



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KCP PADANG UNIVERSITAS ANDALAS**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Program Studi Perbankan Syariah*

OLEH:

WULAN SARI
NIM. 2030401144

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
1446H / 2025M**

ABSTRAK

Wulan Sari , NIM. 2030401144 Judul Skripsi “**Analisis Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas**” Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Mahmud Yunus Batusangkar.

Permasalahan Penelitian ini adalah sistem antrian yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas menggunakan model antrian satu jalur satu tahap/loket yang artinya terdapat satu teller yang ditempatkan pada sistem antrian yang bertugas untuk melayani para nasabah yang ingin melakukan setoran awal kartu tanda mahasiswa, pembayaran uang kuliah tunggal, melakukan penarikan dan penyimpanan. Dengan jumlah satu teller yang beroperasi pelayanan yang diberikan belum memuaskan karena masih terdapatnya waktu tunggu yang lama untuk dilayani, minimnya tenaga Bank, fasilitas Bank yang kurang memuaskan, oleh sebab itu sering nasabah merasa bosan dalam waktu tunggu yang terlalu lama terkhusus pada bagian teller, jika waktu tunggu yang digunakan untuk mengantri sangat lama maka nasabah akhirnya membatalkan proses transaksi. Tujuan penelitian ini adalah menjelaskan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas, menjelaskan proses pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas terhadap nasabah.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan *Field Research*, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan serta verifikasi data. Dan teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketidakpuasnya nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas yang berkaitan dengan kualitas layanan, lamanya waktu layanan, tanggung jawab staf dalam menanggapi keluhan dan fasilitas yang disediakan dinilai kurang mampu untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Adapun untuk Proses Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas Terhadap Nasabah menunjukkan bahwa proses pelayanan di Bank Syariah Indonesia mencakup berbagai tahapan, mulai dari penerimaan nasabah, proses transaksi, hingga penanganan keluhan. Setiap tahapan ini memiliki peran penting dalam membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Bank.

Kata Kunci: Proses Pelayanan, Bank Syariah Indonesia, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

ABSTRACT

Wulan Sari, NIM. 2030401144 Thesis Title “**Analysis of Customer Satisfaction at Indonesian Sharia Banks KCP Padang Andalas University**” Sharia Banking Study Program Islamic Economics and Business Faculty Mahmud Yunus Batusangkar.

The problem of this research is that the queuing system implemented by the Indonesian sharia bank KCP Padang Universitas Andalas uses a one line one stage or counter queue model, which means that there is only one place in the queue system which is tasked with serving customers who want to make an initial deposit on their ID card. Single tuition payment students make with drawings and deposits. With the number of one teller operating, the service provided is not satisfactory because there is still a long waiting time to be served, the lack of bank staff, bank facilities are unsatisfactory. Therefore, customers often feel bored when the waiting time is too long, especially in the cashier section. If the waiting time is too long, especially in the cashier section. If the waiting time is used if you queue for a very long time, the customer ends up canceling the transaction process. The aim of this research is to explain how customer satisfaction at the Indonesian sharia bank KCP Padang, Andalas University, explains how the service process of the Indonesian sharia bank KCP Padang, Andalas University, is for customers.

The type of research carried out is field research using a qualitative approach. The data collection technique used is initial observation, interviews and documentation with customers of the Indonesian sharia bank KCP Padang, Andalas University. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and drawing conclusions and data verification and the data validity techniques used are source triangulation and technical triangulation.

The results of this research show that customer satisfaction at the Indonesian sharia bank KCP Padang Andalas University shows that customer dissatisfaction with the service provided by Indonesian sharia bank officers, KCP Padang Andalas University is related to the quality of service, length of service time, staff responsibility in dealing with needs and the facilities provided assessed as less able to meet customer needs, as for the service process of the Indonesian sharia bank KCP Padang Andalas University towards customers shows that the service process at the Indonesian sharia bank includes various stages starting from customer acceptance to handling complaints. Each of these stages has an important role in shaping customer perceptions. On the quality of bank services.

Keywords: Indonesian Sharia Bank, Service Process, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Sub Fokus	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat dan Luaran Penelitian.....	8
F. Definisi Operasional.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Bank Syariah.....	12
2. Kepuasan Nasabah.....	20
3. <i>Teller</i>	29
B. Kajian Penelitian Yang Relevan.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Jenis Penelitian	40
B. Latar dan Waktu Penelitian	40
C. Instrumen Penelitian	41
D. Sumber Penelitian.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data	42
F. Teknik Analisis Data	43
G. Teknik Penjamin Keabsahan Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
A. Gambaran Umum BSI KCP Padang Universitas Andalas	46
1. Sejarah Berdirinya BSI KCP Padang Universitas Andalas	46
2. Struktur Organisasi BSI KCP Padang Universitas Andalas	48
3. Deskripsi Pekerjaan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.....	48
4. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia	53
5. Makna dan Logo Bank Syariah	54
6. Produk-produk Bank Syariah Indonesia	55
B. Hasil Penelitian.....	58
C. Pembahasan	74
BAB V PENUTUP.....	76
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran	77
DAFTAR KEPUSTAKAAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Antrian dan Pelayanan Nasabah PT. BSI KCP Padang Universitas Andalas Bulan Oktober Tahun 2023	4
Tabel 1. 2 Waktu tunggu pada bagian <i>Teller</i> BSI KCP Padang Universitas Andalas	5
Tabel 3.1 Rancangan Waktu Penelitian	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Padang Universitas Andalas.....	48
Gambar 4. 2 Logo BSI	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan lembaga keuangan di Indonesia sungguh luar biasa, sebagai lembaga keuangan kegiatan bank sehari-hari tidak akan terlepas dari bidang keuangan. Lembaga keuangan merupakan suatu lembaga yang dapat bersentuhan langsung kepada masyarakat yang berfungsi sebagai alat. Peran lembaga keuangan adalah sebagai alat untuk menjaga stabilitas keuangan dalam perekonomian suatu negara. Oleh karena itu lembaga keuangan bank dan non bank menjadi salah satu tiang stabilitas keuangan. Pertumbuhan dan perkembangan ekonomi syariah di Indonesia, secara otomatis ikut memacu perkembangan lembaga keuangan syariah baik bank maupaun non bank.

Bank adalah suatu yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kemasyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang berusaha dalam bidang pelayanan jasa keuangan sabagai alat pengentasan kemiskinan. Perbankan atau biasa disebut bank menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarat.fungsi bank merupakan perantara diantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, disamping menyediakan jasa- jasa perbankan lainnya Begitupun dengan perbankan syariah ataupun lembaga keuangan syariah lainnya perannya pun sama, hanya saja perbankan syariah dalam kegiatannya berdasarkan pada syariat islam.

Keberadaan bank syariah yang menjalankan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah bukan hanya untuk mencari keuntungan dan meramaikan bisnis perbankan di indonesia, tetapi juga untuk menciptakan lingkunga bisnis yang aman. Pembiayaan secara luas berarti *financing* atau pembelanjaan yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk medukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dikerjakan oleh orang lain.

Sedangkan menurut Undang-undang No.21 tahun 2008 adalah undang-undang tentang perbankan syariah. Undang-undang ini mulai berlaku pada tanggal 16 Juli 2008. Undang-undang ini mengatur tentang kelembagaan, kegiatan usaha, dan cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha bank syariah dan unit usaha syariah. Undang-undang ini juga mengatur tentang persyaratan untuk memperoleh izin usaha syariah, tugas manajemen, remunerasi komisaris dan direksi, dan hal-hal lainnya. (Antonio, 2016: 160).

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa bank. Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula kepada nasabah. Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk atau jasa yang membuat nasabah tidak puas. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan nasabah yang royal, yaitu *reability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), *responsiveness* (cepat tangkap). (Suprpto, 2011: 45-46).

Memaksimalkan pelayanan perlu diperhatikan tiga aspek yaitu kesediaan sarana dan prasarana, sumber daya manusia (SDM), dan teknologi yang digunakan. Ketersediaan sarana dan prasarana yaitu kantor cabang dan ATM, Pastikan keberadaan kantor cabang dan ATM yang mudah dijangkau oleh nasabah diberbagai lokasi pertimbangkan untuk membuka di daerah yang belum terjangkau. Fasilitas pendukung, sediakan ruang tunggu yang nyaman layanan parkir dan fasilitas lainnya yang dapat meningkatkan kenyamanan nasabah saat berkunjung ke kantor cabang.

Sumber daya Manusia (SDM), pelatihan dan pengembangan lakukan pelatihan rutin bagi karyawan untuk meningkatkan kompetensi mereka

terutama dalam hal pelayanan nasabah, pengetahuan produk dan kemampuan teknis. Motivasi dan insentif, berikan insentif dan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi untuk meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja. Rekrutmen, rekrut SDM yang memiliki komitmen terhadap prinsip-prinsip syariah.

Teknologi yang digunakan, digital banking perkembangan layanan digital seperti mobile banking dan internet banking untuk memudahkan nasabah kapan saja dan dimana saja. Automasi dan AI, gunakan teknologi automasi dan kecerdasan buatan (AI) untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan layanan yang lebih personal kepada nasabah. Keamanan digital, tingkatkan sistem keamanan digital untuk melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman *cyber*.

Nasabah sering menilai kualitas sistem operasi suatu bank berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan *teller* dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah. Pada umumnya setiap nasabah mengharapkan untuk segera mendapatkan pelayanan dari *teller* tanpa harus menunggu lama. Sehingga pihak bank harus dapat memberikan pelayanan yang baik, dengan memperbaiki sistem operasi dan memberikan pelayanan yang cepat sehingga nasabah tidak membiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. *Teller* bertanggung jawab dalam memberikan suatu pelayanan kepada nasabah baik tunai maupun non tunai. Jika jumlah nasabah yang datang melebihi jumlah teller yang tersedia, maka nasabah harus menunggu ditempat yang telah disediakan selama menunggu antrian. Pada umumnya, setiap bank memiliki jumlah *teller* yang berbeda-beda, minimal satu sesuai kebutuhan pelayanan kepada nasabah. (Abdullah, 2014: 143-144)

Bagian informasi di BSI KCP Padang Universitas Andalas ini mencatat pada saat setiap minggu pertama dan minggu ke empat setiap bulan tercatat banyaknya para nasabah melakukan transaksi pada bagian *teller* baik itu melakukan transaksi seperti Pembayaran setoran awal KTM, bayar uang kuliah tunggal, melakukan penyimpanan dan penarikan. Berikut tabel antrian nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas.

Tabel 1. 1
Daftar Antrian dan Pelayanan Nasabah
PT. BSI KCP Padang Universitas Andalas Bulan Oktober Tahun 2023

Keterangan	Jumlah Nasabah				
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
Minggu 1	50	55	46	58	43
Minggu II	48	52	59	50	41
Minggu III	56	52	38	54	50
Minggu IV	55	57	60	58	55
Total	209	216	203	220	189

Sumber: Data Diolah, Dokumentasi BSI Tahun 2023

Pada BSI KCP Padang Universitas Andalas ini mencatat pada Bulan Oktober Tahun 2023 daftar antrian dan pelayanan cukup baik dan terjadi kenaikan pada minggu ke-IV yang jumlah nasabahnya 285 yang lebih banyak dibandingkan dengan minggu awal. Berdasarkan pengamatan, kualitas yang diberikan oleh BSI KCP Padang Universitas Andalas ini masih kurang memuaskan para nasabahnya terutama pada waktu-waktu tertentu seperti awal bulan, dan mendekati hari raya dimana kunjungan nasabah meningkat. Hal lain dibuktikan terdapat lonjakan kedatangan nasabah ke bagian *teller* yang cukup signifikan dan tidak menutup kemungkinan terdapat tambahan kedatangan nasabah pada bagian *teller*.

Berdasarkan hasil survey kepuasan nasabah khususnya tentang waktu tunggu nasabah terhadap 50 nasabah pada BSI KCP Padang Universitas Andalas dengan sistem antrian yang diterapkan ini menggunakan Model Sistem satu jalur satu tahap/loket artinya terdapat satu *Teller* yang ditempatkan pada sistem antrian yang bertugas untuk melayani para nasabahnya yang ingin melakukan setoran awal KTM, bayar uang kuliah tunggal, melakukan penarikan dan penyimpanan. Dengan jumlah 1 *Teller* yang beroperasi pelayanan yang diberikan belum memuaskan karena masih terdapatnya waktu tunggu yang lama untuk dilayani sebagaimana dapat disimpulkan dari tabel berikut ini:

Tabel 1. 2
Waktu tunggu pada bagian *Teller* BSI KCP Padang
Universitas Andalas

Waktu Tunggu	Jumlah Konsumen
5-10 menit	5
10-20 menit	9
20-30 menit	10
30-40 menit	10
40-50 menit	14
50-60 menit	15
Jumlah nasabah	63

Sumber: Data Diolah, Dokumentasi BSI Tahun 2023

Dari tabel diatas terlihat bahwa, dari 63 Nasabah terdapat 49 nasabah yang mengalami masa tunggu mencapai waktu 30 menit. Maka dapat diketahui bahwa nasabah yang mengantri untuk dilayani sebanyak 49 orang tersebut mendapatkan pelayanan dengan waktu yang sangat lama bahkan melebihi waktu 30 menit.

Pada waktu tunggu kurang lebih 5-10 menit biasanya *Teller* akan melayani nasabahnya dalam melakukan transaksi pembayaran setoran awal KTM (kartu tanda mahasiswa) yang mana dalam waktu tersebut nasabah akan mengisi formulir yang telah disediakan oleh BSI kemudian menunggu di depan *Teller* untuk dipanggil nomor antrian. Diketahui bahwa KTM (kartu tanda mahasiswa) adalah kartu identitas yang diberikan kepada mahasiswa yang terdaftar disuatu perguruan tinggi. KTM biasanya membuat informasi seperti nama mahasiswa, nomor induk mahasiswa (NIM), foto, dan informasi perguruan tinggi. Kartu ini digunakan untuk berbagai keperluan akademis dan administratif seperti mengakses perpustakaan, mengikuti ujian dan mendapatkan berbagai fasilitas kampus.

Pada waktu tunggu kurang lebih 20-30 menit apabila tidak terkendala jaringan, biasanya nasabah melakukan transaksi pembayaran uang kuliah atau UKT, kemudian mengambil nomor antrian dan langsung menuju ruang tunggu. Pada waktu mendekati pembayaran UKT nasabah mahasiswa akan

banyak untuk datang ke BSI untuk melakukan pembayaran UKT dan setoran awal KTM di BSI KCP Padang Universitas Andalas, apalagi dengan banyaknya nasabah yang datang pada hari tersebut yang menyebabkan lamanya proses giliran antrian. UKT (uang kuliah tunggal) adalah sistem pembayaran biaya kuliah diperguruan tinggi negeri di indonesia yang memperkenalkan untuk menyederhanakan dan mengefisienkan biaya pendidikan. UKT ditetapkan berdasarkan kemampuan ekonomi orang tua atau wali mahasiswa, sehingga mahasiswa dengan latar belakang ekonomi yang berbeda beda membayar biaya kuliah yang berbeda. Sistem ini diharapkan dapat membantu meringankan beban biaya pendidikan bagi mahasiswa dari keluarga kurang mampu.

Pada waktu tunggu 60 menit atau bahkan melebihi itu nasabah biasanya melakukan transaksi penarikan dan penyimpanan, karena dalam melakukan penarikan dan penyimpanan dalam jumlah uang yang banyak nasabah harus mengisi formulir yang telah disediakan terlebih dahulu, kemudian dipersilahkan untuk mengantri di ruang tunggu, dan untuk penyimpanan biasanya membutuhkan waktu yang lama karena uang yang akan di simpan dihitung kembali menggunakan *Money Counter* (mesin penghitung uang) dan untuk uang yang tidak layak dengan mesin harus dihitung dengan 3 jari. Penarikan merujuk pada proses mengambil atau mengeluarkan barang atau data dari tempat penyimpanan atau basis data untuk digunakan atau diproses lebih lanjut. Penyimpanan adalah proses menyimpan barang atau data disuatu tempat atau sistem yang dirancang untuk menjaga barang atau data tersebut agar tetap aman dan teratur. Penarikan dan penyimpanan sering kali berjalan beriringan dalam berbagai proses operasional, baik dalam bidang logistik maupun teknologi informasi.

Untuk batas kewajaran antrian di BSI KCP Padang Universitas Andalas biasanya tergantung pada jenis layanan yang diberikan. Namun, beberapa pedoman umum yang dapat digunakan untuk menilai batas kewajaran antrian adalah pada Layanan *Teller* yaitu sekitar 5-10 menit itu pada jam tidak sibuk dan pada waktu 50-60 menit pada jam sibuk dan bahkan

bisa melebihi waktu 60 menit dalam masa tunggu, oleh karena itu sering nasabah merasa bosan karna lamanya proses antrian namun karena mengalami penambahan jumlah nasabah yang banyak model antrian yang digunakan saat ini dirasakan belum optimal dan tidak adanya kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dikarenakan masih terdapatnya antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama terkhusus pada bagian *Teller*. Serta banyaknya nasabah yang membutuhkan banyak pelayanan *Teller* karena minimnya tenaga Bank, fasilitas Bank yang kurang memuaskan (seperti AC, tempat duduk / tunggu dan air), hal ini mengakibatkan sering terjadi penumpukan antrian yang cukup banyak dan nasabah membutuhkan waktu cukup lama untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan, jika waktu yang digunakan untuk mengantri sangat lama maka para nasabah akhirnya membatalkan proses transaksinya.

Biasanya untuk melihat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di BSI KCP Padang Universitas Andalas ini bisa dilihat dari bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan seberapa baik karyawan tersebut melayani nasabah, termasuk sikap, pengetahuan, dan keterampilannya. Kemudian juga dilihat dari waktu pelayanannya seberapa cepat layanan diberikan, termasuk waktu tunggu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi.

Ini merupakan masalah yang dihadapi oleh pihak Bank Syariah KCP Padang Universitas Andalas dan harus ditemukan jalan keluarnya. Melihat proses antrian tersebut dapat dikatakan bahwa nasabah ingin mendapatkan pelayanan pada suatu fasilitas layanan. Oleh karena itu, pihak Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas harus mengambil keputusan agar tidak terjadi antrian yang sangat lama.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah yang tepat pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas ini maka diperlukan sebuah penelitian yang mendalam. Penelitian ini dilakukan dengan cara **“Analisis Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas”**

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka fokus Penelitian ini adalah “Analisis Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas”. Untuk melihat kepuasan nasabah tersebut terhadap pelayanan yang diberikan apakah terjadi kelancaran atau keterhambatan dalam proses transaksi terhadap pengurusan KTM, pembayaran uang kuliah, penarikan dan penyimpanan.

C. Sub Fokus

Berdasarkan fokus masalah di atas maka sub fokus masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Kepuasan Nasabah Pada BSI KCP Padang Universitas Andalas?
2. Bagaimana Proses Pelayanan BSI KCP Padang Universitas Andalas Terhadap Nasabah?

D. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan Dari Penelitian Ini adalah:

1. Menjelaskan Bagaimana Kepuasan Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas?
2. Menjelaskan Bagaimana Proses Pelayanan BSI KCP Padang Universitas Andalas Terhadap Nasabah?

E. Manfaat dan Luaran Penelitian

1. Manfaat Penelitian

a. Manfaat teoritis

Berdasarkan penelitian ini dapat memberikan informasi serta pengetahuan tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di dunia perbankan, selain untuk mendapatkan informasi dan pengetahuan, penelitian ini juga dapat menjadi salah satu rujukan dalam menulis karya tulis ilmiah atau juga sebagai literature.

b. Manfaat praktis

1) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan dari semua kalangan terutama di dunia perbankan tentang analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan dan memahami bagaimana analisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan di Lembaga keuangan.

2) Bagi Instansi

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh pihak bank dalam menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan agar tidak terjadinya permasalahan dikemudian hari dan dapat mengatasi apabila terjadi permasalahan dan disalurkan kepada Masyarakat sesuai dengan ketentuan di dalam perbankan.

3) Bagi Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dan dapat menambah pengetahuan bagaimana Lembaga keuangan dalam tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan.

4) Bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca agar bisa memahami tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan.

2. Luaran Penelitian

Adapun luaran penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar dapat diterbitkan dalam jurnal ilmiah dan bisa menambah khazanah pustaka UIN Mahmud Yunus Batusangkar.

F. Definisi Operasional

Adapun beberapa istilah pokok perlu dijelaskan dalam penelitian ini. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan

perbedaan pengertian dalam memahami judul skripsi. Maka akan dijelaskan mengenai beberapa istilah terkait dengan topik penelitian yang dibahas yaitu:

Kepuasan Nasabah adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk dengan harapan pelanggan. (Kotler, 2016: 126). Kepuasan yang dimaksud penulis disini yaitu bagaimana kepuasan nasabah pada BSI KCP Padang Universitas Andalas setelah dilayani oleh karyawan bank tersebut apakah terjadi keterhambatan atau kelancaran dalam melakukan proses transaksi, sehingga dalam melayani nasabah akan merasakan respon yang diberikan tersebut.

Kepuasan Nasabah hanya merupakan prediksi yang sangat lemah terhadap nasabah yang bertahan. Variabel utama yang menentukan kepuasan yaitu *expectations* (apa yang diharapkan), dan *preceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *received performance* melebihi *expectations*, maka pelanggan akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya *preceived performance* jauh dibawah *expectations* maka dapat dikatakan nasabah tidak merasa puas.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. (Arief, 2010: 90)
Pelayanan yang di maksud penulis adalah bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh karyawan BSI KCP Padang Universitas Andalas tersebut terhadap nasabahnya sehingga pada BSI KCP Padang Universitas Andalas nasabahnya merasa bosan dalam menunggu giliran antrian dan lamanya proses untuk menunggu.

Teller adalah seorang petugas dari pihak bank berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. (Gebby, 2011: 7). Sistem antrian teller yang digunakan oleh BSI KCP Padang Universitas Andalas adalah satu jalur satu tahap yang artinya hanya ada satu teller yang melayani nasabahnya, dengan jumlah nasabah yang banyak untuk dilayani dengan transaksi yang berbeda-beda menyebabkan sering terjadi antrian yang panjang, itu yang dialami oleh BSI tersebut yang

membuat nasabah kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh tellernya.

Berdasarkan pengertian uraian diatas, dapat diketahui bahwa Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas merupakan kemampuan dalam mengamati sesuatu secara mendetail dengan mengerjakan secara berurutan guna mencapai tujuan dan target sehingga dapat meningkatkan kinerja secara optimal antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah pemakaian jasa produknya yang mencakup semua aspek keuangan baik persoalan perbankan maupun kerjasama pembiayaan, keamanan dan asuransi perusahaan di BSI KCP Padang Universitas Andalas.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Kata bank merupakan kata yang sering kita dengar dalam kehidupan sehari-hari. Hampir setiap hari kita mempergunakan jasa yang diberikan oleh perbankan untuk aktivitas pekerjaan kita atau sekadar hanya untuk keperluan pribadi. Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis dalam perekonomian suatu negara. Di Indonesia terdapat 2 sistem perbankan yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Lembaga tersebut dimaksudkan sebagai perantara antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana. Menurut Sudarsono, Bank syariah adalah lembaga keuangan Negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau Islam (Musfiroh, 2018: 8).

Bank syariah berarti bank yang tata cara operasionalnya didasari dengan tata cara operasionalnya didasari dengan tata cara Islam yang mengacu kepada ketentuan Al-Quran dan Hadis. Secara umum perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (Syariah) usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak islami, dan lain-lain), di mana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.

Menurut *Ensiklopedi Islam*, Bank Islam atau bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Menurut Shaik bank syariah adalah sebuah bentuk dari bank modern yang didasarkan pada hukum Islam yang sah, dikembangkan pada abad pertama Islam, menggunakan konsep berbagi risiko sebagai metode utama, dan meniadakan keuangan berdasarkan kepastian serta keuntungan yang ditentukan sebelumnya. Menurut Sudarso bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syariah. Sedangkan Muhammad mengatakan bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah islam (Muchtar, 2016: 119).

Menurut UU No. 21 tahun 2008 bank syariah adalah bank yang yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri dari bank umum syariah, unit usaha syariah, dan bank pembiayaan rakyat syariah. Dalam melaksanakan kegiatannya bank syariah mengacu kepada hukum islam dan di dalam kegiatannya tidak terdapat bunga. Imbalan yang diterima maupun yang dibayarkan bank syariah tergantung pada akad perjanjian yang telah disetujui di awal antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat pada bank syariah harus sesuai dengan syarat dan rukun akad sebagaimana yang sudah diatur dalam agama Islam. Perbankan islam didasarkan berdasarkan prinsip hukum islam, berdasarkan adanya larangan dalam agama islam untuk meminjam dan memungut pinjaman dengan adanya penambahan pembayaran atau pengembalian yang merugikan salah satu pihak atau disebut dengan bunga pinjaman (riba) serta adanya larangan

untuk berinvestasi pada usaha-usaha yang dikategorikan termasuk usaha yang dilarang (Haram).

Kegiatan operasional yang dilakukan oleh bank islam menggunakan prinsip bagi hasil (*mudharabah*), pembiayaan\ berdasarkan prinsip usaha patungan (*musyarakah*), jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (*murabahah*), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa (*Ijarah*). Didalam kegiatan perbankan syariah tidak mengenal sistem bunga dimana ada kelebihan yang dapat merugikan salah satu pihak kelebihan tersebut yang dipergunakan untuk memperoleh pendapatan maupun atau membebankan kelebihan dalam penggunaan dana pinjaman nasabah, karena kelebihan atau riba di haramkan oleh Syariat Islam.

b. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Bank syariah di Indonesia muncul untuk pertama kalinya pada tahun 1992 yaitu dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Pendirian lembaga ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah. Proses pendiriannya dan beberapa pengusaha muslim. (Karim, 2004: 25)

Setelah berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang diikuti oleh berdirinya BPRS-BPRS lainnya dan terbuktinya perbankan syariah tidak terkena imbas dari krisis moneter pada tahun 1998 maka akhirnya diikuti oleh berdirinya perbankan-perbankan umum membangun perbankan berbasis syariah. Selanjutnya, landasan normatif yang secara lebih lugas mengatur perbankan syariah adalah Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Undang-undang ini sudah merupakan peraturan secara keseluruhan berisi tentang sistem dan operasional perbankan syariah secara mandiri, artinya bahwa regulasi perbankan syariah dan konvensional diatur dalam undang-undang yang terpisah (Mujib, 2006: 1-5).

Sejak diberlakukannya UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998,

bank syariah secara resmi telah diperkenalkan kepada masyarakat dan dengan diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, maka pengembangan industri perbankan syariah nasional semakin memiliki landasan hukum yang memadai serta akan mendorong pertumbuhannya secara lebih cepat lagi (Muhammad, 2004: 58).

Lebih jauh, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Bank syariah menjadikan Al-Qur'an dan Al-Hadits sebagai acuan utama dalam operasinya. Prinsip syariah Islam tersebut menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam, misalnya dengan menjauhi praktek-praktek yang mengandung unsur riba dalam praktek perbankan (Mustafa, 2020: 86)

Disisi lain lembaga kredit yang merupakan sistem perbankan dan keuangan kapitalis yang berdasarkan bunga, yang telah relatif kokoh diterapkan oleh negara-negara Muslim selama dua abad terakhir dibawah pengaruh kolonialisme telah berimplikasi buruk pada pembangunan. Hal inilah diantaranya yang mendorong upaya untuk kembali membangun sistem keuangan dan perbankan yang sesuai dengan ajaran Islam. Selain itu eksistensi perbankan dan keuangan syariah merupakan respon atas kerentanan sistem perekonomian, keuangan dan perbankan dunia dewasa ini. Sistem ekonomi saat ini membutuhkan arsitektur sistem perbankan dan keuangan yang kokoh dan tangguh.

Perbankan dan keuangan syariah saat itu berfungsi sebagai lembaga pembiayaan untuk mendukung aktivitas bisnis dan perdagangan. Di Spanyol, Mediterania dan negara-negara Baltic, pedagang Muslim saat itu memiliki peran strategis dalam aktivitas perdagangan antar wilayah, terutama antara Asia dan Eropa. Selain itu juga banyak konsep, teknik, dan akad keuangan Islam yang diadopsi oleh para pemberi modal dan para pelaku bisnis Eropa. Meski demikian harus diakui istilah “sistem perbankan dan keuangan Islam” relatif baru.

Mulai ramai didiskusikan sejak pertengahan 1980-an. Dalam konsepsi Islam aktivitas komersial, jasa dan perdagangan harus disesuaikan dengan prinsip Islam diantaranya “bebas bunga”. Hal inilah yang juga menjelaskan mengapa pada tahap awal Bank Islam atau bank syariah juga dikenal sebagai bank bebas bunga. Meski demikian menggambarkan sistem perbankan Islam secara sederhana hanya “bebas bunga” tidak menghasilkan suatu gambaran yang benar atas sistem ini secara keseluruhan.

Memang benar bahwa dalam perbankan Islam, melarang menerima dan membayar bunga menjadi inti (*nucleus*) dari sistem. Tetapi perbankan Islam idealnya juga didukung oleh prinsip-prinsip Islam seperti konsep; berbagi resiko, hak dan kewajiban individu, hak milik, dan kesucian akad (kontrak). Selain itu menginterpretasi sistem perbankan Islam hanya sebagai “bebas bunga” saja cenderung untuk memunculkan kebingungan. Padahal pondasi filosofis dari sistem keuangan Islam seharusnya secara utuh akan mempengaruhi seluruh interaksi faktor-faktor produksi dan perilaku ekonomi. Sedangkan sistem keuangan konvensional memusat terutama hanya pada aspek transaksi keuangan dan ekonomi. Sistem perbankan Islam juga memberikan penekanan yang sama pada dimensi etis, moral, sosial, dan religius dalam rangka meningkatkan keadilan dan kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan. Sistem ini juga dilandasi oleh ajaran Islam tentang berbagai konsep etika kerja, distribusi kekayaan, keadilan sosial dan ekonomi, dan peranan dari negara.

Sistem perbankan Islam, seperti halnya aspek-aspek lain dari pandangan hidup Islam, merupakan sarana pendukung untuk mewujudkan tujuan dari sistem sosial dan ekonomi Islam. Beberapa tujuan dan fungsi penting yang diharapkan dari sistem perbankan Islam adalah: (Fajri, 2016: 43)

- 1) Kemakmuran ekonomi yang meluas dengan tingkat kerja yang penuh dan tingkat pertumbuhan ekonomi yang optimum (*economic*

well-being with full employment and optimum rate of economic growth)

- 2) Keadilan sosial-ekonomi dan distribusi pendapatan dan kekayaan yang merata (*socio-economic justice and equitable distribution of income and wealth*)
- 3) Stabilitas nilai uang untuk memungkinkan alat tukar tersebut menjadi suatu unit perhitungan yang terpercaya, standar pembayaran yang adil dan nilai simpan yang stabil (*stability in the value of money*)
- 4) Mobilisasi dan investasi tabungan bagi pembangunan ekonomi dengan cara-cara tertentu yang menjamin bahwa pihak-pihak yang berkepentingan mendapatkan bagian pengembalian yang adil (*mobilisation of savings*)
- 5) Pelayanan efektif atas semua jasa-jasa yang biasanya diharapkan dari sistem perbankan (*effective other services*)

Mungkin ada sebagian pihak yang mengatakan bahwa tujuan dan fungsi dari sistem keuangan dan perbankan Islam seperti yang diungkapkan di atas adalah sama dengan yang ada dalam kapitalisme. Walaupun nampak ada kesamaan, dalam kenyataannya terdapat perbedaan yang penting dalam hal penekanan, yang muncul dari perbedaan dua sistem tersebut dalam komitmennya terhadap nilai-nilai spiritual, keadilan sosial-ekonomi serta dalam persaudaraan sesama manusia. Tujuan-tujuan dalam Islam adalah suatu bagian tak terpisahkan dari ideologi dan kepercayaan Islam. Hal tersebut merupakan suatu input penting sebagai bagian dari suatu output tertentu. Tujuan-tujuan tersebut membawa kemurnian dan, dalam hal yang didasarkan pada Al-Qur'an dan Al-Sunnah, tujuan-tujuan tersebut bukanlah semata-mata sebagai alat tawar politik dan kebijaksanaan. Akan tetapi, strategi yang sangat penting bagi terwujudnya suatu tujuan yang merupakan suatu keunikan yang dapat disumbangkan oleh Islam. Sistem perbankan Islam ditegakkan atas kemutlakan larangan dari

pembayaran atau penerimaan setiap yang ditentukan (*predetermined*) atas pinjaman atau kredit. Dengan demikian konsep bunga (*interest*) atas hutang secara tegas dilarang. Sistem perbankan Islam lebih condong pada upaya untuk mendorong penerapan sharing resiko, mempromosikan kewirausahaan (*entrepreneurship*), melemahkan perilaku spekulatif, dan menekankan kesucian akad. Saluran permodalan yang mungkin bisa digunakan untuk masyarakat Islam dalam membuka usaha adalah; perusahaan perorangan (*sole proprietorship*), perusahaan patungan (*partnership*) (termasuk *mudharabah dan syirkah*) dan perusahaan perseroaan (*joint stock company*). Koperasi juga dapat memainkan peranan penting dalam perekonomian Islam selama tidak menjalankan transaksi-transaksi yang dilarang.

c. Landasan Hukum Bank Syariah

Dasar hukum bank syariah didasarkan pada prinsip-prinsip hukum Islam, khususnya dalam hal keuangan dan transaksi ekonomim dan regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah atau otoritas keuangan di negara-negara yang menerapkan sistem keuangan syariah. Sebagaimana dijelaskan dalam Firman Allah SWT dalam QS Al-Baqarah 275.

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ
 الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ
 الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِّن رَّبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ
 وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ



Artinya : “Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kerasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa

jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barangsiapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya” (QS Al-Baqarah 275).

Dengan landasan hukum ini, bank syariah diharapkan dapat beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan memberikan layanan keuangan yang sesuai dengan keyakinan agama islam kepada masyarakat.

d. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Bank syariah memiliki fungsi dan peran yang penting dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip islam dan membantu dalam pengembangan ekonomi berbasis syariah.

Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu:

- 1) *Agent of trust* yaitu bank sebagai Lembaga yang dipercaya Masyarakat untuk dapat menitipkan dananya dan menyalurkannya pada sektor-sektor yang tepat.
- 2) *Agent of development* yaitu bank sebagai Lembaga yang mendukung kegiatan investasi, distribusi, dan konsumsi barang dan jasa.
- 3) *Agent of service* yaitu bank sebagai Lembaga yang memberikan jasa-jasa keuangan kepada Masyarakat.

Dalam Undang-undang RI Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah dijelaskan bahwa perbankan syariah bertujuan untuk menunjang Pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan Masyarakat. Tujuan bank syariah ini dapat tercapai apabila bank syariah dapat menyalurkan pembiayaan atau kreditnya pada sektor-sektor produktif yang dapat meningkatkan perekonomian secara nyata. Dengan demikian akan adanya sektor usaha baru dan akan bertambahnya lapangan kerja yang dapat membantu Masyarakat dan kesejahteraan perekonomian rakyat.

Akan tetapi ketika Bank Syariah menyalurkan pembiayaan atau kredit pada sektor konsumtif maka akan menyebabkan terhambatnya Pembangunan nasional. Hal ini dapat terjadi karena salahnya penyaluran pembiayaan atau kredit sehingga tidak akan membuka sektor usaha yang baru dan penambahan lapangan kerja secara langsung. Peran dan fungsi Bank Syariah diantaranya sebagai berikut:

- 1) Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat atau dunia usaha dalam bentuk Tabungan (*Mudharabah*), dan giro (*Wadiah*), serta menyalurkan kepada sektor riil yang membutuhkan.
- 2) Sebagai tempat investasi bagi dunia usaha (baik dana modal maupun dana rekening investasi) dengan menggunakan alat-alat investasi yang sesuai dengan syariah.
- 3) Menawarkan berbagai jasa keuangan berdasarkan upah dalam kontrak perwakilan atau menyewakan.
- 4) Memberikan jasa sosial seperti pinjaman Kebajikan, zakat dan dana sosial lainnya yang sesuai dengan ajaran islam.

2. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Kotler (2016:126) mendefinisikan bahwa kepuasan nasabah sebagai perasaan suka atau tidak suka seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan kinerja produk tersebut dengan yang diharapkan.

Seseorang nasabah, jika merasa puas dengan nilai atau pelayanan yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Tujuan dari kepuasan terutama dalam konteks pelanggan atau karyawan, memiliki beberapa aspek penting yang dapat meningkatkan kinerja dan keberhasilan organisasi. Berikut adalah beberapa tujuan utama kepuasan:

- 1) Meningkatkan Loyalitas: Kepuasan pelanggan atau karyawan yang tinggi cenderung meningkatkan loyalitas, yang berarti mereka lebih

mungkin untuk terus menggunakan produk atau layanan perusahaan, atau tetap bekerja di perusahaan tersebut.

- 2) Meningkatkan Reputasi: Organisasi dengan tingkat kepuasan yang tinggi sering kali memiliki reputasi yang baik, yang dapat menarik lebih banyak pelanggan dan calon karyawan yang berkualitas.
- 3) Meningkatkan Produktivitas: Kepuasan karyawan yang tinggi biasanya berhubungan dengan produktivitas yang lebih tinggi, karena karyawan yang puas cenderung lebih termotivasi dan terlibat dalam pekerjaan mereka.
- 4) Mengurangi Biaya: Kepuasan yang tinggi dapat mengurangi biaya, seperti biaya untuk merekrut dan melatih karyawan baru karena turnover yang lebih rendah, serta biaya untuk menarik kembali pelanggan yang tidak puas.
- 5) Meningkatkan Penjualan: Pelanggan yang puas lebih cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, yang dapat meningkatkan penjualan dan pangsa pasar.
- 6) Meningkatkan Kualitas Layanan atau Produk: Umpan balik dari pelanggan atau karyawan yang puas dapat memberikan wawasan yang berharga untuk perbaikan produk atau layanan, sehingga meningkatkan kualitas keseluruhan.
- 7) Mendukung Inovasi: Kepuasan dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif, di mana karyawan merasa dihargai dan lebih mungkin untuk berkontribusi dengan ide-ide inovatif.
- 8) Meminimalkan Risiko: Organisasi yang fokus pada kepuasan pelanggan dan karyawan seringkali lebih mampu menangani masalah dan krisis dengan efektif, mengurangi risiko kerugian besar atau kerusakan reputasi.

Bank harus menempatkan konsumen sebagai raja dalam perusahaan, sehingga setiap elemen perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen, tidak hanya

memperhatikan mutu atau kualitas dari produk tetapi juga memperhatikan kepuasan dari nasabahnya. Kepuasan konsumen menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon konsumen terhadap evaluasi kesesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Variabel yang menentukan kepuasan konsumen adalah *ekspektations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila pelayanan yang diterima melebihi apa yang diharapkan maka nasabah akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya yaitu pelayanan yang diterima jauh dibawah apa yang diharapkan maka tidak puas. Sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah :

- 1) Tidak sesuai antara manfaat atau hasil yang diharapkan dengan kenyataan apa yang didapat oleh konsumen
- 2) Layanan selama proses menikmati jasa tidak memuaskan
- 3) Prilaku atau sikap karyawan perusahaan yang mengecewakan pelanggan
- 4) Suasana dan kondisi lingkungan fisik yang tidak menunjang.

b. Indikator kepuasan nasabah

Indikator kepuasan nasabah di lembaga keuangan biasanya meliputi beberapa aspek utama yang dapat membantu mengukur seberapa baik layanan yang diberikan. Beberapa indikator tersebut antara lain:

- 1) Kualitas Layanan: Dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima. (Manullang, 2008:30).

Dalam sumber lain dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi konsumen. Apabila jasa yang

diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dianggap buruk. Sehingga dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan suatu perusahaan itu ialah seberapa jauh ia dapat memnuhi harapan para pelanggannya, kecepatan dan ketepatan dalam menangani transaksi. Keramahan dan profesionalisme staf. Kemudahan akses ke layanan (lokasi kantor, jam operasional, layanan online).

- 2) Keramahan Staff: Keramahan adalah kebaikan hati dan keakraban dalam bergaul. Dari definisi tersebut dapat dikembangkan bahwa keramahan karyawan adalah kebaikan hati dan keakraban yang diberikan oleh karyawan dalam berinteraksi ataupun dalam melayani nasabah. Pada dunia pemasaran produk dan jasa khusus perbankan, keramahan karyawan dalam melayani nasabah sangat diutamakan. Hal tersebut dikarenakan dalam industri jasa proses produksi dan konsumsi berjalan bersama-sama.

Menurut Hansen, 2003: 585 berpendapat bahwa keramahan karyawan dapat diukur melalui empat, meliputi:

Pelayanan yang diberikan karyawan kepada nasabahnya, kepedulian karyawan bank kepada nasabahnya, kesediaan karyawan bank kepada nasabahnya, kesediaan karyawan bank dalam memberikan solusi terhadap masalah-masalah nasabah di masa depan.

- 3) Kecepatan proses transaksi. Kecepatan proses transaksi di bank itu mengacu pada waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai transaksi atau layanan perbankan yang diminta oleh nasabahnya. Aspek ini menjadi sangat penting karena dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan daya saing bank, seperti bank yang menggunakan teknologi modern dan otomatis dalam sistem operasionalnya dapat mempercepat pelayanan. Sistem perbankan layanan digital dan mobile banking memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri kapan saja dan dimana saja,

tanpa harus mengantri di cabang bank, hal ini secara signifikan meningkatkan kecepatan layanan, karena mengurangi ketergantungan pada interaksi fisik dengan petugas bank.

- 4) Fasilitas yang ditawarkan: merupakan tolak ukur penting dalam mengevaluasi kinerja sebuah bank dari sudut pandang pelanggan. Indikator ini mencerminkan bagaimana nasabah merasakan layanan yang mereka terima, termasuk kemudahan akses, kenyamanan, serta kualitas fasilitas yang ditawarkan. Nasabah seringkali mengevaluasi fasilitas fisik seperti lokasi cabang dan ATM: apakah mudah diakses, lokasinya strategis atau berada di area yang membutuhkan, kebersihan dan kenyamanannya: nasabah menilai kebersihan kantor cabang, fasilitas toilet, dan ruang tunggu. Suasana yang nyaman akan meningkatkan persepsi positif nasabah. Jam operasional: fleksibilitas jam layanan kantor cabang, termasuk layanan 24 jam melalui ATM. Keamanan: termasuk pengawasan CCTV, keamanan transaksi di ATM, dan keberadaan petugas keamanan.
- 5) Biaya: Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. Harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya, konsumen yang puas akan setia lebih lama, dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.

c. Tujuan Kepuasan Nasabah

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal penting

bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarkan rasa puasnya kepada calon nasabah lain, sehingga akan menaikkan reputasi pemberi jasa. (Kasmir, 2017: 158)

Seperti yang diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat digunakan sebagai salah satu alat untuk mencapai keunggulan bersaing dan menentukan keberhasilan serta kualitas perusahaan. Kualitas pelayanan sebagai berikut: seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh. Hal ini berarti ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang dipersepsikan (*perceived service*). Bila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas dapat dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika kualitas pelayanan yang diterima melebihi harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas jasa yang ideal, akan tetapi bila kualitas pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Jadi penilaian pelanggan mengenai kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan penyedia.

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank. Mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa “nasabah adalah raja”, yang perlu dilayani dengan sebaik baiknya. Apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank yaitu adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain). Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas nasabah.
- 2) Kepuasan nasabah akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, hingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. seperti ditemukan oleh Richans bahwa kepuasan nasabah dengan cara memberikan rekomendasi atau memberi tahu akan pengalamannya yang artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular kenasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Jika cara seperti diatas dapat terus dipertahankan, tujuan bank akan dapat tercapai dengan tidak terlalu sulit. Memang dalam pelaksanaan dilapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi, setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna pelayanan nasabahnya.

d. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan usulan, artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makinkurang baik demikian pula sebaliknya. Untuk itu perlu ada sistem keluhan dan komplain.
- 2) Survei kepuasan konsumen, dalam hal ini bank perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan baik tempat nasabah malakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.
- 3) Konsumen samaran, bank dapat mengirimkan karyawannya atau melalui orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung

sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

- 4) Analisis mantan nasabah, dengan melihat catata nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita. (Tjiptono, 2015: 23-24)

Menurut Dwi Jayanti, beberapa metode yang dapat digunakan oleh penyedia jasa untuk mengukur seberapa besar kepuasan nasabah yang perusahaan ciptakan yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan usulan menggunakan media formulir atau kuisioner dalam penyampaian keluhan dan usulan. Sistem ini memberi gagasan baru untuk peningkatan produk atau layanan. Survei kepuasan pelanggan, penyedia jasa dapat melakukan survei rutin untuk mengetahui kepuasan nasabah.keluhan metode.
- 2) Ini adalah perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari nasabah.
- 3) Belanja samaran, belanja samaran disini menggunakan pihak lain untuk mengkonsumsi produk dari pihak penyedia jasa dan melaporkan pengalaman mereka ketika mengkonsumsi produk tersebut.
- 4) Analisis pelanggan yang hilang, menghubungi pelanggan yang berhenti dari pelayanan yang diberikan penyedia jasa. Penyedia jasa bukan hanya melakkan wawancara dengan nasabah yang beralih, tetapi juga harus memonitor tingkat kehilangan nasabah. (Dwi, 2016: 51-52)

e. Kepuasan nasabah Menurut Islam

Kepuasan nasabah menurut islam adalah ketika nasabah merasa bahwa harapannya telah terpenuhi, dan mendapatkan hasil yang optimal. Bagi seorang muslim menjalankan usaha (bisnis) merupakan ibadah, sehingga usaha itu harus dimulai dengan niat yang suci, kemudian diikuti dengan cara yang benar, tujuan yang benar, serta pemanfaatan hasil usaha secara benar pula. Oleh sebab itu dalam

pemasaran produk, seorang muslim wajib memiliki sikap jujur karena jujur akan melahirkan kepercayaan nasabah.

Tujuan setiap pemasaran adalah menimbulkan kepuasan bagi konsumen. Jika konsumen puas terhadap barang tersebut, maka konsumen akan melakukan pembelian ulang ataupun sebaliknya, sehingga menimbulkan kegagalan bagi perusahaan.

Kepuasan anggota merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan nasabah hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberi layanan. Menurut Kotler kepuasan adalah perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Apabila kinerja lebih kecil dari harapan konsumen akan merasakan tidak puas. Apabila kinerja sama dengan harapan konsumen akan merasakan puas. (Umar, 2003: 11)

Ekonomi islam, preferensi konsumen seorang muslim dimotivasi oleh mashlahah, sehingga pilihan konsumsinya selalu berupaya untuk menyeimbangkan kepentingan dunia dan akhirat, memperhitungkan konsumsi saat ini akan datang, memprioritaskan kebutuhan *daruriyyah*, mengokohkannya dengan *hajiyyah* dan memperindah dengan *tahsiniyyah* serta menggunakan *choice between substitutes* manakala diperlukan. Berdasarkan uraian diatas maka pada prinsipnya etika konsumsi islam meliputi konsumsi berorientasi dunia akhirat, terutama prioritas pemenuhan kebutuhan, konsumsi dengan memperhatikan etika atau norma, tidak melakukan mubaziran, konsumsi dengan mengutamakan kesederhanaan. (Anita, 2011: 79)

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka definisi kepuasan seseorang muslim dapat mengkonsumsi suatu produk atau barang dapat terlihat dengan:

- 1) Minat penggunaan ulang produk sesuai dengan kebutuhan.

- 2) Merekomendasikan kepada orang lain sebagai bentuk syiar islam.
(Arief, 2010: 90)

3. *Teller*

a. Pengertian *Teller*

Teller adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di counter yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam sistem kasir. *Teller* adalah seorang petugas dari pihak bank berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya (Gebby, 2011: 7)

Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah yang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi dan juga untuk mempertahankan dan meningkatkan citra bank terhadap nasabah. Petugas bank harus melayani seluruh nasabah dan membantu nasabah jika terdapat kesulitan dalam bertransaksi. (Devika, 2009: 4)

b. Jenis-jenis *Teller*

Penerapan sistem *Teller* terhadap beberapa jenis *Teller*, yaitu:

- 1) *Corporate Teller* adalah teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusahaan.
- 2) *Individual Teller*, jenis teller ini adalah yang hanya melaksanakan pembayaran kepada nasabah perorangan dan menerima setoran dari nasabah perorangan.
- 3) *Noncash Teller* merupakan *Teller* yang hanya melaksanakan penerimaan setoran non tunai.
- 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 setempat.
- 6) *Express Teller*, teller yang hanya melaksanakan pembayaran tunai dibawah nilai nominal tertentu.

- 7) *Mixed transaction Teller*, teller yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.
- 8) *Special Teller*, teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar.
- 9) *Individual account Teller*, jenis teller ini adalah teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perorangan.

Sistem *teller* terdiri dari 8 jenis yaitu:

- 1) *Corporate Teller*, adalah Teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusahaan.
- 2) *Individual Account Teller*, Teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perorangan.
- 3) *Cash Teller*, noncash teller merupakan teller yang hanya melaksanakan penerimaan setoran non tunai.
- 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 setempat.
- 6) *Express Teller*, express teller merupakan teller yang hanya melaksanakan pembayaran tunai dibawah nilai nominal tertentu. Dalam hal ini rekening giro nasabah secara otomatis dianggap cukup untuk meliputi cek yang bersangkutan.
- 7) *Mixed transaction Teller*, teller yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.
- 8) *Special Teller*, teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar.

Menurut malayu, di industri perbankan *Teller* memiliki beberapa jenis, jenis-jenis *Teller* berikut dengan tugasnya masing-masing antara lain:

- 1) *Corporate Teller* adalah *teller* yang hanya melaksanakan tugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai kepada nasabah bank.
- 2) *Individual Account Teller* adalah *teller* yang bertugas menerima setoran dan pembayaran uang tunai dari nasabah bank perorangan saja.
- 3) *Local Currency Teller* adalah *teller* yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta sendiri (rupiah).
- 4) *Foreign Currency Teller* adalah *teller* yang bertugas menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta asing (valas).
- 5) *Express Teller* adalah *teller* yang otoritasnya hanya melakukan pembayaran dengan uang tunai dibawah nilai tertentu dan saldo konkret rekening korannya mencukupi.
- 6) *Mixed Transaction Teller* adalah *teller* yang dapat melaksanakan penerimaan setoran dan pembayaran dengan uang tunai, baik dengan valuta sendiri atau valuta asing, dalam semua jenis *teller Special Teller* adalah *teller* yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai dalam jumlah yang relatif sangat banyak.

c. Peranan dan Fungsi *Teller*

Khusus untuk teller dan kasir, fungsi pelayanannya sangat berbeda dengan *customer service* dan humas, walaupun dengan fungsi *customer service* secara tidak langsung juga diemban oleh kasir atau teller. Fungsi *teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) dari berbagai pihak. Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui *teller* atau kasir. Kemudian fungsi *teller* atau kasir yang kedua sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai atau non tunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua urang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau teller. Penyetoran tunai dan penarikan tunai maksudnya adalah uang

kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau biyet giro.

Fungsi seorang *teller* adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah disebuah bank. Fungsi *teller* menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus ditunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua *teller* bank. (Miftah, 2015: 21)

Menurut Kamus Bisnis Bank *Teller* adalah petugas Bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan. Oleh karena itulah peranan *teller* sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *teller* untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari *teller* agar tercapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Tugas-tugas seorang *teller* adalah sebagai berikut ini :

- 1) Seorang *Teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik(alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu bulpen, dsb).
- 2) Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi greeting (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb.).
- 3) Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang

bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank. Setelah selesai proses setor/tarik tunai *teller* wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

- 4) Menerima setoran tabungan nasabah dan membukukannya.
- 5) *Teller* memeriksa apakah cara mengisi slip/warkat sudah benar baik pengisian no.rekening, nama pemilik rekening, nominal dan terbilangnya serta mencocokkan spesiment dengan contoh speciment yang ada pada bank/buku tabungan.
- 6) Terima dan hitung uang yang disetor nasabah dengan cepat tepat didepan nasabah. Jika perlu gunakan mesin hitung uang. Periksa keaslian uang jika perlu gunakan alat deteksi.
- 7) Tugas teller selanjutnya adalah membukuan transaksi tersebut kedalam program Olibs pada menu.
- 8) Siapkan warkat pada printer untuk divalidasi sebagai bukti transaksi.
- 9) Butuhkan paraf teller pada warkat dan warkat untuk nasabah diberi stempel bank.
- 10) *Teller* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Khusus untuk *teller* atau kasir, fungsi pelayanannya sangat berbeda dengan CS dan humas, walaupun sebagai fungsi CS secara langsung juga diemban oleh kasir atau teller yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (baik yang tunai ataupun nontunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir ataupun *teller*.

d. *Teller* Dalam Islam

Teller merupakan petugas Bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam

bentuk penerimaan/penarikan baik merupakan transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank.

Pada penjelasan diatas telah banyak dibahas terkait *teller* yang berfungsi sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai maupun non tunai) dari semua pihak serta menangani keluar masuknya uang setoran, oleh karena itu teller juga bertanggung jawab dengan pekerjaannya, namun dalam pandangan Islam bekerja pada profesi yang dimiliki merupakan aktifitas kehidupan sehingga perlu di tegaskan bahwa aktifitas kehidupan dapat memberikan nilai-nilai ibadah.

Dalam mewujudkan nilai-nilai ibadah dalam bekerja yang dilakukan oleh setiap insan diperlukan adab dan etika yang mendingkainya, sehingga nilai-nilai luhur tersebut tidak hilang sia-sia. Sebagaimana firman Allah dalam surat Adz-Dzariyyat ayat 56:

وَمَا خَلَقْتُ الْجِنَّ وَالْإِنْسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ﴿٥٦﴾

Artinya "Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku."

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah menciptakan manusia, tidak lain agar kita beribadah kepadaNya dan tidak menyekutukanNya dengan sesuatu pun. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semua aktivitas hidup manusia merupakan aktivitas penghambaan kepada Allah. Begitu juga dalam aktivitas ekonomi yang dilakukan harus dalam rangka kepatuhan terhadap segala ketentuan Allah SWT. Diantara adab dan etika dalam bekerja dalam Islam adalah :

- 1) Ihsan, yakni perbuatan seseorang untuk melakukan perbuatan yang ma'ruf dan menahan diri dari dosa. Dia mendermakan kebaikan kepada hamba Allah yang lainnya baik melalui hartanya, kehormatannya, ilmunya maupun raganya. Salah satu bentuk ihsan yang paling utama adalah berbuat baik kepada orang yang jelek kepada kita, baik dengan ucapan atau perbuatannya.

- 2) Itqan, secara bahasa berarti mengerjakan sesuatu dengan sempurna. Namun dalam beberapa hal, itqan juga sering diartikan melampaui target. Di dalam marketing, itqan juga bisa diartikan dengan penjualan produk minimal mencapai targetnya bahkan melampaui targetnya. Itqan dalam bekerja adalah bagaimana pekerjaan yang dilakukan seseorang tuntas, selesai, rapi dan tidak menimbulkan permasalahan lainnya.
- 3) Taysir, dalam memberikan pelayanan orang muslim juga harus memperhatikan aspek mempermudah orang lain, dalam proses mencari rezeki orang tersebut.
- 4) Samahah, kata samhan sendiri secara bahasa memiliki arti longgar, toleransi, membuat orang lain senang. Sehingga seseorang pebisnis yang baik, ia akan memudahkan dan menyenangkan orang lain ketika bertransaksi dengannya.
- 5) Ash-shidiq (kejujuran), Kejujuran merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap manusia dengan berbagai segi kehidupan termasuk dalam bermuamalah, kejujuran menjadi bukti adanya komitmen akan pentingnya pekerjaan yang benar sehingga dapat dijadikan pegangan. Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasar untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan.

Dengan demikian kejujuran merupakan nilai moral yang mendasari untuk menggapai ridha Allah dalam praktek perbankan.

B. Kajian Penelitian Yang Relevan

Pada bagian ini, peneliti menyajikan berbagai hasil penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Selanjutnya, peneliti membuat ringkasan dari penelitian-penelitian tersebut, termasuk yang telah dipublikasikan maupun yang belum dipublikasi seperti tesis, skripsi, jurnal ,dan lainnya. Tujuannya untuk menggambarkan keaslian

penelitian yang akan dilakukan dan menyoroti perbedaan serta relevansi dengan penelitian-penelitian sebelumnya.

Berdasarkan tujuan terhadap penelitian terdahulu terdapat beberapa hasil penelitian yang dianggap relevan dengan penelitian yang akan dilaksanakan yaitu:

No	Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian	Perbandingan
1	Kasnaeni Karim, 2021 “Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar”	Terdapat faktor yang memuaskan dan faktor yang belum memuaskan dari pelayanan Bank Syariah Indonesia di Kota Makassar, faktor yang belum memuaskannya yaitu faktor belum jelasnya perbedaan antara layanan Bank Konvensional dan Bank Syariah, faktor fasilitas/atm dan faktor sumber daya manusia	Persamaannya: sama –sama menganalisis tentang kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia, sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif, dan teknik pengumpulan datanya sama-sama observasi awal, wawancara dan dokumentasi. Perbedaannya: beada pada bentuk subjek dan objek penelitian, serta lokasi penelitian
2	Dewi Mutiara Arsita, 2021 “Analisis Kepuasan Nasabah Griya Faedah di	Nasabah BRI Syariah kurang puas terhadap produk griya faedah karena	Persamaannya: sama-sama menganalisis tentang kepuasan

	Bank BRI Syariah Kantor Cabang Kediri”	ditemukan belum memenuhi indikator kepuasan nasabah yaitu pilihan yang kurang tepat, terjadi kontribusi negatif, kualitas pelayanan yang kurang baik.	nasabah yang berdasarkan dengan indikator kepuasan nasabah. sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif. Perbedaannya: terletak pada objek penelitiannya dan lokasi penelitian. serta teori yang digunakan.
3	Lestari, 2021 “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia”	Nasabah dapat berinteraksi secara mandiri di BSI Mobile tanpa harus datang ke kantor cabang bank maupun atm. Selain itu dengan adanya BSI Mobile dapat mengurangi antrian nasabah, meningkatkan jumlah transaksi melalui e-channel BSI serta menjadikan kualitas layanan menjadi	Persamaannya: sama-sama menganalisis tentang kepuasan nasabah serta proses pelayanan yang dilakukan oleh nasabah pada Bank Syariah. Perbedaannya: terletak pada objek penelitian serta tempat penelitiannya dan juga teori yang digunakan.

		efektif dan efisien.	
4	Anggi Anggraini Hutagalung, 2020 “Analisis Dimensi Carter dan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri di Kota Medan”	Dimensi carter yang diterapkan secara keseluruhan telah diterapkan dengan baik serta kualitas pelayanan telah memberikan dampak kepuasan nasabah yang berkeinginan merekomendasikan kepada orang banyak.	Persamaannya: sama-sama menganalisis tentang kepuasan nasabah dan proses pelayanan yang diberikan kepada nasabah Bank Syariah. Perbedaannya: terletak pada teori yang digunakan dan subjek penelitian serta tempat penelitian.
5	Ratna Dewi, 2020 “Kepuasan Nasabah Pada Automatic Teller Maxhine PT. Bank Muamalat Kota Bengkulu”	mengenai kepuasan nasabah pada fasilitas yang diberikan serta kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali ke hal yang dilakukan Bank Muamalat untuk mempertahankan loyalitas dari nasabahnya dengan memberikan pelayanan fasilitas	Persamaannya: sama-sama menganalisis tentang kepuasan nasabah yang berkaitan dengan indikator kepuasan nasabah. Perbedaannya: terletak pada objek penelitian, tempat penelitian serta teori yang digunakan.

		yang baik kepada nasabah, namun ada beberapa fasilitas ATM yang kurang baik terlihat kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang tidak berfungsi dengan baik serta tempat yang kurang strategis.	
--	--	--	--

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan metode kualitatif. *Field research* merupakan penelitian lapangan yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan terhadap suatu fenomena yang bersifat nyata. Sedangkan metode kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk memahami kejadian alamiah tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti persepsi, perilaku, motivasi atau tindakan dan lain-lain yang bersifat holistik dan dibuat dengan cara deskripsi dalam bentuk bahasa dan kata-kata dengan menggunakan berbagai metode penelitian ilmiah. Pada penelitian ini peneliti langsung melakukan wawancara dengan pihak Nasabah untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang universitas Andalas.

Penelitian ini merupakan bentuk penelitian yang menggunakan format deskriptif kualitatif yaitu dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pikiran, ataupun suatu kejadian peristiwa yang terjadi pada masa sekarang. Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan, peneliti ingin mengetahui secara langsung dari tempat penelitian tentang Analisis kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas .

B. Latar dan Waktu Penelitian

Latar adalah bagian yang mengemukakan secara detail spesifik lengkap dimana penelitian dilakukan. Sedangkan waktu penelitian adalah mengemukakan secara rinci kapan penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan pada BSI KCP Padang Universitas Andalas JL. Limau Manis, Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat. Rancangan waktu penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.1
Rancangan Waktu Penelitian

Uraian Kegiatan	Rancangan Waktu Penelitian 2024								
	Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Ags	Sep	Ok	Nov
Penyusunan Proposal									
Bimbingan Proposal									
Seminar Proposal									
Pengumpulan dan Penelitian									
Bimbingan Skripsi									
Munaqasyah									

C. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan salah satu alat ukur dalam pengumpulan data yang akan memberikan informasi tentang apa yang sedang diteliti. Bentuk instrumen penelitian berkaitan dengan metode pengumpulan data yang dilakukan. Berdasarkan penjelasan tersebut, yang menjadi instrumen penelitian utamanya adalah peneliti sendiri serta instrumen pendukung yaitu wawancara berupa pedoman wawancara/daftar pertanyaan dan instrumen penunjang kelengkapan berupa buku catatan, alat tulis dan alat perekam (Sugiono, 2017: 105)

D. Sumber Penelitian

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh individu atau suatu organisasi dari objek penelitian. (Atmaja, 2018:3)

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.

2. Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder adalah informasi data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan disusun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder dapat berasal dari dalam perusahaan, berbagai situs web internet, perpustakaan umum, lembaga-lembaga pendidikan serta perusahaan khusus penyedia data sekunder dan sumber lainnya. (Hermawan, 2005:168)

Sumber data yang diperoleh dari hasil membaca, memahami dan mempelajarinya melalui media lain yang bersumber dari buku, dokumen serta literatur. Pada penelitian ini, penulis menggunakan website Bank Syariah Indonesia sebagai sumber data sekundernya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, data mempunyai makna yaitu suatu hal yang penting guna menjawab permasalahan yang diteliti. Data yang diperoleh dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data yang akan dianalisis dan diolah dengan metode pengumpulan data dalam penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang lain. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi juga dapat dilakukan secara tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara bebas terpimpin. Artinya, meskipun wawancara ini dilakukan secara bebas, tetapi arah wawancaranya tetap jelas. Dalam melakukan wawancara,

pewawancara hanya membawa pedoman wawancara secara garis besar saja. Alat yang digunakan untuk perekam oleh peneliti yaitu *handphone*, narasumber yang menjadi sumber data informasi penelitian adalah Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, dokumentasi biasanya dibagi atas dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi adalah catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman, dan kepercayaan. Sedangkan dokumen resmi berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat, majalah atau buletin. Pengumpulan data dengan teknik dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang didapat melalui teknik wawancara. Dokumentasi yang peneliti gunakan dalam pengumpulan data yakni peneliti menyelidiki atau menganalisis benda-benda tertulis seperti peraturan-peraturan, laporan kegiatan, catatan harian, dan foto-foto di BSI KCP Padang Universitas Andalas.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan analisis data dengan cara sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti terlebih dahulu melakukan pengumpulan data yang didapat dari wawancara dan dokumentasi.

Penelitian ini juga menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Peneliti menggunakan teknik snowball sampling karena memperhatikan pertimbangan tertentu yang kemungkinan akan dihadapi pada saat penelitian. Pertimbangan tersebut misalnya data yang didapatkan kurang dapat memenuhi kapasitas. Teknik *Snowball Sampling* yaitu teknik pengambilan sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit kemudian menjadi membesar, hal ini dikarenakan sumber data yang sedikit tersebut

belum mampu memberikan data yang memuaskan, maka mencari informan lain yang digunakan sebagai sumber data (Sugiono, 2018: 137)

Tahap ini sangat penting untuk bisa ketahap selanjutnya sebagai modal data yang digunakan.

2. Data Reduction (reduksi data)

Setelah data terkumpul selanjutnya peneliti akan membuat reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memiliki hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2014: 348)

Data yang peneliti peroleh, nantinya akan dipilih mana yang perlu dan peniting yang berhubungan dengan penelitian. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambara yang lebih jelas dan mempermudah peneliti dalam menarik kesimpulan.

3. Data Display (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan penyajian data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi (Sugiyono, 2012, hal. 36)

Setelah melakukan reduksi data, maka selanjutnya peneliti akan melakukan penyajian terhadap data tersebut, maka data akan terorganisasi sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.

4. Penarikan kesimpulan

Setelah melakuka tahap-tahap diatas, maka selanjutnya peneliti akan menarik kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang didapat selama proses penelitian. hal ini diakukan untuk menarik kesimpulan yang diambil benar-benar bisa dipertanggung jawabkan sesuai dengan bukti yang valid dan sesuai dengan hasil penelitian dilapangan.

G. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Triangulasi terbagi menjadi 3 jenis, yaitu:

1. Triangulasi Sumber, dilakukan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh dari beberapa sumber.
2. Triangulasi Teknik, dilakukan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan cara wawancara, lalu dicek kebenarannya dengan melakukan observasi dan dokumentasi.
3. Trigulasi waktu, waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan Teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih belum memiliki masalah dan masih segar akan memberikan data yang valid sehingga data yang didapatkan lebih kredibel. (Suharna, 2018: 43)

Didalam penelitian ini akan melakukan pengujian keabsahan data dengan teknik triangulasi sumber, dengan melakukan wawancara dengan masing-masing sumber dengan pertanyaan yang sama.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum BSI KCP Padang Universitas Andalas

1. Sejarah Berdirinya BSI KCP Padang Universitas Andalas

PT Bank Syariah Indonesia Tbk berdiri pada tanggal 01 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI syariah, dan BRI Syariah menjadi salah satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi sinergi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.

Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang Modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil alamin). PT Bank Syariah Indonesia Tbk. akhirnya beroperasi pada Senin, 1 Februari 2021. Diresmikan Presiden Joko Widodo alias Jokowi, dimana keberadaan bank hasil merger perusahaan pelat merah, yakni BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah, digadang-gadang bakal meningkatkan pasar keuangan syariah di Indonesia yang memiliki potensi besar. Perjalanan berdirinya Bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut: Pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau road map pengembangan keuangan syariah. Salah satu misi yang ingin dicapai adalah peningkatan

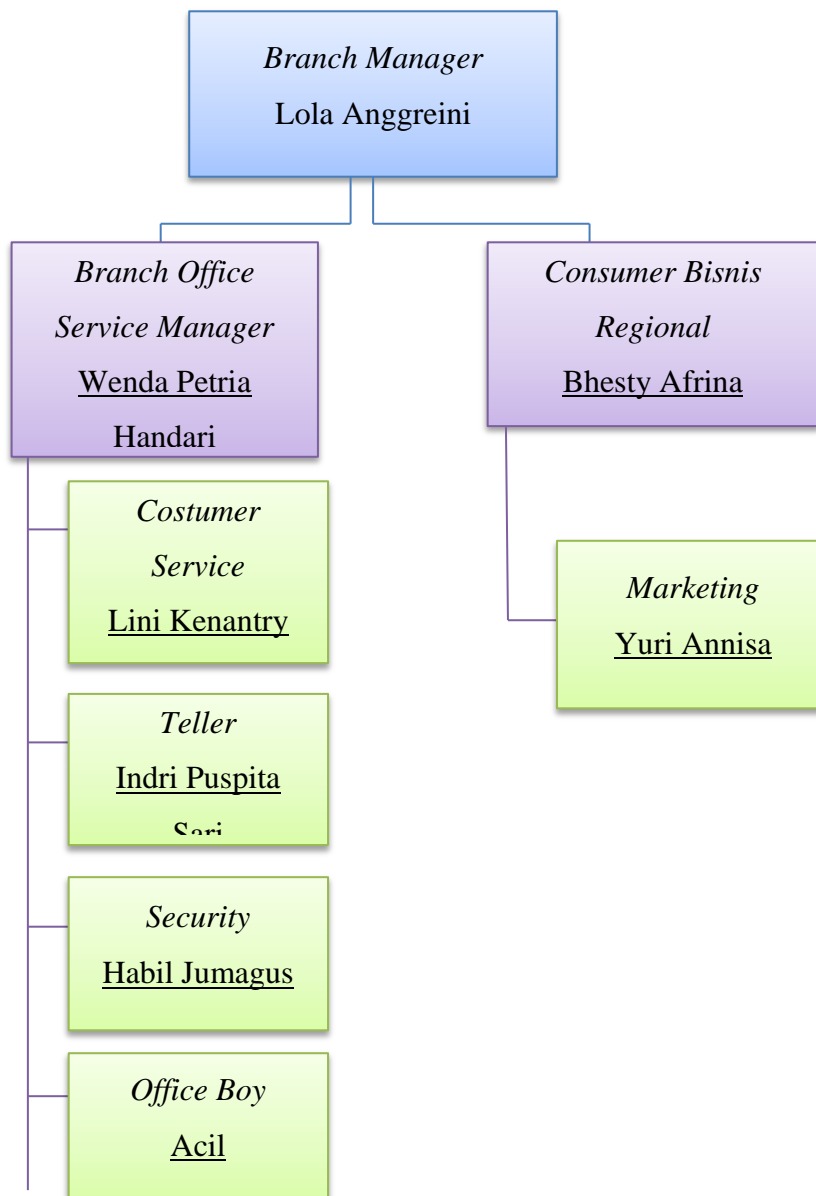
kapasitas lembaga keuangan syariah, terutama perbankan, serta ketersediaan produk yang lebih kompetitif dan efisien.

Konsolidasi dalam bentuk merger dan akuisisi pun menjadi salah satu jalannya. Tahun 2019 Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi. Ada sejumlah bank syariah berstatus perusahaan pelat merah kala itu, yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, dan Unit Usaha Syariah PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Tujuan konsolidasi yang berbasis sinergi bisnis diharapkan bisa memperkuat daya saing bank syariah pemerintah.

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Andalas yang beralamat di Jl. Limau Manis, Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat, Kode Pos 25221. Kantor ini adalah salah satu kantor cabang pembantu dari GHRA BSI Padang (BSI Area Padang) yang merupakan kantor BSI Pusat searea Padang yang beralamat di Jl. Imam Bonjol No.17, Belakang Pd., Kec, Padang Selatan., Kota Padang, Sumatera Barat.

Sebelum dijadikan kantor cabang pembantu Padang, Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas ini awalnya merupakan kantor kas yang kemudian diresmikan menjadi Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas pada Tanggal 27 September 2022 oleh *Manager* BSI Area Padang Bapak Aidil Bustamir, peresmian KCP ini dilakukan sebagai salah satu langkah untuk mewujudkan komitmen BSI yang menciptakan layanan yang berkelanjutan dan tentunya bermanfaat untuk nasabah. peresmian KCP ini juga bertujuan untuk menjalin kerjasama antara instansi dengan beberapa kampus, termasuk kampus Universitas Andalas Padang.

2. Struktur Organisasi BSI KCP Padang Universitas Andalas



Gambar 4. 1
Struktur Organisasi BSI KCP Padang Universitas Andalas
Sumber: (BSI KCP Padang Universitas Andalas)

3. Deskripsi Pekerjaan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.

a. Branch Manager

Branch Manager adalah pemimpin dan pengawas aktivitas disebuah kantor cabang, mengelola pencapaian target laba dan kinerja

bisnis, serta operasional dan layanan cabang. *BM* memastikan kinerja seluruh unit bisnis di bawah koordinasinya tercapai dengan bijaksana dan membuat keputusan pembiayaan sesuai batas kewenangannya.

Adapun tugas dan tanggung jawab *BM* adalah sebagai berikut:

- 1) Memastikan tercapainya target laba dan kinerja bisnis di segmen pembiayaan (micro, business banking, consumer), pendanaan dan margin kontribusi dari lokasi yang berada dalam koordinasinya.
- 2) Menggali dan mengidentifikasi potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan penghimpunan dana pihak ketiga, portofolio pembiayaan, perbaikan kualitas pembiayaan, serta peningkatan pendapatan non-operasional.
- 3) Melakukan penandatanganan PKS dan MoU dengan instansi, travel umroh, dealer, supplier emas dan toko emas sesuai dengan wewenang penandatanganan PKS/MoU, serta menjaga dan memperbaiki kualitas pembiayaan.
- 4) Memastikan penerapan segala aktivitas operasional dan proses bisnis sudah memenuhi ketentuan prudensialitas
- 5) Memastikan implementasi standar layanan nasabah berjalan sesuai ketentuan, serta mengendalikan kualitas dan risiko operasional.
- 6) Menindaklanjuti setiap temuan audit (internal/eksternal), serta menganalisis dan meninjau sasaran kinerja seluruh bawahan.
- 7) Memonitor pelapor internal dan eksternal serta memantau pelaksanaan prinsip Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT).

b. *Branch Office & Service Manager*

Branch Office & Service Manager merupakan kepala operasional disebuah instansi yang beraktivitas dalam rangka memastikan seluruh kegiatan operasional untuk mencapai target Branch Office. Adapun

tugas dan tanggung jawab BOSM adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan dan memperbaiki standra layanan Branch Office

- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan dan menyelesaikan handling Complaint.
 - 3) Memonitor pengelolaan aktivitas umum, pembukuan, transaksi kliring, dan kegiatan operasional lainnya agar berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan.
 - 4) Memonitor pengelolaan kas serta memantau proses penilaian pengajuan, agunan, dan uji kualitas pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan.
 - 5) Mengelola aktivitas layanan pembiayaan operasional selama masa transisi, serta mengelola dan memantau kegiatan analisis/pelayanan nasabah dengan implementasi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
 - 6) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sesuai dengan ketentuan internal Bank, serta mematuhi prinsip kehati-hatian, kepatuhan syariah, dan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG).
- c. *Consumer Bisnis Regional*
- 1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen.
 - 2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
 - 3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti developer, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
 - 4) Mengusulkan kegiatan promosi melalui gathering dan pameran bersama Bank Indonesia, Asosiasi-asosiasi, Jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.
 - 5) Membuat rencana kerja dan pengembangan business network dengan Branch Manager.
 - 6) Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah *affluent & high networth* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan

- 7) Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio (dana, pembiayaan dan produk keagenan), profitabilitas dan transaksi nasabah segmen affluent & high network.
 - 8) Mengoptimalkan cross reference produk pembiayaan ke nasabah segmen mass, massa affluent & high network.
 - 9) Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target funding dan lending direct sales.
 - 10) Menerima nasabah griya, pensiun dan implan (*walk in dan non walk in*)
 - 11) Melakukan permintaan IDI BI
 - 12) Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai RAC.
 - 13) Melakukan verifikasi income, keaslian SK Pensiun ke instansi pembayar manfaat.
 - 14) Membuat Nota Analisa Kelayakan Developer dan LKBB.
 - 15) Membuat Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan (SP3).
 - 16) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.
 - 17) Initial Data Entry dan Detail Data Entry.
 - 18) Melakukan penagihan (collection).
- d. *Customer Service*

Customer service bekerja dalam mengelola aktivitas layanan produk dan jasa, pengelolaan kas, serta pengembangan standar layanan untuk mendukung pencapaian target bisnis. Adapun tugas dan tanggungjawab CS Adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan informasi kepada nasabah terkait produk-produk perusahaan.
- 2) Melayani keluhan/komplain yang diajukan oleh nasabah
- 3) Mengelola dan menyimpan dokumen hasil kegiatan pelayanan nasabah terkait dengan pembukaan rekening tabungan dan deposito.

- 4) Mengelola persiapan pembayaran bunga atas deposito/pencairan deposito pada saat awal bulan.
- 5) Mempersiapkan dan mengelola formulir pengaduan komplain nasabah.
- 6) Mengelola, mencatat dan memonitor ketersediaan buku tabungan dan bilyet deposito.

e. *Teller*

Teller merupakan petugas aktivitas layanan dalam transaksi dana sesuai dengan kebutuhan nasabah, mengelola pagu kas, serta menyusun laporan untuk mendukung aktivitas operasional dan mencapai target bisnis. Adapun tugas dan tanggungjawab *Teller* adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pelayanan transaksi dana, baik tunai maupun non-tunai, sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah.
- 2) Melakukan pengelolaan uang kas dan memeriksa keberlanjutan uang yang layak edar dan yang tidak layak edar.
- 3) Membuat laporan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, baik dari pihak internal maupun eksternal.
- 4) Melaksanakan prinsip Anti Pencurian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT).
- 5) Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sesuai dengan ketentuan internal Bank, serta mematuhi prinsip kehati-hatian, kepatuhan syariah, dan memastikan tidak bertentangan dengan Good *Corporate Governance* (GCG).

f. *Marketing*

Marketing merupakan petugas yang mencari-mencari atau mengajak nasabah untuk membeli produk yang ada pada bank itu sendiri. (BSI,t.t) Adapun tugas dan tanggungjawab *Marketing* adalah sebagai berikut:

- 1) Memperkenalkan dan memasarkan produk perbankan seperti tabungan, giro, dan deposito kepada nasabah.

- 2) Membuka rekening tabungan atau akuisisi
- 3) Membangun hubungan baik dengan nasabah untuk mendorong mereka agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank tersebut.
- 4) Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan Top-Up
- 5) Memonitoring dan mengawasi produk bank yang terjual
- 6) Melakukan pendekatan secara rutin dan baik supaya nasabah akan tetap royal

g. *Security*

- 1) Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban dilingkungan objek keamanan khususnya keamanan fisik yang bersifat preventif
- 2) Mengamankan suatu aset, instansi, proyek, bangunan, properti atau tempat melakukan pemantauan peralatan, pengawasan, pemeriksaan, dan alur sukses, untuk memastikan keamanan dan mencegah kerugian atau kerusakan yang disengaja.
- 3) Melakukan tindakan preventif keamanan.

h. *Office Boy*

- 1) Bertanggung jawab membersihkan dan merapikan perlengkapan lainnya.
- 2) Membersihkan vakum dan lantai
- 3) Menyediakan minuman untuk karyawan
- 4) Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi
- 5) Bertanggung jawab atas membelikan dan menyiapkan keperluan karyawan.

4. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)

TOP 10 ISLAMIC BANK.

b. Misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)

- 1) Memberikan akses solusi Keuangan Syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

5. Makna dan Logo Bank Syariah

a. Logo



Gambar 4. 2
Logo BSI

- 1) Inspirasi logo PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk adalah tertulis BSI berwarna hijau dengan tanda bintang bersudut 5 berwarna terang di atasnya dan tulisannya Bank Syariah Indonesia.
 - 2) Tuliskan BSI berwarna hijau karena dinilai representatif dengan misi besar yang diembannya, menjadi representasi Indonesia, baik tingkat internasional maupun global.
 - 3) Bintang berwarna terang itu didesain memiliki lima sudut yang memiliki arti khusus, yakni melambangkan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam.
- b. Slogan dan Tagline: AKHLAK (Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif)
- 1) Amanah : Memegang Teguh Kepercayaan yang Diberikan
 - 2) Kompeten : Terus Belajar dan Mengembangkan Kapabilitas
 - 3) Harmonis : Saling Peduli dan Menghargai Perbedaan
 - 4) Loyal : Berdedikasi dan Mengutamakan Kepentingan Bangsa dan Negara
 - 5) Adaptif : Terus berinovasi dan antusias dalam menghadapi perubahan
 - 6) Kolaboratif : Membangun Kerjasama yang Sinergis.

6. Produk-produk Bank Syariah Indonesia

a. Produk Penghimpun Dana (Funding)

1) Tabungan Valas

Melalui Tabungan dengan mata uang dollar ini nasabah bisa melakukan setoran dan penarikan setiap saat atau sesuai ketentuan BSI dan transaksinya bisa berupa rupiah. Tabungan ini menggunakan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah atau wadi'ah yad dhamanah.

2) BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Mutlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun yang telah bekerjasama dengan bank.

3) BSI Tabungan Haji

Tabungan perencanaan haji dan umrah berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan musharabah.

4) BSI Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas dikantor bank atau melalui TM

5) BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan dalam merencanakan Pendidikan dengan sistem auto debet dan mendapat perlindungan asuransi.

6) BSI Tabungan bisnis

Tabungan dengan akad mudharabah muthlaqah dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dengan limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya

RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui teller dan Net banking.

7) BSI Tabunganku

Tabungan dengan akad wadiah yad dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh pihak bank-bank di Indonesia guna membutuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

8) BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad mudharabah muthlaqah merupakan rekening dana nasabah (RDN) yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di pasar modal.

9) BSI Tabungan Berencana

Tabungan dengan akad Mudharabah Mutlaqah yang diperuntukkan bagi segmen perorangan Dalam merencanakan keuangannya dengan sistem auto debet dan garis perlindungan asuransi.

10) BSI Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

b. Produk Pembiayaan

1) BSI Mitraguna Berkah

Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai payroll di BSI.

2) BSI OTO

Pembiayaan kepemilikan modal atau motor nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan kan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) dimana pembayarannya

secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

3) Pembiayaan Umrah

Fasilitas pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umroh melalui bank yang telah bekerjasama dengan travel Agent sesuai dengan prinsip syariah.

4) Produk Emas

a) BSI Gadai Emas

Gadai emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat, gadai emas menggunakan akad Rahn dan minimal kadar emas yang digadaikan 16 karat.

b) BSI Cicil Emas

Akad yang digunakan dalam cicil emas adalah akad murabahah (Jual Beli Mas), untuk margin tergantung kepada kategori nasabah untuk margin yang paling tinggi yaitu nasabah umum dan paling murah nasabah priority.

5) Mikro

a) BSI KUR (Kredit Usaha Rakyat)

Skema pembiayaan mikro BSI Menggunakan akad Murabahah (Jual Beli), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, dan investasi (setinggi-tingginya 80% dari tujuan produktif nasabah). Pembiayaan mikro ini diperuntukkan bagi wirausaha atau pengusaha dengan lama usaha minimal 6 bulan untuk pembiayaan KUR.

b) Produk Mikro Reguler (BSI Usaha Mikro / BUM)

Tujuan BUMN adalah untuk bermuamalah dan membantu pertumbuhan usaha nasabah, selain bertujuan untuk bermuamalah BUM juga bertujuan untuk menyediakan menyediakan modal

kerja yang berdasarkan prinsip syariah dengan plafon maksimal 200 juta.

B. Hasil Penelitian

1. Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.

Kepuasan Nasabah adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan apa yang dia terima dan harapannya. Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas yang penulis peroleh dari mengajukan beberapa pertanyaan Wawancara.

Sebagaimana wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber, bahwa bagaimana kualitas Pelayanan dari petugas Teller di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Untuk kualitas pelayanan teller, saya merasa kurang puas dengan pelayanan teller di BSI Universitas Andalas karena prosesnya terasa lambat, dan saya melihat petugas teller kurang responsif terhadap kebutuhan nasabah, mungkin karena hanya ada satu teller yang melayani dan banyaknya nasabah, apalagi waktu itu saya ingin melakukan transaksi untuk setoran awal KTM untuk mahasiswa baru dan saat itu saya sangat lama untuk menunggu giliran antrian. Sebagai nasabah saya berharap pelayanannya yang lebih cepat terutama karena banyak nasabah lain juga yang menunggu”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Pelayanan Teller di BSI Universitas Andalas, saya merasa puas dengan pelayanan teller disini karena pelayannya sangat ramah, cepat, dan membantu, mungkin karena saya datang lebih awal dan mendapatkan pelayanan yang cepat walaupun tellernya cuman satu, dibandingkan dengan hari yang sebelumnya melakukan transaksi di BSI Universitas

Andalas memang saya selalu dilayani dengan baik dan responsif terhadap kebutuhan saya, selain itu juga setiap kali saya datang petugas selalu menyambut dengan senyuman”. (Wawancara Kepada Syarifah Aini Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Untuk pelayanan teller, sejujurnya pengalaman saya di BSI Universitas Andalas pada menunggu waktu antriannya, antrian di tellernya cukup panjang sehingga saya harus menunggu lebih lama dari yang diharapkan, saya merasa kurang puas dan bosan dalam menunggu, berharap pelayanannya bisa lebih ditingkatkan agar nasabah tidak perlu menunggu lama”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Pengalaman saya saat mendapatkan pelayanan teller yaitu saat menantri yang cukup mengecewakan. Saaat itu kan hanya ada satu teller yang melayani sementara nasabah yang mengantri cukup banyak dengan transaksi yang berbeda-beda sehingga waktu tunggu yang saya dapatkan lebih lama dan ketidaknyamanan saya dalam membutuhkan layanan, jadi menurut saya memang merasa kurang puas terhadap pelayanan teller di BSI Universitas Andalas”. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas, penulis menyimpulkan bahwa untuk kualitas pelayanan petugas teller dari tiga nasabahnya memang merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan tellernya, dikarenakan hanya ada satu teller yang melayani, proses pelayanan yang lambat sehingga menyebabkan antrian yang cukup panjang, hingga membutuhkan waktu yang lama dalam melakukan proses transaksinya, selain itu satu

diantaranya memang mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari seorang teller tersebut maupun dihari yang sebelumnya saat melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.

Selanjutnya bagaimana menurut nasabah menilai kecepatan layanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya untuk menilai kecepatan layanan di BSI Universitas Andalas Kecepatan layanannya lelet/lambat, karena beberapa kali mengalami waktu yang lama saat mengantri”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya untuk menilai kecepatan layanannya cepat dan efisien dalam membantu kebutuhan nasabah dan saya juga merasa nyaman dalam bertransaksi”. (Wawancara Kepada Syarifah Aini Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya untuk menilai kecepatan layanannya saya merasa kurang puas dan tertera di kaca luar Banknya jadwal buka Bank jam 8 pas tiba jam 9.30 masih tutup”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Pengalaman di BSI Universitas Andalas untuk melakukan transaksi pembayaran ukt saja menunggu pula 1 jam lebih, dan nomor antrian juga tidak sesuai dan saat itu saya juga ada kegiatan dikampus karena antrian masi lama dan saya udah mau telat juga akhirnya saya membatalkan transaksinya”. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa, proses layanan teller di BSI terksan lambat karena banyaknya tahapan dan prosedur yang harus dilalui nasabah, misalnya beberapa transaksi yang memerlukan tanda tangan atau terjadi kesalahan pada panggilan nomor antrian, nasabah juga mengatakan untuk menilai kecepatan layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas memang sangat lambat lambat dan tidak sesuai dengan yang diharapkannya dalam melakukan transaksi yang diinginkan dan akhirnya nasabah tersebut membatalkan proses transaksi.

Selanjutnya, bagaimana menurut nasabah agar layanan di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas bisa lebih baik kedepannya:

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya untuk layanan di BSI KCP Padang Universitas Andalas kedepannya, BSI dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah staf di jam-jam sibuk, meyediakan area antrian yang nyaman, atau mengembangkan sistem antrian agar pelayanan lebuah cepat dan efisien”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya untuk layanan di BSI KCP Padang Universitas Andalas kedepannya, untuk pelayanannya menurut saya sudah cepat, akan tetapi untuk karyawan di Banknya harus di tambah karna kan di sini banyak nasabah yang ingin bertransaksi, jadi sebaiknya di tingkatkan untuk lebih baiknya”. (Wawancara kepada Syarifah Aini selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya untuk layanan di BSI KCP Padang Universitas Andalas kedepannya, semoga BSI bisa memberikan pelayanan yang berbaik bagi

nasabah, dan diharapkan untuk menambah jumlah karyawan terutama pada tellernya, agar untuk kedepannya saya tidak selalu mendapatkan antrian yang lama saat melakukan transaksi”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Untuk layanan di BSI KCP Padang Universitas Andalas kedepannya, saya berharap BSI bisa lebih fokus pada peningkatan layanannya, sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah serta pelayanan yang cepat, aman dan efisien. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024).

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa beberapa nasabah mengungkapkan untuk menambah jumlah tellernya atau memperluas layanan jam pada waktu-waktu tertentu serta meningkatkan pelatihan bagi teller agar lebih sigap dan efisien dalam bekerja, supaya kedepannya bisa mendapatkan pelayanan yang lebih cepat, efisien dan dapat memenuhi kebutuhan nasabah kedepannya.

Selanjutnya bagaimana menurut nasabah mengenai keramahan staf di BSI KCP Padang Universitas Andalas selama melakukan transaksi:

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Saya sering melakukan transaksi ke teller, jadi saat melakukan transaksi karyawan tellernya baik, ramah dan murah senyum”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Stafnya ramah dan sabar dalam menghadapi transaksi yang dilakukan nasabahnya”. (Wawancara kepada Syarifah Aini selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya untuk karyawan tellernya menurut saya sangat baik dan saat ingin menuju ke konter tellernya selalu kasih salam, murah senyum, dan sangat ramah saat saya melakukan transaksi, cuman dulu pernah melakukan transaksi pembukaan rekening baru menurut saya karyawan customer service kurang ramah, dan jarang senyum saat bertransaksi”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Stafnya ramah, baik dan murah senyum saat awal datang ke BSI sampai selesai melakukan transaksi”. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa staf yang ada di BSI KCP Padang Universitas Andalas menurut nasabah untuk karyawan tellernya baik, ramah dan murah senyum kepada nasabah tersebut dan juga sabar dalam menghadapi transaksi yang dilakukan nasabahnya, tapi ada juga karyawan customer servicenya menurut nasabah yang kurang ramah dan jarang senyum dalam menghadapi transaksi dari nasabah lain.

Selanjutnya, bagaimana staf di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas dalam menangani pernyataan atau keluhan dari nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Pernah saat saya melakukan transaksi di teller ada satu keluhan yang saya kurang paham dalam mengisi slip setorannya, kemudian pas di panggil nomor antrian, saya tanyakan kepada karyawan tellernya, tetapi saya malah di suruh untuk bertanya kepada satpam yang di depan”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Selama melakukan transaksi di sini saya tidak pernah memiliki keluhan apapun, tetapi dilihat dari stafnya yang melayani saya, saya merasa itu sudah cukup baik”. (Wawancara kepada Syarifah Aini selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Ada waktu saat melakukan transaksi pembukaan rekening, saat itu nasabah sangat banyak melakukan transaksi yang sama, akan tetapi saat saya ingin menanyakan suatu hal kepada stafnya malah di suruh bertanya atau mintak dilayani sama kakak-kakak magang”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Pernah waktu itu saya ingin melakukan penarikan uang, dari awal saya masuk ke banknya langsung di sambut oleh satpan yang bertugas, dan saat melakukan transaksi pun pertanyaan atau keluhan yang saya tanyakan selalu didengar dengan baik oleh karyawannya dengan memberi solusi yang tepat”. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan tentang staf di Bank Syariah Indonesia dalam menangani keluhan atau pertanyaan dari nasabah, dapat diketahui bahwa karyawan di BSI ada yang menyambut dengan baik dan mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh nasabahnya dengan memberikan solusi yang tepat dan baik agar mudah dipahami oleh nasabahnya, dan ada juga sebagian dari nasabahnya mendapatkan pelayanan yang kurang karena bukannya dilayani oleh nasabah Bank itu sendiri akan tetapi minta bantuan kepada mahasiswa yang lagi dalam masa magang.

Selanjutnya, bagaimana kesan nasabah setelah berinteraksi dengan staf yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Seleleh pertanyaan atau keluhan yang saya tanyakan tadi menurut saya memang kurang baik aja, karna tidak di bantu langsung oleh stafnya tapi malah di suruh kedepan dulu, jadi kan transaksi saya tetunda oleh nasabah yang lain dan harus menunggu lagi untuk dilayani”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya berinteraksi dengan stafnya ramah dan profesional serta memberikan kesan positif”. (Wawancara kepada Syarifah Aini selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Saya merasa kurang senang, karyawannya kurang memperhatikan nasabah atau kurang melayani nasabah”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Saya merasa cukup baik, akan tetapi sebaiknya dengan nasabah yang banyak staf banknya harus memperhatikan nasabahnya juga karena nasabah pasti senang bertransaksi apabila dilayani dengan baik”. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil dari wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa kesan yang dimiliki oleh nasabah ada yang merasa senang saat berinteraksi dengan stafnya dan ada juga yang kurang senang karena kurang mendapatkan pelayanan yang diinginkan oleh stafnya.

Selanjutnya, bagaimana jika dibandingkan dengan bank lain apakah Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas lebih cepat justru sama saja.

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya jika dibandingkan dengan yang sebelumnya masih sama dengan yang dulu, masi lambat dalam melakukan proses transaksinya dan tidak ada perbedaannya”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya masi sama seperti yang sebelumnya cepat dan efisien dalam melakukan transaksi yang saya lakukan disini dan begitu pula di Bank yang lain saya selalu mendapatkan pelayanan yang baik”. (Wawancara kepada Syarifah Aini selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas jika dibandingkan dengan Bank lain, memang BSI kurang cepat dalam melayani karena di BSI ini hanya punya satu teller dalam melayani dan juga sering mengalami antrian yang panjang, kalo bank lain cepat dan efisien dalam melayani mungkin karna jumlah karyawannya yang banyak dan mencukupi”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya BSI kurang cepat dan kurang dilayani oleh stafnya, sedangkan dengan bank lain itu berbanding terbalik”. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat penulis simpulkan bahwa di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas menurut nasabahnya itu memang sama saja dengan pelayanan yang sebelumnya karena masih ada yang mengatakan kurang cepat dan kurang dalam proses pelayanan.

Selanjutnya, bagaimana kenyamanan fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya untuk kenyamanan di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas memang kurang nyaman, karena pas menunggu giliran antrian yang panjang dengan banyaknya nasabah itu saya tidak mendapatkan tempat duduk untuk menunggu dan harus berdiri di sini sampai nomor antrian saya di panggil”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Untuk kenyamanannya itu kurang nyaman, karena selama menunggu saya juga pernah tidak dapat tempat duduk dan juga saat menunggu di sana tidak ada AC di ruangan tunggu dan sangat panas jadi sering menggunakan kertas saja untuk dijadikan kipas saking panasnya”. (Wawancara kepada Syarifah Aini selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Fasilitas disini kurang nyaman dan sering kali kursinya tidak cukup untuk menampung semua nasabah yang sedang menunggu”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas pada Prodi Kedokteran, hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa untuk “Kenyamanan di BSI menurut saya memang kurang nyaman karena disini kekurangan AC diruangan tunggu dan pernah saya ke kamar mandi

di BSI memang tidak adanya air sedikitpun disana”. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa di Bank Syariah Indonesia ini memang nasabahnya merasa kurang nyaman terhadap fasilitas yang disediakan karena tempat duduk yang disediakan kurang dan AC tidak ada di ruangan tunggu serta kekurangan air yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas tersebut.

Selanjutnya, bagaimana menurut nasabah tentang biaya administrasi yang dikenakan oleh Bank Syariah Indonesia pada rekening tabungan.

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa saya “Tidak keberatan dan saya merasa biaya yang dikenakan BSI cukup wajar”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya biaya administrasi cukup standar dibandingkan dengan bank lain”. (Wawancara kepada Syarifah Aini selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Saya merasa biaya yang dikenakan BSI cukup wajar”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Menurut saya cukup wajar dan sebanding dengan layanan yang didapatkan”. (Wawancara dengan Stefani Laurencia Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa untuk biaya administrasi yang dikenakan pada rekening tabungan memang nasabah sendiri merasa tidak keberatan dan merasa wajar atas biaya yang dikenakan.

Selanjutnya, bagaimana menggunakan layanan transfer antarbank di BSI, terkait biaya yang dikenakan.

Berdasarkan wawancara dengan Zelda, beliau mengatakan bahwa “Saya berharap biaya transfer antarbank bisa lebih rendah atau ada program gratis transfer untuk nasabah yang sering menggunakan layanan bank ini”. (Wawancara kepada Zelda Amalia Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia, pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Syarifah, beliau mengatakan bahwa “Saya pernah menggunakan transfer antarbank di BSI untuk mengirimkan dana ke rekening lain. Prosesnya cukup mudah dan untuk biaya yang dikenakan cukup transparan”. (Wawancara kepada Syarifah Aini selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Bahasa Indonesia pada hari Senin, 28 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Wina, beliau mengatakan bahwa “Untuk biaya yang dikenakan saat melakukan transfer antarbank itu cukup wajar dan bisa dibilang bisa memenuhi atau cukup rendah”. (Wawancara kepada Wina Amanda Putri selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Kedokteran, pada hari Rabu, 30 Oktober 2024).

Berdasarkan wawancara dengan Fani, beliau mengatakan bahwa “Untuk biaya yang dikenakan saat transfer sesama BSI itu biayanya cukup wajar dan sesuai dengan layanan yang diberikan”. (Wawancara dengan Diana Eka Putri Selaku Nasabah BSI KCP Padang Universitas Andalas Prodi Fisika, pada hari Kamis, 31 Oktober 2024)

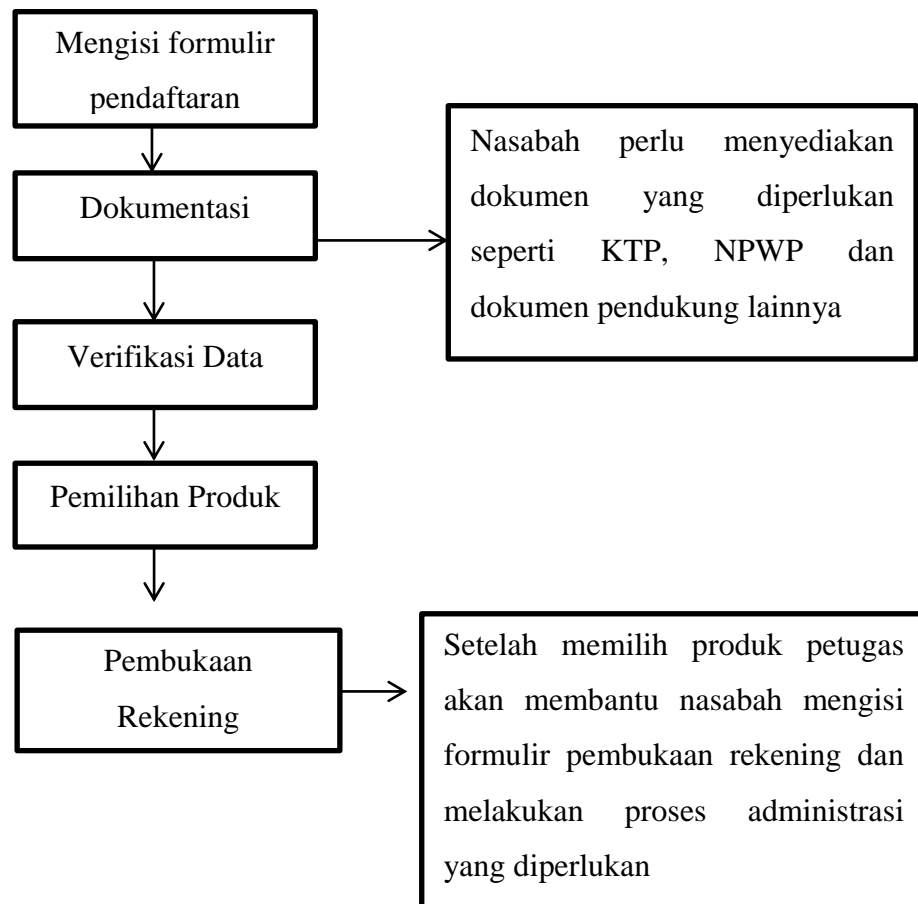
Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat penulis simpulkan bahwa untuk layanan transfer antarbank di BSI nasabah mengatakan bahwa bisa

dibilang cukup rendah dan wajar atas biaya yang dikenakan serta prosesnya yang mudah.

2. Proses Pelayanan Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas Terhadap Nasabah.

a. Proses Pelayanan Untuk Nasabah Baru

Dimulai saat nasabah datang ke kantor Bank Syariah Indonesia, nasabah akan arahan oleh petugas keamanan dan mengambil nomor antrian dipintu masuk. Jika untuk proses pelayanan bagi nasabah baru langkah awal yang dilakukan yaitu:

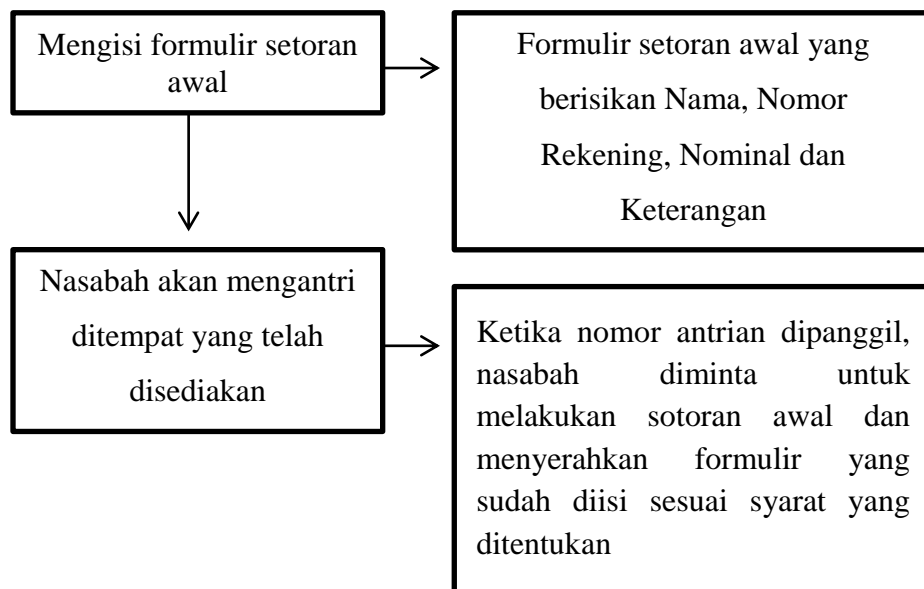


Sebelum nasabah meninggalkan bank, teller atau petugas lainnya akan mengucapkan terima kasih atas kunjungan nasabah dan menawarkan bantuan lain jika diperlukan. Setelah semuanya selesai,

nasabah dapat meninggalkan lokasi atau menutup aplikasi jika transaksi dilakukan secara online.

b. Proses Pelayanan Kepada Nasabah Untuk Proses Setoran Awal Kartu Tanda mahasiswa (KTM)

Saat nasabah datang ke kantor Bank Syariah Indonesia, nasabah akan ditanyakan oleh petugas keamanan keperluan yang diinginkan kemudian nasabah akan mengambil nomor antrian dipintu masuk dan diarahkan oleh satpamnya jika nasabah ingin melakukan transaksi setoran awal kartu tanda mahasiswa, langkah awal yang dilakukan nasabah yaitu:

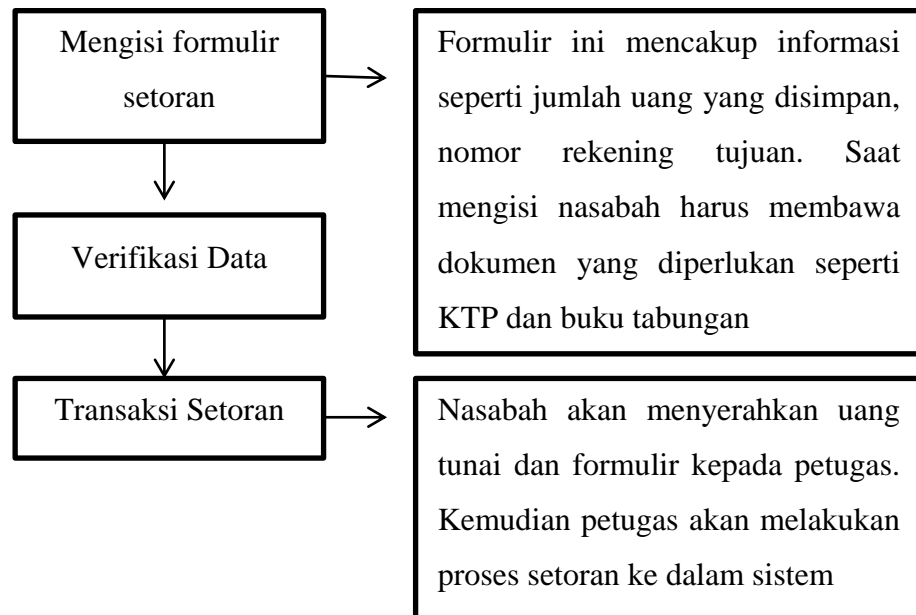


Sebelum nasabah meninggalkan bank, teller atau petugas lainnya akan mengucapkan terima kasih atas kunjungan nasabah dan menawarkan bantuan lain jika diperlukan. Kemudian, setelah semua proses selesai, nasabah dapat meninggalkan lokasi atau menutup aplikasi jika bertransaksi online.

c. Proses Pelayanan Untuk Nasabah Yang Melakukan Penyimpanan Uang.

Saat nasabah datang ke Bank Syariah Indonesia, nasabah akan disambut oleh petugas keamanan dan akan ditanya transaksi yang ingin dilakukannya dan mengambil nomor antrian dipintu masuk, kemudian

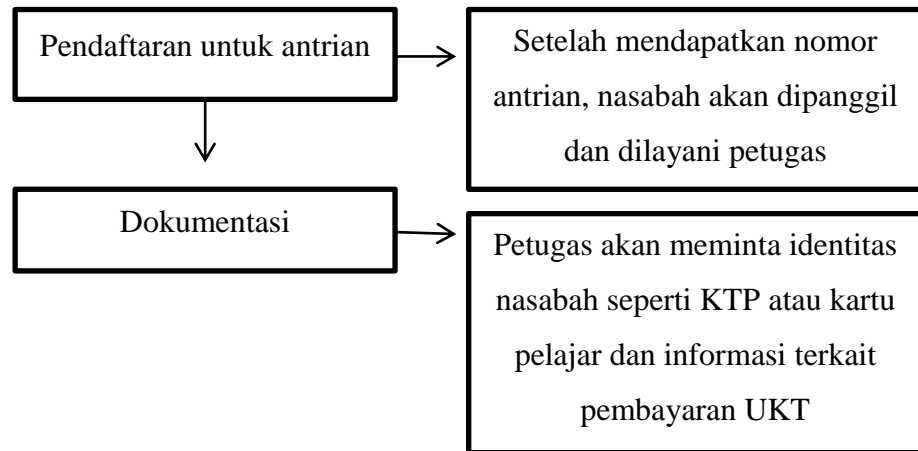
nasabah akan diarahkan jika ingin melakukan transaksi penyimpanan uang, langkah awal yang dilakukan yaitu:



Setelah proses selesai, nasabah akan menerima bukti transaksi setoran. Sebelum nasabah meninggalkan bank, teller atau petugas lainnya akan mengucapkan terima kasih atas kunjungan nasabah dan menawarkan bantuan lain jika diperlukan. Kemudian setelah semuanya selesai, nasabah dapat meninggalkan lokasi atau menutup aplikasi jika bertransaksi online.

d. Proses Pelayanan Untuk Nasabah Yang Melakukan Pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT).

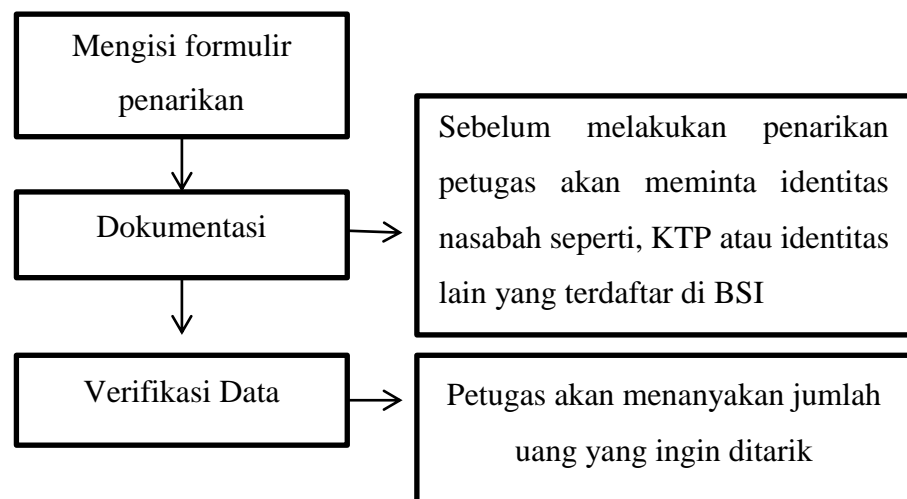
Kedatangan nasabah ke Bank Syariah Indonesia, kemudian nasabah akan disambut oleh petugas keamanan dipintu masuk dan akan ditanyakan keperluan yang akan dilakukan lalu mengambil nomor antrian, jika nasabah tersebut ingin melakukan transaksi pembayaran uang kuliah tunggal langkah pertama yang dilakukan adalah:



Setelah pembayaran selesai, nasabah akan menerima bukti pembayaran yang penting untuk diarsipkan sebagai tanda bahwa pembayaran telah dilakukan. Sebelum nasabah meninggalkan bank, teller atau petugas lainnya akan mengucapkan terima kasih atas kunjungan nasabah dan menawarkan bantuan lain jika diperlukan. Setelah semua transaksi yang dilakukan selesai, nasabah dapat meninggalkan lokasi atau menutup aplikasi jika transaksi dilakukan secara online.

e. Proses Pelayanan Untuk Nasabah Melakukan Penarikan Uang.

Ketika nasabah tiba di Bank Syariah Indonesia, nasabah akan disambut oleh petugas keamanan di pintu masuk. Petugas akan mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian melalui mesin antrian.



Sebelum nasabah meninggalkan bank, teller atau petugas lainnya akan mengucapkan terima kasih atas kunjungan nasabah dan menawarkan bantuan lain jika diperlukan. Setelah semuanya selesai, nasabah dapat meninggalkan lokasi atau menutup aplikasi jika transaksi dilakukan secara online.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa ke empat nasabah tersebut menyampaikan untuk proses pelayanan di BSI dapat membantu memberikan gambaran tentang bagaimana proses pelayanan pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas terhadap nasabah agar berjalan dengan lancar, baik dari posisi operasional, pemenuhan syariah, kualitas layanan, hingga tingkat kepuasan nasabah terkhususnya bagi mahasiswa.

C. Pembahasan

1. Analisis Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas.
 - a. Kualitas layanan, adalah tingkat keunggulan yang diberikan oleh penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, sedangkan kualitas layanan dari hasil yang disampaikan nasabah Bank Syariah Indonesia dari tiga orang nasabah memang merasakan tidak puas terhadap kualitas pelayanan terkhususnya pada pelayanan Teller, karena antrian panjang, sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mengantri.
 - b. Kecepatan proses transaksi, adalah waktu yang di butuhkan untuk menyelesaikan transaksi keuangan. Transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas memang terkesan lambat karena banyaknya tahapan yang harus dilalui oleh nasabah yang ingin melakukan transaksi yang berbeda-beda dengan banyaknya nasabah.\
 - c. Keramahan stafnya, adalah sikap yang ditunjukkan oleh karyawan dalam melayani pelanggan dengan baik, jujur dan tulus. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas bahwasanya untuk karyawannya memang ramah, baik dan murah senyum, akan tetapi untuk

karyawan CS nya memang terlihat jarang senyum terhadap nasabah yang berada di Bank Tersebut, sebaiknya untuk karyawan harus bermurah senyum terhadap nasabah agar nasabah senang dalam melakukan transaksi yang dilakukannya.

- d. Fasilitas adalah sarana atau prasarana yang dapat memudahkan dan melancarkan suatu kegiatan atau fungsi tertentu yang ditawarkan. Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas memang mengalami kekurangan terhadap fasilitasnya baik itu dalam bentuk tempat duduk, AC, maupun air jika fasilitas di Bank tidak berkecukupan maka nasabah akan merasakan tidak nyaman dan tidak puas terhadap Bank apalagi saat menunggu tempat untuk duduk tidak mencukupi untuk menampung nasabahnya.
 - e. Biaya adalah adalah pengeluaran modal yang digunakan untuk menghasilkan suatu produk berupa barang atau jasa, untuk biaya layanan transfer antar bank untuk nasabah merasakan bisa terbilang cukup rendah dan wajar atas biaya yang dikenakan oleh Bank Syariah Indonesia.
2. Proses Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas Terhadap Nasabah. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan dengan memberikan pelayanan yang ramah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik dengan cara: Memberikan sapaan ramah, Memberikan batasan waktu, pelayanan, Responsif dan reaktif, Lakukan survei dan evaluasi, Perhatikan penampilan, Bersikap ramah, Keterbukaan. Dalam penyelenggaraan pelayanan, standar pelayanan wajib disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas, maka kesimpulan hasil analisis sebagai berikut:

1. Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas. Salah satu faktor utama ketidakpuasan nasabah adalah panjangnya antrian di BSI KCP Padang Universitas Andalas nasabah harus menunggu dalam waktu yang cukup lama, terkadang menunggu mencapai waktu lebih dari satu jam, jika waktu tunggu yang digunakan sangat lama maka nasabah akhirnya membatalkan proses transaksi, hal ini terjadi karena jumlah teller yang melayani tidak sebanding dengan jumlah nasabah yang datang, untuk nasabah prioritas yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas tidak perlu melakukan antrian, jika datang ke kantor cabang biasanya nasabah prioritas akan langsung menuju kekonter teller meskipun Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas telah menyediakan sistem antrian elektronik terkadang sistem ini tidak berjalan dengan efektif antrian tidak bergerak sesuai nomor atau terjadi kesalahan pada saat panggilan nomor antrian.
2. Proses Pelayanan di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas Terhadap Nasabah menunjukkan terkesan lambat karena banyaknya tahapan dan prosedur yang harus dilalui nasabah dan dalam proses ini membuat layanan terasa tidak efisien dan lambat dibandingkan bank lainnya, meliputi aspek kecepatan, kualitas, kejelasan komunikasi, serta kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang dipaparkan diatas maka terdapat saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas

Maka pihak Bank berkomitmen untuk mempersingkat waktu tunggu dan meningkatkan kecepatan proses layanan dan untuk staf pelayanan karyawan rutin untuk melakukan pelayanan untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan staf dan untuk biaya transfer kami memahami bahwa biaya transfer merupakan aspek penting bagi nasabah dan terus memperbarui teknologi untuk memastikan bahwa transaksi dapat diproses dengan lebih cepat dan lancar.

2. Bagi Nasabah

Lebih memperbaiki dan mengotimalkan sistem antrian agar lebih teratur dan efektif dan menambah jumlah teller atau memperluas jam pada waktu tertentu agar tidak terjadi antrian yang panjang dan transaksi yang lama, meningkatkan pelatihan teller agar lebih sigap dan efisien dalam melayani nasabah, kemudian menambah atau memperbaiki fasilitas yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Padang Universitas Andalas agar nasabah merasa nyaman dalam menunggu giliran antrian.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian yang lebih mendalam dengan penguasaan analisis yang lebih baik, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang lebih baik.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- (IBI), I. B. I. (2014). *Mengelola Bank Syariah*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Abdullah. T. (2014) *Bank dan lembaga Keuangan*. (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada).
- Anita Rahmawaty, *Ekonomi Mikro Islam*, (Kudus:Nora Media Enterprise, 2011), 79
- Atmaja, Jaka. 2018. "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB" *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2 No. 1 April 2018. AKOM BSI: Jakarta.
- Antonio Muhammad Syafi'i, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: GemaPersada, 2016), 160
- Arief, Muhtosim. 2010. *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan* (Malang; Bayumedia Publishing)
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta : Gramedia, 2014)
- Devika, Ayuni Dkk, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah Bpr Bkk Kota Tegal" *Jurnal Muamalah*, Vol. 1 No. 1, Oktober 2009.
- Dwi, P. & S. (2015). *Manajemen Perbankan*. Deepublish Publisher.
- Fajri, M. H. (2016). *Pengaruh Harga, Promosi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Jember Pada Jasa Go Food*. *Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan*.
- Gebby, Hanatasya " *Prosedur Pengarsipan Transaksi Keuangan Teller Pada Bagian Akuntansi Pt. Bank Jatim Cabang Jember*" *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 10 No. 7, September 2011.
- Hansen, Havard, 2003 " *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan implikasinya kepada nasabah*", 585
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis Pradigma Kuantitatif*. Pt Grasindo, Anggota Ikapi.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat: PT. Gramedia Pustaka, 2014. Insani Press, 2001), 160.

- Karim, Adiwarmarman A. 2004. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan Edisi Dua*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017, 158
- Kotler, P., & Keller, KL (2016). *Manajemen Pemasaran*, 126
- Miftah, Faozi “*Fungsi, Tugas TellerBank Dan Upaya Penigkatan Pelayanan Bank* “ *Jurnal Ekonomi*. Vol 2.No.1 Tahun 2015
- Manullang, “*Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polania Medan*, 2008, 30
- Muhammad. 2004. *Bank Syariah: Analisis Kekuatan, Kelemahan, Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mujib, Abdul. 2006. *Pola Interpretasi Norma Fiqih Pada Bank Perbankan Syariah Indonesia*. Vol 43. No. 1
- Muchtar, Bustari, Rose Rahmadani, M. kurnia siwi. (2016). *Bank dan lembaga keuangan lainnya*. KENCAsNA
- Musfiroh, Mila Fursiana Salma, Sarno Wuragil, L. sabrina; (2018). *Kontribusi Perbankan Syari"ah Terhadap Perkembangan UMKM di Kecamatan Banjarnegara*. Penerbit Mangku Bumi
- Mustafa, Pitton Setya, D. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan penelitian tindakan kelas dalam pendidikan*. Universitas Negeri Malang.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualtitatif dan R&D* (Bandung, Alfabeta, 2017)
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualtitatif dan R&D* (Bandung, Alfabeta, 2017), 137
- Sugiyono. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitas R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2012). *Data Primer dan Data Sekunder*. Yogyakarta: Deppublish
- Suharna, H. (2018). *Teori Berpikir Reflektif dalam Menyelesaikan Masalah Matematika*. DEEPUBLISH.
- Suprpto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 45-46

Tjiptono Fandy, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta : Andi Offset, 2015, 23-24

Umar, Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2003, 11