuta utama).

Untuk mencatat jam saat pembukaan atau penutupan khasanah dan pukul berapa teller mngambil atau memasukan cas box pada khasanah, penanggung jawab 2 orang yang ditunjuk secara bergilir.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Buku persediaan kas di dalam khasanah

Buku ini digunakan untuk mencatat segala mutasi keluar masuknya uang dari khasanah.

c. Teller *exchange* (bon permintaan antar teller)

Media yang digunakan untuk mencatat permintaan penyetoran antar teller atau head teller.

d. Daftar mutasi kas

Untuk mencatat mutasi-mutasi pada hari tersebut dan untuk membuktikan kebenaran transaksi yang di catat tersebut. Hasil daftar ini adalah saldo yang sesungguhnya dan harus cocok dengan jumlah uang secara fisik di cas box. Daftar ini dituangkan berdasarkan pencatatan baik daftar penerimaan maupun pembayaran.

e. Daftar posisi kas (rekapitulasi kas bank)

Media ini digunakan oleh teller dan merupakan pencatatan saldo kas yang sesungguhnya di miliki bank.

f. Daftar penerimaan atau pengeluaran kas teller

Media pencatatan baik penerimaan maupun pengeluaran uang tunai atas transaksi yang terjadi pada hari itu dan sebagai bukti untuk mencatat pada daftar mutasi kas. Jika operasi bank di dukung sistem komputerisasi, yang menghubungkan komputer di bagian teller dan akuntansi maka daftar-daftar di atas merupakan hasil print out yang keluar setelah jam operasi bank usai.²¹

²¹ Simurang kir, Op. Dasar-Dasar dan Mekanisme Perbankan, Jakarta 1979, Yogyakarta, H. 164

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan diartikan sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Dengan demikian, setiap upaya untuk membantu dan menyiapkan keperluan yang dibutuhkan oleh orang lain, hal itu bias dikatakan dengan pelayanan. Sementara menurut Moenir, pelayanan merupakan sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pengertian ini menitikberatkan kepada proses pemenuhan kebutuhan orang lain untuk memperoleh kepuasan.²²

Kata pelayanan secara etimologis dalam kamus besar bahasa indonesia mengandung arti “ usaha melayani kebutuhan orang lain”. pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Daviddow dan Uttal bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.²³

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan pengalaman, budaya atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan

²² Mishbahuddin, “*Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*”, (Yogyakarta: Tangga Ilmu, 2020), h. 13.

²³ Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas*. (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 75.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memiliki keseragaman setiap kariawan maka perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang customer service dan teller:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, maka mintalah bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.²⁴

Seorang teller dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang diembannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan nasabah.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan

²⁴ Kasmir, *Etika Customer service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), h. 21.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Menurut Hardiyansah mendefinisikan bahwa "pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain."²⁵

b. Ciri-ciri Pelayanan yang baik

Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedia personel yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

c. Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

- 1) Layanan dengan lisan

²⁵ Dr Haryanto dan Ir Helena ras Ulina Sembiring, "Membangun Prima Dalam Pelayanan Publik", (Jakarta: Media Nusa Creative, 2021), h.1.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2) Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya, penandatanganan, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.²⁶

d) Konsep Pelayanan menurut Islam

Menurut Ismail dalam bukunya “Perbankan Syariah” pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang

²⁶ <http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/bentuk-pelayanan.html>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memerlukannya. Setiap muslim bekerja/memberikan pelayanan yang didasarkan iman, etika kerja, dan akhlak. Nilai dalam pelayanan lebih ditekankan pada nilai akhlaknya. Ia harus dapat member nilai tambahan bagi lingkungannya. Buruknya perilaku bisnis para pengusaha para pengusaha menenrukan sukses gagalnya bisnis yang dijalankan, maka kita diperintah oleh Allah swt untuk berlaku lemah lembuh dalam menjalankan bisnis.

Qs. Ali 'Imran: 159

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

Artinya:

*maka disebabkan rahmat dari allah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya.*²⁷

4. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Menurut Saladin (1994:7) nasabah adalah “konsumen- konsumen

²⁷ Ahmad Hatta, *Tafsir Quran Per Kata: dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Terjemahannya*, Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2009.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai penyedia dana”. Sedangkan pengertian nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1997: 683) adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan Bank (dalam hal keuangan). Berdasarkan pengertian diatas, maka untuk penelitian ini yang dimaksud dengan calon nasabah adalah orang yang akan menjadi tanggungan suatu perusahaan bank dan belum menjadi nasabah suatu perusahaan bank.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Nasabah

Menurut Zulpahmi (2010) faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan jasa Bank syariah adalah sebagai berikut: Tidak adanya bunga (riba), Seluruh produk sesuai syariah, Sistem bagi hasil yang adil dan menentramkan, Diinvestasikan pada pekerjaan yang halal dan berkah, Diinvestasikan untuk peningkatan ekonomi dhuafa (lemah), Pelayanan yang cepat dan efisien, Sumber Daya Manusia yang profesional dan transparan, Sikap dan perilaku karyawan yang ramah dan sopan, Adanya jaminan keamanan dana nasabah, Produk yang beragam, menarik dan inovatif, Lokasi yang mudah dijangkau dan strategis, Proses bagi hasil yang sama-sama menguntungkan, Fasilitas ATM dan cabang mudah ditemukan, Pelayanan yang mudah dan tidak berbelit belit, Bangunan dan ruangan Bank yang bersih dan nyaman, Promosi dari bank, Adanya dorongan dari pihak lain, Sosialisasi melalui tokoh masyarakat dan ulama, Adanya konsep yang saling menguntungkan, Suku bunga di Bank konvensional tidak tetap.²⁸

²⁸ Evi Yupiter dan Raina Linda Sari, *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim*, Vol. 1 No. 1, 2012, h. 49-50.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Nilai Nasabah

Pencarian nilai oleh nasabah terhadap produk/ jasa bank yang biasa disebut customer delivered value (nilai yang diterima nasabah) adalah selisih antara nilai nasabah total dan biaya nasabah total. Nilai nasabah total (total customer value) adalah sekumpulan manfaat yang diharapkan oleh nasabah dari produk atau jasa tertentu. Biaya nasabah total (total customer cost) adalah sekumpulan biaya yang diharapkan oleh konsumen yang dikeluarkan untuk mengevaluasi, mendapatkan, menggunakan, dan membuang produk atau jasa. Hasil akhir adalah keuntungan yang diterima oleh nasabah. Nilai yang diberikan nasabah diukur berdasarkan keandalan, ketahanan dan kinerja terhadap bentuk fisik, pelayanan karyawan bank, dan citra produk/jasa. Di lain pihak, biaya yang dikeluarkan nasabah diukur berdasarkan jumlah uang, waktu dan energi, dan biaya psikologis produk/jasa.

Sering bank melakukan analisis nilai nasabah untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan bank terhadap berbagai pesaing.

1. Mengidentifikasi atribut utama yang dihargai nasabah. Nasabah ditanyai mengenai fungsi dan tingkat kinerja yang mereka cari dalam memilih suatu produk.
2. Menilai tingkat kepentingan kuantitatif atribut-atribut yang berbeda. Nasabah diminta untuk memberi peringkat arti penting atribut- atribut yang berbeda. Jika peringkat yang disusun para nasabah terlalu beragam,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

peringkat-peringkat tersebut harus dikelompokkan ke dalam segmen nasabah yang berbeda.

3. Menilai kinerja bank dan pesaing mengenai perbedaan nilai nasabah yang dibandingkan berdasarkan tingkat kepentingan yang mereka tetapkan. Para nasabah menggambarkan di bagian mana mereka melihat kinerja bank dan pesaing pada setiap atribut.
4. Mengkaji bagaimana nasabah dalam segmen tertentu membuat peringkat mengenai kinerja bank melebihi tawaran pesaing pada semua atribut penting, bank dapat menetapkan harga yang sama dan mendapat lebih banyak pangsa pasar.
5. Memantau nilai nasabah dari waktu ke waktu. Bank secara periodik harus melaksanakan kembali penelitiannya atas nilai nasabah dan posisi pesaing karena perekonomian, teknologi, dan keistimewaan produk senantiasa berubah.²⁹

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan tugas akhir ini sebelum penulisan melakukan penelitian maka penulis mengkaji terlebih dahulu dan melibatkan buku-buku yang akan dijadikan referensi serta melihat skripsi dan tugas akhir yang membahas tentang:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh: Rahmad Illahi Perdana dengan judul *“Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada BMT AL-ITTIHAD*

²⁹ Kurniati karim, *“Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan”*, (Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020), h. 36.

Cabang Panam di Delima Kota Pekanbaru” (Pekanbaru: UIN SUSKA RIAU, 2020). Penelitian ini menjelaskan peranan teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah. Hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Pertama dalam meningkatkan pelayanan nasabah ternyata peran teller sudah cukup baik dikarenakan teller termasuk bagian bank yang berperan penting, karena teller yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada nasabah. Kedua pelayanan yang diberikan teller BMT al-Ittihad adalah mengucapkan salam, melayani dengan penuh tanggung jawab, mengetahui kebutuhan nasabah, melayani dengan simpatik, melayani dengan cepat, memberikan rasa nyaman, berperilaku ramah, sabar, dan berpenampilan menarik. Hal-hal tersebut membuat nasabah merasah dilayani dengan sepenuh hati.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh: Fisbela Mei Dinia Astrida Wardani dengan judul *“Peran Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Pengkreditan Rakyat Syariah Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang”* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2019) Penelitian ini menjelaskan peran pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa prosedur yang telah dilakukan teller sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan dan kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori cukup baik dan baik melalui kebersihan dan kesiapan para Teller untuk melayani nasabah, sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di BPRS Bumi Rinjani Kantor Cabang Malang.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang dilakukan oleh: Uswatul Hasanah dengan “*Peranan Teller Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep*” (Surabaya: STIE Perbanas, 2018) Penelitian ini menjelaskan peran Teller dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Teller sudah cukup baik memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah karena Teller menjadi perantara antara nasabah yang akan bertransaksi dengan bank. Sedangkan implikasi dari upaya meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan oleh Teller sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah dan citra Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan). Penelitian lapangan adalah bentuk penelitian yang bertujuan mengungkapkan makna yang diberikan oleh pihak bank pada perilakunya dan kenyataan sekitar. Metode ini digunakan ketika metode survei ataupun eksperimen dirasakan tidak praktis. Sehingga, jenis penelitian *field research* adalah jenis penelitian yang dilakukan secara langsung di lapangan dengan bertujuan untuk menemukan masalah yang bersifat mendalam kemudian memecahkannya di BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.³⁰

B. Pendekatan Penelitian

Proses penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati.³¹

Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Sesuai dengan namanya, jenis penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi,

³⁰ Bagus Eko Dono, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*, (Bondowoso: Guepedia, 2021), h. 22.

³¹ Fitrah dan luthfiyah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, (Sukabumi: CV Jejak, 2017), h. 44.

penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti.³² Penelitian ini berdasarkan pada objek penelitian melalui observasi dan wawancara yang dilakukan kepada pihak BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat di mana peneliti untuk memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Lokasi penelitian adalah tempat di mana penelitian dilakukan.³³ Penelitian ini mengambil lokasi yang berada di PT. Bank Syariah Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Pangkalan Kerinci Jl. Lintas Timur No. 35, Pangkalan Kerinci.

D. Informan Penelitian

Informan Penelitian adalah subyek yang memahami informasi objek penelitian sebagai pelaku maupun orang lain yang memahami objek penelitian.³⁴ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan penelitian utama (Key Informan). Yang dimaksud Informan penelitian utama (Key Informan) adalah orang yang paling tahu banyak informasi mengenai objek yang sedang diteliti atau data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari

³² Muhammad Ramadhan, “*Metode Penelitian*”, (Surabaya: Cipta Media Nusantara(CMN), 2021), h. 7.

³³ Eko Sudarmanto, dkk., “*Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*”, (kota: Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 207.

³⁴ Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), h.

sumber pertama.³⁵ Dalam hal ini yang menjadi informan penelitian utama (key informan) adalah pimpinan dan staff Teller di BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci.

E. Sumber Data

Dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data:

1. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan menggunakan metode wawancara.³⁶ Untuk melakukan data primer ini ialah dengan mengumpulkan sejumlah keterangan melalui wawancara dengan staff Teller PT. Bank Syariah Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Pangkalan Kerinci yang mana mempunyai hubungan masalah dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berasal dari buku-buku, dokumentasi, website, jurnal, artikel, serta materi perkuliahan yang berkaitan dengan penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian penulis menggunakan beberapateknik pengumpulan data untuk seperti :

1. Observasi

³⁵ Ibid, Hal 77.

³⁶ Sigit Hermawan dan Amirullah, “Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif”, (Malang: Media Nusa Creative, 2016), h. 28-29.

Sebagai metode ilmiah, menurut Margono observasi dapat diartikan sebagai pengamatan, dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.³⁷ Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Pangkalan Kerinci.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.³⁸ Dalam hal ini peneliti akan melakukan wawancara langsung dengan salah satu staff *Teller* PT. Bank Syariah Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Pangkalan Kerinci.

3. Studi Pustaka

Penelitian mengambil data-data bersumber dari buku-buku, jurnal, dan internet yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

4. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data-data, menyelidiki benda-benda seperti: catatan-catatan, buku-buku, surat kabar, majalah, prestasi, notuleh rapat, agenda dan sebagainya. Menurut Amirul Hadi dan Haryono,

³⁷ Ahmad Sangid dan Ali Muhdi, “Budaya Literasi di Pesantren”, (Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020), h. 15.

³⁸ *Ibid*, h. 16.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.³⁹

Teknik Analisis Data

Dalam penulisan ini menggunakan analisa secara deksriptif, yakni setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis, sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

³⁹ *Ibid*, h. 16-17.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan mengenai peranan Teller terhadap pelayanan nasabah pada BSI kantor cabang Pangkalan Kerinci dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BSI kantor cabang Pangkalan Kerinci adalah sangat penting. Karena teller dalam melakukan tugasnya akan selalu berhubungan langsung dengan nasabah sehingga cara kerja dan sikap seorang petugas teller akan mencerminkan keadaan, citra baik, dan reputasi suatu bank bagi nasabah.
2. Bentuk pelayanan teller pada BSI kantor cabang Pangkalan Kerinci adalah mengucapkan salam, melayani dengan penuh tanggung jawab, mengetahui kebutuhan nasabah, melayani dengan simpatik, melayani dengan cepat, memberikan rasa nyaman, berperilaku ramah, sabar, dan berpenampilan menarik.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian di BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci, penulis mengusulkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Agar BSI kantor Cabang Pangkalan Kerinci memberikan pemahaman kepada masyarakat dan meyakinkan kepada masyarakat bahwa BSI adalah lembaga keuangan yang menjalankan usahanya sesuai syariah islam.

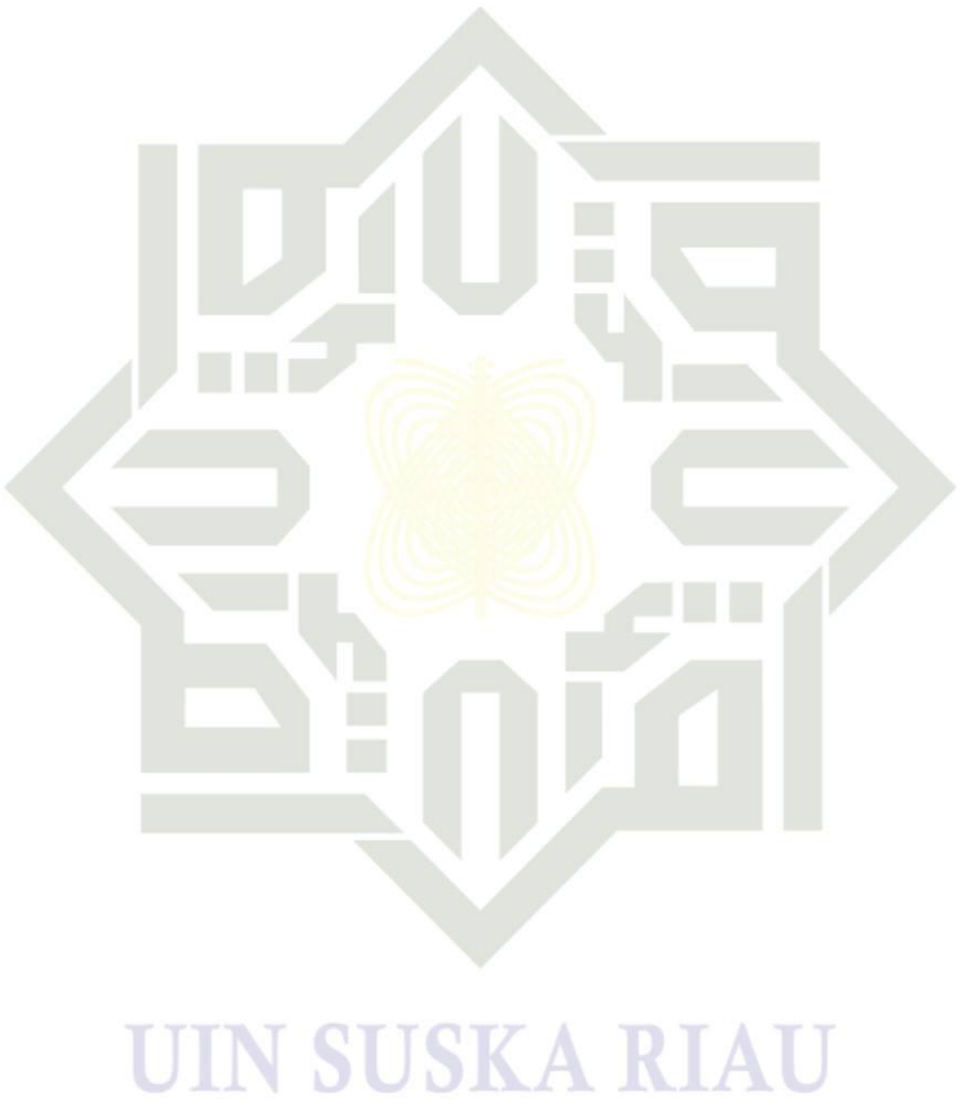
2. BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci diharapkan dapat mempertahankan pelayanan yang sudah diterapkan, bila perlu lakukan peningkatan pelayanan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

Ahmad Hatta, *Tafsir Quran Per Kata: dilengkapi dengan Asbabun Nuzul dan Terjemahannya*, Jakarta: Maghfirah Pustaka, 2009.

Ahmad Sangid dan Ali Muhdi, *Budaya Literasi di Pesantren*, Yogyakarta: Pustaka Ilmu, 2020.

Ahmad Subagyo, *Kamus Istilah Ekonomi Islam*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2009.

Atik Suryani, *Manajemen Pemasaran Strategic Bank Di Era Global*, Jakarta: Kencana, 2017.

Bagus Eko Dono, *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*, Bondowoso: Guepedia, 2021.

Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007.

Dr Haryanto dan Ir Helena ras Ulina Sembiring, *Membangun Prima Dalam Pelayanan Publik*, Jakarta: Media Nusa Creative, 2021.

Dwi Harayah M, *Kegiatan Kas & Teller*, Jakarta: Intermedia. 1988.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Balai Pustaka, 2007), Ed. Ke-3, Cet. Ke- 4.

Eko Sudarmanto, dkk., *Desain Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif*, Kota: Yayasan Kita Menulis, 2021.

Fitrah dan luthfiah, *Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*, Sukabumi: CV Jejak, 2017.

Friedman M. *Peran dan Konsep Peran*. PT. Indeks, Jakarta, 2010.

Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara: 2011.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.

Kasmir, *Customer Services Excellent Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.

Kasmir, *Etika Customer service*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.

Kurniati karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020.

Mishbahuddin, *“Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit”*, Yogyakarta: Tangga Ilmu, 2020.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Mohamad Irianto, *Prosedur Audit Operasional Bank: Audit Terapan Berbasis*

Risiko, Jakarta: Mohamad Irianto, 2014.

Muhammad Ramadhan, *Metode Penelitian*”, Surabaya: Cipta Media

Nusantara (CMN), 2021.

Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan*

Kuantitatif dan Kualitatif, Malang: Media Nusa Creative, 2016.

Simurang kir, Op. *Dasar-Dasar dan Mekanisme Perbankan*, Jakarta 1979,

Yogyakarta.

Sukanto. *Pengertian Peran*. Erlangga, Jakarta, 2013.

Weli Nurmalina, *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah*,

Cirebon: IAIN Syekh Nurjati, 2012.

Yulianti, *Pengaruh Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap*

Kepuasan Nasabah Di Bank Muamalat Kantor Cabang Palangka Raya,

Palangka Raya: IAIN Palangka Raya, 2019.

Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,

2014.

B. Jurnal

Evi Yupiteri dan Raina Linda Sari, Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Non Muslim, Vol. 1 No. 1, 2012.

Sri Imelda, Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin, Vol 17, No. 1, 2017.

C. Skripsi / Laporan Akhir

Rahmad illahi perdana, *Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada BMT AL-ITTIHAD Cabang Panam di Delima Kota Pekanbaru*, Pekanbaru: UIN Suska Riau, 2020.

Suharmiati, *Tinjauan Tugas dan Tanggung Jawab Teller*, Tugas Akhir: STIE, 2014.

Uswatul Hasanah, *Peranan Teller Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep*, Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas, 2018.

D. Wawancara

Rima Sartika Ulfa, *Teller BSI Pangkalan Kerinci*, Wawancara, Pangkalan Kerinci, 13 juli 2022.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F Website

<https://www.gurupendidikan.co.id/teller-bank/> Diakses Pada 3 Februari 2022.

<http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2010/07/> Diakses Pada 3 Februari 2022.

<https://id.wikipedia.org/wiki/Peranan> Diakses pada 29 Maret 2022.

<https://id.jobs-job.com/4589-problems-encountered-by-tellers> Diakses pada 7

juli 2023

www.bankbsi.co.id Diakses pada 24 juni 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran 1

Pertanyaan Wawancara

1. Bagaimana peranan Teller dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah?
2. Beberapa jenis-jenis Teller?
3. Bagaimana peran Teller pada masa era digital?
4. Bagaimana bentuk pelayanan Teller pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci?
5. Apa saja transaksi yang ditangani oleh Teller?
6. Bagaimana pengaruh Teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada BSI Kantor Cabang Pangkalan Kerinci?
7. Faktor apa saja yang dapat meningkatkan pelayanan Teller?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran 2

Dokumentasi



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.