

**STRATEGI PELAYANAN TELLER UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG TANJUNG**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**NOOR AISYATUR RIDHA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI**

**BANJARMASIN**

**2023 M/1444 H**

**STRATEGI PELAYANAN TELLER UNTUK MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
KANTOR CABANG TANJUNG**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

**Oleh:**

**Noor Aisyatur Ridha**

**190105020241**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Noor Aisyatur Ridha  
NIM : 190105020241  
Tempat/Tgl.Lahir : Murung Pudak/ 2 November 2001  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 10 Mei 2023

Yang membuat pernyataan,



Noor Aisyatur Ridha

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pelayanan *Teller* untuk Meningkatkan  
Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor  
Cabang Tanjung.  
Ditulis oleh : Noor Aisyatur Ridha  
NIM : 190105020241  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2022/2023  
Tempat Tanggal Lahir : Murung Pudak, 2 November 2001  
Alamat : Tanjung Selatan, Komplek Mahligai Indah, Jl.  
Saturnus, No.20C, Tanjung, Kab. Tabalong,  
Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya  
untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 17 Mei 2023

Mengetahui,

Ketua Program Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



Annisa Sayyid, S. H. I. M. S. I  
NIP.198305262011012007

Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'H' followed by a horizontal line.

H. Badrian, S. Ag. M. Ag.  
NIP. 197307171997031002

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Pelayanan *Teller* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung” ditulis oleh Noor Aisyatur Ridha, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 27 Juni 2023

Dinyatakan LULUS dengan Predikat : 80,2 (A), Bobot 3,75

Dekan Fakultas Ekonomi dan

Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. H. Sukarni, M. Ag.

NIP. 196304171991021001

### Tim Penguji

#### Nama

1. H. Badrian, S. Ag, M. Ag  
(Ketua)
2. Yulia Hafizah, MEI  
(Anggota)
3. Dr. Radiansyah, M.Pd.I  
(Anggota)
4. Difi Dahliana, M.E.I.  
(Anggota)

#### Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

## ABSTRAK

**Noor Aisyatur Ridha.** 2023, *Strategi Pelayanan Teller untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: H. Badrian, S. Ag, M. Ag

**Kata Kunci:** Strategi, Pelayanan *Teller*, dan Kepuasan Nasabah.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya keluhan nasabah terhadap pelayanan *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung seperti kursi yang disediakan untuk nasabah masih kurang memadai dan penjelasan *teller* kurang lengkap dalam memberikan informasi kepada nasabah, sehingga perlu adanya strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung dan strategi pelayanan yang harus dilakukan oleh *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung berdasarkan analisis SWOT.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan deskriptif.kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi dan wawancara. Adapun teknik analisis yang digunakan dalam mengukur strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung adalah analisis SWOT.

Hasil penelitian menunjukkan: *Pertama*, pelayanan yang diberikan oleh *teller* kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, meliputi bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati terhadap kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. *Kedua*, dengan menggunakan analisis SWOT dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kepuasan nasabah perlu dilakukan beberapa strategi yaitu, strategi SO adalah menetapkan SOP yang berlaku pada *teller*, mempertahankan peralatan pada *teller* tetap stabil, dan menjaga kualitas pelayanan sesuai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung. Strategi ST adalah lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Strategi SO adalah mengembangkan *skill* dalam keuangan, seperti menghitung 3 jari dan menanggulangi uang palsu dengan peralatan lengkap. Strategi WT adalah strategi pada pengembangan penghitung uang dan mempertahankan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan teller yang handal dalam melayani.

**MOTTO**

مَنْ جَدَّ وَجَدَّ

**Man Jadda Wajada**

*“Siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan berhasil”*

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur bagi Allah dan Rahmat karunia-Nya penulis diberi kemudahan dan kesehatan dalam mengerjakan skripsi ini, saya persembahkan karya yang sederhana ini menjadi ucapan rasa hormat serta cinta saya yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Abah H. Fadliyadi juga Mama Hj. Surgiati yang selalu memberikan semangat serta *support* tanpa kenal lelah kepada saya, memberikan doa yang tulus sehingga saya dapat bertahan sampai ke titik ini. Semoga Abah dan Mama selalu diberi kesehatan serta umur panjang dan diberi rezeki yang berlimpah, Aamiin.
2. Kakak saya Ahmad Mujahid Anshari, istri Yunita Arianie dan keponakan saya yang lucu Azkia Kamila Anshari, terus memberikan semangat dan dukungan kepada saya.
3. Almamater UIN Antasari Banjarmasin yang tercinta, Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2019.
4. Seluruh pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, Bapak Kuat Pujiyanto, Ibu Risya Febrianti, dan Ibu Ade Hera Febrina terima kasih karena sudah memberikan izin kepada saya untuk mewancarai Bapak dan Ibu.
5. Teruntuk member BTS, Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook yang menjadi penyemangat saya secara tidak langsung. *Thankyou Bangtan!*



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin pada skripsi ini berpedoman dengan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Ṣa'	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa'	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍaḍ	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za'	Z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef

ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	Ye

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

مُتَكَبِّرٌ	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
الْقُدُّوسِ	Ditulis	<i>al-quḍūs</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جَامِعَةٌ	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مَكْتَبَةٌ	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المَكْتَبَةُ الْجَمِيلَةُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

## IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	Ditulis	A
◌ِ	Kasrah	Ditulis	I

ُ	Dammah	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	Ditulis	qur'an
ينطق	Dammah	Ditulis	yanṭiqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif	Ditulis	<i>ā</i>
	كاملة	Ditulis	<i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati	Ditulis	<i>ā</i>
	صلى	Ditulis	<i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati	Ditulis	<i>ī</i>
	شديد	Ditulis	<i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati	Ditulis	<i>ū</i>
	صدر	Ditulis	<i>ṣudūr</i>

### VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati	Ditulis	<i>Ai</i>
	رويد	Ditulis	<i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati	Ditulis	<i>Au</i>
	وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis	<i>wa fir'auna ḏi al-autād</i>

### VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan di *idgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Izā asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji bagi Allah swt, atas segala limpahan karunia, nikmat, serta petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat juga salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, sahabat, serta para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pelayanan *Teller* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung”, menjadi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar strata satu Sarjana Perbankan Syariah, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis merasakan sepenuhnya, telah banyak diberikan dukungan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang telah memberi pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, S. H. I, M. S. I dan Yusuf Asyahri, S. E., M. E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. H. Badrian, S. Ag., M. Ag selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Bapak dan Ibuku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt, membalas ssemua bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan serta ridha Allah Swt, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Aamiin.

Banjarmasin, 10 Mei 2023

Penulis



Noor Aisyatur Ridha

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan penelitian .....	5
E. Definisi Operasional .....	6
F. Penelitian Terdahulu .....	7
G. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II STRATEGI, PELAYANAN, TELLER, DAN KEPUASAN</b>	
<b>NASABAH</b> .....	<b>10</b>
A. Strategi .....	10
B. Pelayanan .....	11
C. <i>Teller</i> .....	23
D. Kepuasan Nasabah .....	28

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian .....	33
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	34
C. Data dan Sumber Data .....	34
D. Teknik Pengumpulan Data .....	34
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data .....	35
F. Tahapan Penelitian .....	45
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>47</b>
A. Penyajian Data .....	47
1. Profil Bank Syariah Indonesia KC Tanjung.....	47
a. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia KC Tanjung .....	47
b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Tanjung .....	48
c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Tanjung.....	49
2. Deskripsi Hasil Penelitian .....	50
a. Profil Informan .....	50
b. Hasil Wawancara.....	51
B. Analisis Data.....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>78</b>
A. Simpulan .....	78
B. Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>104</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel I EFAS .....	43
Tabel II IFAS .....	45
Tabel III Matriks IFAS.....	73
Tabel IV Matriks EFAS .....	73
Tabel V Matriks SWOT .....	75

## DAFTAR DIAGRAM

Diagram I Analisis SWOT .....	39
Diagram II Matriks SWOT .....	40
Diagram III Struktur Organisasi.....	49