

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Penyajian Data

1. Profil Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung

a. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung

Indonesia sebagai negara berpenduduk muslim terbesar di dunia, berpotensi menjadikan pemimpin pada industri keuangan syariah. Peningkatan kesadaran masyarakat pada zat halal serta dukungan stakeholder atau semua pihak dalam masyarakat yang kuat menjadi faktor penting bagi perkembangannya ekosistem industri halal Indonesia, di antaranya adalah bank syariah.

Bank syariah melakokan peran pendukung penting pada semua kegiatan bisnis ekosistem bisnis halal. Ekonomi Islam di Indonesia tumbuh dan berkembang secara signifikan pada tiga dekade terakhir. Produk baru, pengembangan layanan dan mengembangkan jaringan telah menunjukkan hasil yang positif dari tahun ke tahun. Apalagi, keinginan guna beretika dan tercermin dalam kerja banyak bank syariah. Bank syariah mengerjakan aksi korporasi, tidak seperti Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Tanggal 1 Februari 2021, jatuh pada 19 Jumadil Akhir 1442 H, menentukan penggabungan bersejarah Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah serta BRI Syariah jadi satu entesitas, Bank Syariah Indonesia (BSI), yang menggabungkan keunggulan penawaran lengkap perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia melayani jangkauan luas dan peningkatan kapabilitas, didukung sinergi

pada perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta kontrak pemerintahan dari kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong guna bersaing global.

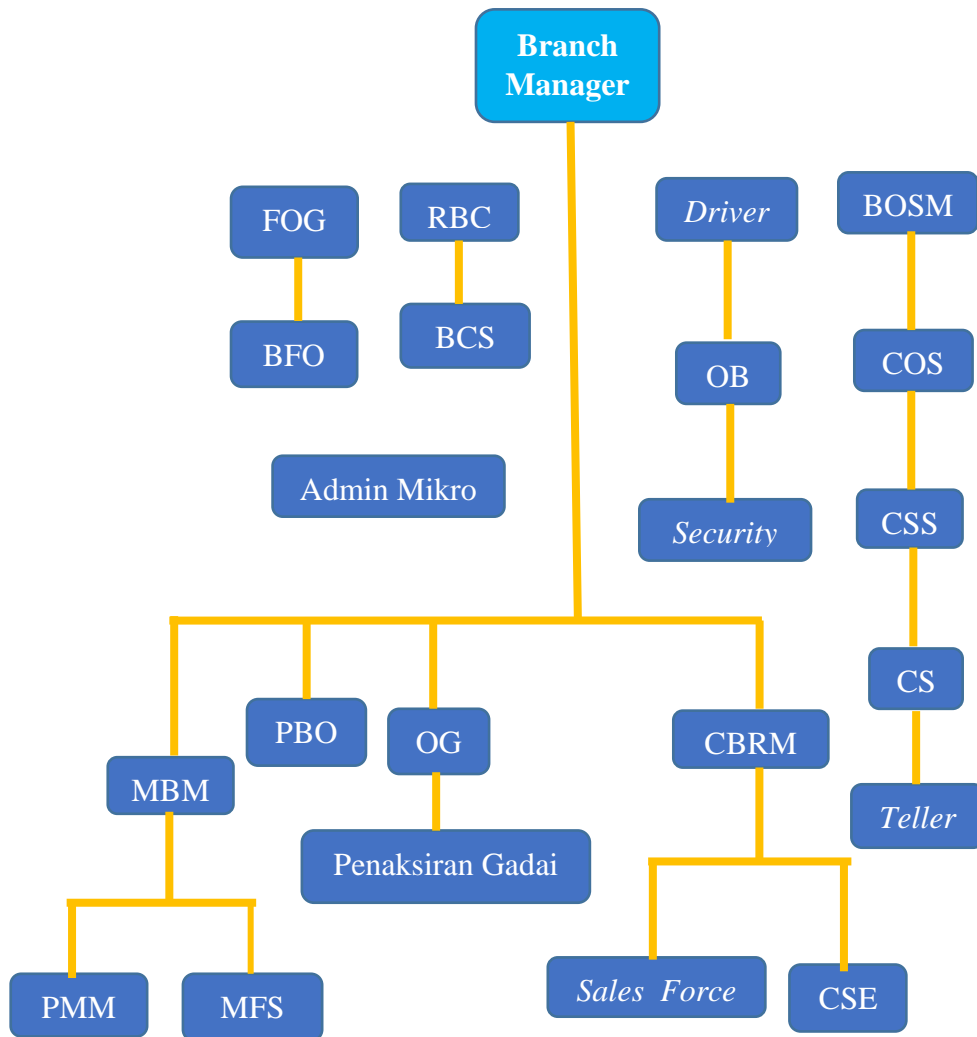
Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan langkah dalam mewujudkan bank syariah membanggakan serta diinginkan menjadi penggerak baru bagi pertumbuhan ekonomi negara serta memberikan kontribusi untuk kepentingan masyarakat. Keberadaan Bank Syariah Indonesia menunjukkan cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia memberikan kebaikan bagi lingkungan yang modern, global dan menyeluruh.

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia Bank Syariah

Visi Bank Syariah Indonesia adalah menjadi top 10 Global Islamic Bank. Kemudian misi Bank Syariah Indonesia adalah memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia, menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik untuk para pemegang saham, serta menjadikan perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung

DIAGRAM III STRUKTUR ORGANISASI



Keterangan :

- *Branch Manager* (Tamon Wimbardji)
- BOSM (Kuat Pujianto)
- CBRM (Arif Budiman)
- PBR (Sofyan Amin Samsurya)
- *Officer Gadai* (Nahdiaturrahmiah)

- BFO Spv (Ramsyah)
- CS (Rizki Ayu Lestri)
- *Teller* (Risya Febrianti dan Ade Hera F)
- COSS (Adityo Puguh Nugroho)
- Penaksir Gadai (Aspul Anwar)
- BCS (Indah Novita Sari)
- CSE (Rabaniah)
- *Driver* (Khairul Aldi dan Ade Ananta)
- *Security* (Supriansyah dan Yudin)
- *Office Boy* (Ahril Hidayat)

2. Deskripsi Hasil Penelitian

a. Profil Informan

Pada penyajian data ini peneliti menyajikan hasil riset dengan cara observasi dan wawancara, dilakukan oleh *teller*, *kriya teller* dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung. Berikut wawancara yang dilakukan dengan:

- | | |
|-----------------------|--------------------------------------|
| 1) Nama | : Risya Febrianti (Informan I) |
| Tempat, tanggal lahir | : Murung Pudak, 07 Februari 1998 |
| Jabatan | : <i>Teller</i> BS KC Tanjung |
| 2) Nama | : Ade Hera Febrina (Informan II) |
| Tempat, tanggal lahir | : Tabalong, 17 Februari 2000 |
| Jabatan | : <i>Kriya Teller</i> BSI KC Tanjung |
| 3) Nama | : Farah (Informan III) |

- Umur : 26 tahun
- Sebagai : Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Tanjung
- 4) Nama : Nia (Informan IV)
- Umur : 30 tahun
- Sebagai : Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Tanjung
- 5) Nama : Indah (Informan V)
- Umur : 42 tahun
- Sebagai : Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Tanjung
- 6) Nama : Rima (Informan VI)
- Umur : 25 tahun
- Sebagai : Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor
Cabang Tanjung

b. Hasil Wawancara

Di sini peneliti mendeskripsikan hasil penelitian menggunakan analisis SWOT, bagaimana *strength* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman). Kemudian peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan perbankan meliputi, *tangible* (wujud fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Untuk nasabah peneliti menggunakan wawancara indikator

kepuasan nasabah yaitu, kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, kesediaan merekomendasi.

1) Pelayanan *Teller* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung

Peneliti dapat mengetahui kualitas pelayanan tersebut melalui perbandingan persepsi nasabah atas pelayanan yang benar-benar mereka terima atau mendapatkannya dari *teller* dengan pelayanan yang sangat mereka harapkan tentang kelengkapan fitur pelayanan pada suatu perusahaan, perlakukan nasabah sebagai raja yang harus dilayani dengan baik. Mengingat nasabah ini memberikan mereka manfaat sebuah perusahaan untuk tetap hidup.

Pelayanan *teller* sudah dilakukan dengan baik bagaimana semestinya, hanya saja ada sedikit kekurangan yang perlu di tingkatkan *teller* seperti pelayanan yang cepat, sehingga nasabah tidak terlalu lama menunggu untuk bertransaksi.

Berdasarkan wawancara dan observasi peneliti dapat, maka peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yaitu, *tangible* (wujud fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

a) *Tangible* (wujud fisik)

Yaitu menampilkan fasilitas fisik dan kelengkapan yang ada di *Teller*. Berdasarkan wawancara peneliti pada Rabu 11 Januari 2023, untuk fasilitas fisik, kelengkapan cukup memadai, dan tersedia seperti yang disampaikan oleh informan

III sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung sebagai berikut :

“Menurut saya fasilitasnya sudah mendukung, tersedia pulpen, tempat yang nyaman, terdapat kursi empuk untuk mengantri di teller, mesin nomor antrian berfungsi dengan baik, pin pad nya juga masih stabil”.

Hal serupa yang disampaikan oleh informan II pada Senin 2 Januari 2023, selaku Kriya Teller Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Semua fasilitas yang berada di BSI Tanjung tetap stabil, mesin nomor antrian masih teratur, mesin hitung uang di teller berjalan dengan baik sebagaimana semestinya, cash box yang masih aman juga berfungsi dengan baik dan tetap stabil, pin pad masih aman, dan personal computernya juga masih stabil”.

Diungkapkan oleh informan IV pada Rabu 11 Januari 2023, sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Mesin nomor antrian yang lancar, fasilitas di Bank Syariah Indonesia sudah lengkap menurut saya. Kalau kursi di teller menurut saya masih kurang karena jika nasabah nya banyak jadi tidak kebagian kursi sehingga ada nasabah yang berdiri menunggu antrian teller”.

Dari hasil observasi peneliti pada Senin 2 Januari 2023, dari segi *Tangible* (wujud fisik) bahwa fasilitas fisik untuk *teller* yang ada di Bank Syariah Indonesia cukup memadai, tersedianya pulpen untuk nasabah mencatat formulir, mesin hitung uang nya masih bagus, *cash box* yang berfungsi untuk menyimpan uang tunai masih aman dan berfungsi, *pin pad* yang berfungsi untuk memeriksa transaksi yang dilakukan nasabah tetap stabil dan *personal computer* untuk menginput transaksi nasabah masih stabil. Hanya saja kursi untuk nasabah, alangkah baiknya ditambahkan kursi untuk nasabah, sebagian nasabah tidak mendapatkan kursi karena banyak nasabah berdatangan, terkadang ada satpam yang memberikan kursi yang ada di ruang tunggu sehingga nasabah bisa duduk.

b) *Reliability* (keandalan)

Yaitu keandalan *teller* dalam melayani nasabah, ketelitian yang akurat dan ketepatan waktu belum sesuai. Seperti diungkapkan oleh informan VI pada Rabu 11 Januari 2023, selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung sebagai berikut:

“Ketelitian teller menurut saya sangat teliti karena kan ada mesin hitung tapi kadang mesin hitung uang itu nggak bisa dipercaya jadi teller itu menghitung uang nya lagi pakai tangan, menurut saya itu sangat teliti sih. Kalau ketepatan waktu agak sedikit lambat karena banyak nasabah, jika nasabah nya sedikit teller tepat waktu kok dalam melayani saya sebagai nasabah”.

Mengenai ketelitian *teller* dalam menghitung uang diungkapkan oleh informan V pada Rabu 11 Januari 2023, sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Sejauh ini menurut saya teller sangat teliti disaat saya menyetor uang lalu teller menggunakan mesin hitung uang lalu teller menyuruh saya untuk berdiri memperlihatkan mesin penghitung itu agar nasabah percaya kemudian teller menghitungnya dengan manual kembali uang yang sudah dihitung oleh mesin hitung tadi, dan teller tepat waktu dalam melayani saya, itulah yang menyebabkan nasabah dapat percaya terhadap teller karena ketelitiannya dalam menghitung uang”.

Pendapat lain dari informan I pada Selasa 3 Januari 2023, selaku *Teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Ketelitian yang dilakukan teller yaitu dengan cara menghitung sama-sama dihadapan nasabahnya, kadang jika nasabahnya duduk kami tolak dengan baik si nasabahnya ini semisal “Ibu mohon diperhatikan atau perhatikan mesin hitung uangnya lah Bu” seperti itu dengan lembut dan sopan”.

Diungkapkan juga oleh informan II pada Senin 2 Januari 2023, selaku *Kriya Teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Menumbuhkan rasa percaya ke nasabah pada saat melayani seperti kita menyampaikan antrian panjang, apabila ada gangguan teller sampaikan langsung dengan nasabah. Jika ada uang berlebih teller sampaikan soalnya

kan penarikan maupun setoran, teller menghitungnya di depan nasabah, dan nasabah tidak boleh duduk disaat teller menyampaikan bahwa menghitung menggunakan mesin hitung kemudian teller itu menghitung kembali uang yang di mesin hitung tadi agar tidak terjadi kesalahan. Dalam ketepatan waktu itu tergantung situasi jika nasabahnya sedikit maka teller tepat waktu dalam melayani jika nasabahnya banyak maka teller agak lama dalam melayani nasabah”.

Dari sepanjang pengamatan penelitian pada Senin 2 Januari 2023, dari segi *Reliability* (keandalan) bahwa ketelitian *teller* dalam melayani nasabah sesuai ketentuan, seperti ketelitian dalam menghitung uang menggunakan mesin penghitung lalu dihitung kembali oleh *teller* dengan tangan agar tidak terjadi kesalahan.

c) *Responsiveness* (ketanggapan)

Yaitu kesediaan *teller* memberikan respons terhadap nasabah, serta memberikan informasi. Berdasarkan wawancara peneliti pada hari Rabu 11 Januari 2023 yang diungkapkan oleh informan VI nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, bahwa penyampaian *teller* kurang lengkap:

“Alhamdulillah baik ajasih penyampaiannya, tapi pernah tuh saya saat itu teller tuh banyak nasabahnya yang mengantri, jadi menurut saya kurang lengkap penyampaiannya karena waktu yang sedikit apalagi pada hari itu nasabah banyak banget jadi teller itu singkat dan padat menjelaskannya. Ketanggapan teller menurut saya cepat aja”.

Pendapat lain dari informan IV pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Teller baik dalam memberikan informasi sehingga saya paham apa yang diinformasikan oleh teller tersebut, seperti ada kerusakan peralatan, penyampaian teller ke saya juga sangat baik tidak kasar, menyampaikan dengan lembut, merespons baik pembicaraan saya dan mendengarkan dengan baik”.

Pendapat lain diungkapkan oleh informan I pada Selasa 3 Januari 2023, selaku *Teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Teller mengatur kecepatan nasabah itu tergantung nasabahnya dilayani, apa transaksinya, apabila transaksi uang yang sedikit si teller bisa menghandle dengan cepat karena saya sebagai teller tidak mungkin memperlambat waktu untuk nasabah transaksinya, kadang nih kalau kami memberikan pelayanan yang lambat jadi kami memberikan informasinya meminta izin terlebih dahulu dengan nasabahnya semisal “Ibu Aisyah mohon maaf ada kendala dalam transaksi, mungkin ada gangguan” seperti itu. Kemudian ada waktu penyelesaian yaitu untuk setoran tunai maksimal 90 detik untuk 2 gepok, tarik tunai maksimal 120 detik (maksimal penarikan 20 juta, untuk 2 gepok), dan transfer debit maksimal 120 detik”.

Dari hasil observasi peneliti pada Senin 2 Januari 2023, bahwa pelayanan *teller* Bank Syariah Indonesia dari segi memberikan respons terhadap nasabah dan *teller* kurang lengkap dalam memberikan informasi kepada nasabah. Dikarenakan banyak nasabah yang mengantri membuat *teller* memberikan informasi menjadi singkat dan padat saat menjelaskannya, sehingga ada nasabah yang belum mengerti apa penjelasan *teller* tersebut, sebagian juga banyak nasabah paham apa yang diinformasikan oleh *teller* mampu menyampaikan dan merespons dengan baik keluhan nasabah.

d) *Assurance* (jaminan)

Berdasarkan wawancara peneliti pada Rabu 11 Januari 2023, bahwa *teller* memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan sebagaimana ungkapan dari informan V nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung :

“Pelayanan teller sangat ramah dan sopan santun”.

Hal serupa juga diungkapkan oleh informan VI pada Rabu 11 Januari 2023, selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Menurut saya sopan santunnya saya nilai dari 10 adalah 9,5 alias ramah banget ketika dilayani, murah senyum juga”.

Diungkapkan juga oleh informan III pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Teller melayani saya sangat sopan dan ramah”.

Mengenai sikap sopan santun *teller* dalam melayani nasabah, diungkapkan oleh informan II pada Senin 2 Januari 2023 selaku Kriya *Teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung :

“Sikap sopan santun melayani nasabah harus tenang, teller harus menyikapinya nasabah dengan sabar, misalnya teller sedang ada masalah nih, teller itu tidak bisa memasang wajah jutek di hadapan nasabah, tetap tersenyum apa yang terjadi, nasabah tidak boleh tahu teller bagaimana. Kemudian ada jaminan ketelitian nih untuk menumbuhkan percaya nasabah, semisal nasabah mengisi e-form, nah itu nasabah yang mengisi, paling kami sebagai teller itu hanya bisa mengonfirmasikan nama dan nominalnya, jadi kami tanyakan seperti “Nama Ibu Aisyah dengan setoran 5 juta apakah benar? Nah itu harus di tanyakan”.

Dari hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung itu memberikan sikap yang sopan, santun dan ramah cukup memuaskan. Sedangkan dari hasil observasi peneliti pada Rabu 11 Januari 2023, *teller* yang sabar dalam melayani nasabah, *teller* yang memiliki kesopan santunan dalam berbicara apabila di depan nasabah, dan memberikan senyuman walaupun ada masalah yang di hadapi *teller*.

e) *Emphaty* (empati)

Yaitu *teller* memberikan simpati atau kepedulian, penampilan *teller* dalam melayani dengan baik dan *teller* menyapa juga memberikan salam terhadap nasabah seperti yang diungkapkan oleh informan III pada Rabu 11 Januari 2023, sebagai nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung :

“Menurut saya kepedulian teller kepada nasabah sangat bagus dikasih tahu kalau sudah bertransaksi, menyampaikan petunjuk semisalnya nih saya tidak tahu, langsung dikasih tahu oleh teller dengan baik. Kemudian teller memberikan salam kepada saya juga, saat itu saya datang ke teller langsung disapa ramah dengan teller, kemudian teller langsung bertanya “Apa ada yang bisa saya bantu Ibu?” Seperti itu, jadi penyampaian teller juga kepedulian teller kepada nasabah menurut saya oke oke aja”.

Diungkapkan juga oleh informan V pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Penampilan teller yang enak dipandang, menarik, orangnya cantik-cantik, teller juga rapi dan bersih, sejauh ini teller menyapa saya dengan sopan dan ramah. Kepedulian teller juga baik soalnya saya mempunyai kontak si teller ini jadi kalau terjadi apa-apa bisa menanyakan langsung dengan si teller ini”.

Diungkapkan oleh informan II pada Senin 2 Januari 2023, selaku Kriya

Teller Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Dari penampilan sesuai standar, name tag harus terlihat itu penting agar nasabah tahu, berpakaian rapi, bersih, menutup aurat. Selama teller bekerja di BSI KC Tanjung, beberapa teller tahu karakter nasabah, semisal Ibu Rina sering ke BSI jadi langsung ke teller tanpa menunggu antrian, apalagi nasabah priority. Ada juga nasabah biasa yang dilakukan seperti nasabah priority ingin cepat tanpa menunggu antrian”.

Diungkapkan juga oleh informan I pada Selasa 3 Januari 2023, selaku

Teller Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Kalau sering kami lihat nasabahnya nih jadi kami memanggil nasabah pakai nama semisal nya sudah biasa, jika belum akrab panggil namanya misal lihat di buku tabungannya setia transaksi harus panggil nama si nasabah tersebut semisal “Transaksi Ibu Aminah sudah selesai”. Kemudian menghadapi nasabah yang tidak sabar, saya pernah di lempar KTP oleh si nasabah tapi harus tetap sabar karna teller harus sabar bagaimana pun harus dijalani dengan baik. Kecuali si nasabah memang tidak sabar sama sekali dengan syarat nasabahnya tidak melengkapi berkas tidak dapat di kondisikan lagi karna si nasabah yang salah, nasabah tidak sabar, dan kelengkapan berkas tidak ada jadi kami sebagai teller tidak bisa ditoleransi lagi nasabah seperti itu”.

Dari hasil observasi peneliti pada hari Senin 2 Januari 2023, bahwa dari segi empati *teller* sepenuhnya sangat peduli terhadap nasabah, memberitahu nasabah jika tidak mengerti, menyampaikan dengan baik. *Teller* memberikan kepedulian terhadap nasabah, terlebih *teller* banyak mengetahui beberapa karakter nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung dengan menyapa nasabah tersebut memanggil nama, ketika menghadapi nasabah yang tidak sabar harus diberi pengertian menyampaikan faktanya, dan tetap sabar. Kemudian *teller* yang rapi dalam berapakaian sesuai syariat Islam.

2) Strategi SWOT Pelayanan *Teller* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung

Dari deskripsi data hasil observasi dan wawancara peneliti pada Senin 2 Januari 2023 dengan *teller* dan kria *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, maka peneliti melakukan analisis yaitu pelayanan *teller*, analisis yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan analisis SWOT terkait strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Kantor Cabang Tanjung, maka akan diketahui apa itu masing-masing kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari pelayanan *teller*, sebagai berikut :

a) Kekuatan (*strength*)

Seperti yang diucapkan oleh informan II pada Senin 2 Januari 2023, sebagai kria *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung sebagai berikut :

“Kami selalu melayani nasabah dengan SOP yang berlaku. Sikap teller dalam melayani nasabah itu pertama harus menyapa nasabah terlebih dahulu seperti “Assalamualaikum Bapak/Ibu selamat datang di Bank Syariah Indonesia kalau boleh tahu ini dengan Bapak/Ibu siapa?” nama nasabah itu

harus ditanyakan, kalau sudah kenal teller tuh bisa memanggil nama yang bersangkutan. Mendoakan nasabah seperti “Semoga harinya cerah Bapak/Ibu” terus tanya ke nasabah ingin transaksi apa, kebutuhan nasabah apa, penutupnya menggunakan salam. Di SOP teller memanggil nasabah minimal 3 kali. Kemudian skill teller tuh harus cepat dalam menangani nasabah, apalagi kalau antrian semakin banyak kan, kadang saya tuh tidak sempat duduk saking banyak nya nasabah yang dilayani. Lalu penampilan teller sesuai standar seperti name tag harus terlihat oleh nasabah, supaya nasabah tu bisa mengenali kita, berpakaian rapi, bersih, dan yang terpenting itu menurut aurat”.

Dari wawancara di atas, bahwa kekuatan *teller* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung yang terpenting yaitu, SOP yang berlaku diawali dengan sikap *teller* yang ramah, menyapa nasabah terlebih dahulu, menanyakan nama nasabah, apa keluhan nasabah, kemudian diakhiri dengan penutup yang menggunakan salam. Adapun mengatur kecepatan pelayanan nasabah, jika semakin banyak nasabah, maka *teller* semakin cepat *teller* mengatur pelayanan nasabahnya.

Sedangkan dari hasil observasi peneliti pada Senin 11 Januari 2023, *teller* pandai dalam mengitung uang, *teller* yang sangat peduli dengan nasabah, peralatan yang sudah aman tidak mengalami kerusakan, dan penampilan juga yang terpenting karena *teller* berhadapan langsung dengan nasabah, seperti *name tag* yang terlihat, berpakaian rapi, bersih, dan menutup aurat. Dalam hal ini, tentunya akan menjadi kekuatan untuk *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, dengan kekuatan yang dimiliki oleh *teller* tersebut, maka akan memberikan kualitas pelayanan yang baik sesuai harapan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

b) Kelemahan (*weaknesses*)

Berdasarkan wawancara peneliti pada Selasa 3 Januari 2023 dengan informan I selaku *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, bahwa kelemahan *teller* terjadi selisih uang:

“Terjadinya selisih uang, terkadang bisa kurang atau lebih, saya kadang bingung kalau lebih itu misalnya siapa yang belum masuk setorannya dan siapa tadi kurang uangnya atau bisa juga tidak ada kembalian uangnya, kalau kurang itu risiko teller, bisa menombok, karena itu kewajiban teller. Lalu ada juga nasabah tidak ramah, bisa marah”.

Diungkapkan juga oleh informan II pada 2 Januari 2023 selaku *kriya teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Adanya uang palsu, selisih lebih dan kurang tapi selama menjadi teller saya tidak pernah sih menemukan uang palsu karena ada alat UV itu jadi sebelum di masukkan uang ke cash box harus memakai sinar ultraviolet terlebih dahulu”.

Hasil observasi peneliti pada Senin 2 Januari 2023, bahwa kelemahan *teller* yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung yaitu adanya selisih kurang dan lebih. Jika ada selisih yang kurang maka *teller* harus mengganti uang tersebut. Apabila *teller* tidak teliti dalam menghitung uang, itu bisa berakibat fatal.

c) Peluang (*opportunities*)

Seperti yang diungkapkan oleh informan II pada Senin 2 Januari 2023, selaku *kriya teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, sebagai berikut:

“Peluangnya seperti cross selling semisal transaksi nasabah sudah berhasil nih, setoran juga, jadi kami tuh bisa menawarkan atau menjual produk seperti cross selling, jika teller bisa menjual produk di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, ada pencapaian prestasi, jadi kalau

prestasi bagus, dapat peluangnya bagus bisa mendapatkan sertifikat atau penghargaan”.

Diungkapkan juga oleh informan I pada Selasa 3 Januari 2023, selaku *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Di saat nasabah suka nih sama pelayanan kita, nasabah itu bisa menceritakan ketemannya, pasti ngasih tau ke nasabah lain pelayanan kita bagus”.

Dari hasil wawancara di atas, bahwa peluang *teller* yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung yaitu *teller* bisa menjual produk seperti *cross selling*. Jika *teller* berhasil menjual produk tersebut, maka ada pencapaian yang dimiliki *teller* mencapai prestasi, mendapatkan sertifikat dan penghargaan. Oleh karena itu, *teller* harus bisa menguasai semua produk yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung guna melakukan *cross selling* pada nasabah yang datang ke meja *teller* pada saat itu.

Sedangkan berdasarkan observasi peneliti pada 2 Januari 2023, *teller* baik dalam hal melayani sehingga nasabah terpuaskan, ketika nasabah merasa terpuaskan oleh pelayanan *teller* tersebut maka nasabah akan menceritakan ke orang lain sehingga menciptakan peluang untuk *teller* tersebut.

d) Ancaman (*threat*)

Seperti yang diungkapkan oleh informan II pada Senin 2 Januari 2023, selaku *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, sebagai berikut:

“Kalau pelayanan teller kurang memuaskan nasabah bisa memilih kebank lain”.

Dari observasi pada Senin 2 Januari 2023, bahwa ancaman *teller* yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung yaitu, pelayanan *teller* adalah hal yang terpenting di Bank jika *teller* tersebut tidak sopan dan ramah maka nasabah akan meninggalkan bank tersebut.

3) Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung

a) Kesesuaian Harapan

Seperti diungkapkan oleh informan III pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, sebagai berikut:

”Kalau saya sendiri pelayanan teller sangat sesuai harapan saya, pelayanan yang bagus, ketanggapannya juga bagus, teliti nya juga, jadi menurut saya sesuai lah harapannya”.

Diungkapkan juga oleh informan IV pada Rabu 11 Januari 2023, selaku nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Pelayanan teller sesuai harapan saya untuk saat ini”.

Diungkapkan oleh informan V pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Sesuai harapan saya pelayanan teller nya, saya juga tidak pernah merasa dikecewakan oleh teller”.

Pendapat lain disampaikan oleh informan VI pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Sesuai harapan menurut saya mungkin sedikit lebih dipercepat lagi transaksinya, semisal setor atau tarik, mana kan sekarang teller udah ada 2 orang jadi ditingkatkan lagi kecepatannya, tapi bagus terkait pelayananya cuman agak lama aja sedikit”.

Dari wawancara di atas, bahwa kesesuaian harapan nasabah terhadap pelayanan *teller* cukup baik terkait pelayanan dari ketelitiannya. Seorang *teller*

harus teliti dalam melayani nasabah, jika terjadi kesalahan maka nasabah akan kecewa terhadap *teller*. Kemudian ketanggapan *teller* dalam melayani nasabah terkesan lambat. Sering terjadi pelayanan yang lambat dikarenakan nasabah datang secara berbarengan, *teller* menjadi kewalahan. Hal ini membuat pelayanan menjadi lama dan memakan waktu.

b) Minat Berkunjung Kembali

Seperti diungkapkan oleh informan VI pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, sebagai berikut:

“Tentu saja saya berminat kembali, karena fasilitas yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia sudah tersedia/mencukupi”.

Pendapat lain dari informan IV pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Pasti berkunjung kembali karena bank nya dekat rumah saya, tiap bulan pasti kesini, pelayanan nya juga sangat memuaskan.”

Dari wawancara di atas, bahwa minat berkunjung kembali nasabah terhadap pelayanan *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung sudah memuaskan.

c) Kesiediaan Merekomendasikan

Diungkapkan oleh informan V pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Iya, saya ada merekomendasikan keteman beberapa. Karena pelayanan di sini ramah.”

Pendapat lain dari informan III pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Saya sering merekomendasikan keteman saya, keluarga juga menabung disini, pelayanan teller nya bagus juga sopan dan santun”.

Diungkapkan oleh informan IV pada Rabu 11 Januari 2023, nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

“Saya belum pernah merekomendasikan ke teman”.

Dari wawancara di atas, bahwa kesediaan nasabah merekomendasikan keteman tentang pelayanan *teller* tentunya tidak banyak nasabah yang merekomendasikan keteman. Biasanya nasabah yang setia dan sudah lama menjadi nasabah di Bank Syariah Kantor Cabang Tanjung akan merekomendasikan keteman terdekat atau keluarganya.

B. Analisis Data

Berlandaskan penelitian dan observasi strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Kantor Cabang Tanjung, disini peneliti menganalisis terkait pelayanan *teller* tersebut. Seperti yang diketahui bahwa pelayanan *teller* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung telah terlaksana dengan baik. Hanya saja ada beberapa kekurangan sedikit yang mesti ditingkatkan lagi oleh pelayanan yang dilakukan oleh *teller* mengenai memberikan informasi dengan jelas supaya nasabah mengerti apa yang disampaikan oleh *teller*, ketepatan waktu dalam melayani nasabah harus lebih cepat lagi, agar nasabah tidak terlalu lama menunggu dalam bertransaksi. kemudian diadakan tambahan terkait strategi pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung setiap tahunnya.

Peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan guna mengukur pelayanan *teller*. Ada lima dimensi kualitas pelayanan berdasarkan Pasuraman et, Al (Imelda, 2018) yaitu:

1. *Tangible* (wujud fisik)

Wujud fisik yaitu menampilkan fasilitas fisik dan kelengkapan peralatan yang ada di *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung. Pada fasilitas fisik yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung sudah lengkap serta berjalan dengan stabil sebagaimana semestinya.

Sepanjang pengamatan penelitian pada Senin 2 Januari 2023, untuk mesin nomor antrian masih teratur berjalan dengan stabil tidak pernah ada kerusakan, mesin hitung uang untuk menghitung uang dalam jumlah besar berjalan dengan baik, peralatan *teller* lainnya seperti *cash box* gunanya menyimpan uang tunai dilengkapi dengan *password* yang masih bisa, *pin pad* untuk transaksi yang dilakukan nasabah menggunakan pin ATM bisa digunakan, komputer yang digunakan *teller* masih bagus tidak ada perbaikan tetap stabil dan pengecekan keaslian uang, tanda tangan yaitu lampu ultra violet juga masih baik. Selain itu pulpen tersedia untuk nasabah menulis di kertas formulir, kursi yang empuk. Dilihat dari pemaparan tersebut peralatan untuk *teller* sudah memadai dan tetap stabil. Hanya saja untuk kursi di *teller*, alangkah baiknya ditambahkan kursi untuk mengantri di *teller*, agar nasabah bisa duduk.

2. *Reliability* (keandalan)

Keandalan *teller* dalam melayani nasabah atau kemampuan *teller* dalam melayani nasabah yang baik, kemudian ketelitian yang akurat tanpa adanya

kesalahan agar nasabah percaya, dan ketepatan waktu *teller* dalam melayani nasabah sesuai dengan yang disepakati.

Berdasarkan observasi peneliti pada Senin 2 Januari 2023, pelayanan yang diberikan *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung belum sesuai, seperti ketepatan waktu dalam melayani nasabah agak sedikit lama dikarenakan banyak nasabah. Selain itu, untuk ketelitian *teller* dalam melayani nasabah sudah akurat. Teliti dalam menghitung uang menggunakan mesin hitung yang ada di *teller* seperti tarik tunai dan setor, meminta nasabah dengan sopan untuk berdiri melihat mesin penghitung agar nasabah percaya, menghitung kembali menggunakan tangan agar tidak terjadi kesalahan. Menyampaikan kepada nasabah apabila terjadi gangguan atau *error* sistem.

Keandalan ialah memberikan pelayanan yang akurat dan tepercaya, memberi pelayanan yang terbaik maka nasabah akan senang dan merasa terpuaskan.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Ketanggapan yaitu *teller* mampu memberikan informasi kepada nasabah dan kesediaan *teller* dalam merespons permintaan nasabah dengan baik. Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung merasa kurang lengkap atas *teller* dalam memberikan informasi kepada nasabah.

Berdasarkan observasi peneliti pada Senin 2 Januari 2023, terlihat beberapa nasabah ada yang kurang paham dengan penjelasan *teller*, banyak nasabah berdatangan membuat *teller* menjelaskan dengan cepat dan singkat dalam memberikan informasi tersebut, sebagian juga nasabah mengerti penjelasan *teller*

tersebut, *teller* juga meminta izin kepada nasabah jika ada kesalahan dalam transaksi. Adapun waktu penyelesaian *teller*, setoran tunai 90 detik untuk 2 gepok, tarik tunai maksimal 120 detik (maksimal penarikan 20 juta, untuk 2 gepok), dan transfer debit maksimal 120 detik. Kalau setoran nya besar bisa melebihi 90 detik. *Teller* perlu terus meningkatkan penyampaian informasi yang jelas, serta ketanggapan dalam merespons nasabah, membantu nasabah jika dalam kesulitan mengisi data, formulir meskipun kesulitan yang lainnya.

4. *Assurance* (jaminan)

Jaminan *teller* mampu memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah. *Teller* yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung mampu memberikan sikap yang sopan santun. Sepanjang pengamatan peneliti pada Senin 2 Januari 2023, *teller* sabar dalam menyikapi nasabah, mampu berbicara dengan sopan kepada nasabah, dan saat nasabah datang *teller* mampu memberikan senyuman kepada nasabah.

5. *Emphaty* (empati)

Empati yaitu simpati atau kepedulian *teller* terhadap nasabah secara personal, penampilan *teller* sesuai ketentuan dan *teller* menyapa juga memberikan salam kepada nasabah. *Teller* yang ada di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung sepenuhnya sangat peduli terhadap nasabah.

Berdasarkan observasi peneliti pada Senin 2 Januari 2023, *teller* mendengarkan dengan baik keluhan nasabah, memberitahu jika nasabah tidak mengerti dalam transaksi. Seorang *teller* harus mampu membangun kedekatan dengan nasabah. Jika *teller* dihadapi nasabah yang tidak sabar maka harus diberi

pengertian, terutama tetap sabar. Selain itu, cara *teller* berpakaian dengan *name tag* yang harus terlihat agar nasabah mampu mengenali *teller*, cara berpakaian yang rapi, bersih, dan tentunya menutup aurat.

Simpati atau kepedulian *teller* adalah salah satu bentuk dari cepat tanggap dengan yang diinginkan nasabah. *Teller* perlu memberikan respons yang baik, penyampaian yang jelas, mampu memahami keluhan nasabah. Dalam hal ini nasabah sendiri merasa lebih dihargai dan hadirnya hubungan erat antara *teller* dan nasabah.

Adapun analisis SWOT yang didapat hasil observasi dan wawancara peneliti pada Selasa 2 Januari 2023, mengenai pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung dan observasi terkait beberapa kekuatan dan kelemahan juga peluang serta ancaman. Oleh karena itu, peneliti menggunakan analisis SWOT, sebagai berikut:

1. Kekuatan (*strength*)

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara peneliti pada Senin 2 Januari 2023, dengan *teller* dan kriya *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung terdapat beberapa kekuatan yang dimiliki oleh *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung agar menjadi lebih baik kedepannya, yakni:

- a. Keahlian dalam menghitung uang, *teller* sangat berperan penting dalam penghitungan uang, jika *teller* pandai dalam berhitung maka tidak akan terjadi kesalahan dalam melayani nasabah.
- b. Kemampuan berkomunikasi dengan baik sangat diperlukan oleh *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, *teller* langsung

berhadapan dengan nasabah sehingga *teller* diharuskan bisa berbicara dengan baik kepada nasabah, tidak berbelit-belit dalam menjelaskan ke nasabah juga harus mudah dimengerti oleh nasabah.

- c. Evaluasi dan pengembangan *teller* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, *teller* dievaluasi tiap minggu sekali atau sebulan sekali, adapun penilaian *roleplay* yang wajib dinilai tiap minggu bertujuan untuk meningkatkan *service culture*, skill, pemahaman, *shifting transaction*, penampilan, sikap, dan antusias juga *teller* dapat memahami semua jenis produk dan pengetahuan dalam Perbankan Syariah. Maka dari itu, *teller* dapat menjadikan kemampuan atau kekuatan berpengalaman, terampil, dan *teller* mampu melayani nasabah dengan baik dan benar.
- d. Menangani konflik keluhan nasabah, tingkah laku yang harus *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung tunjukan ialah terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah agar nasabah merasa nyaman dilakukan dengan sepenuh hati tidak ada paksaan.
- e. Kepedulian terhadap nasabah yang dilakukan oleh *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung seperti memberitahukan nasabah jika tidak mengerti dalam transaksi.
- f. *Teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung memiliki peralatan yang memadai untuk keperluannya. Peralatan yang sudah aman juga stabil berjalan dengan baik dan tidak mengalami kerusakan.
- g. Adanya SOP yang berlaku di pelayanan *teller*, yaitu bersikap ramah, sopan, santun, mengucapkan salam kepada nasabah, selalu tersenyum

dalam keadaan apapun, memanggil nasabah minimal 3 kali, kecepatan *teller* dalam melayani nasabah, dan tentunya penampilan *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung sesuai standar SOP seperti, *name tag* yang diperlihatkan dan pakaian rapi, bersih dan menutup aurat sesuai syariat Islam.

- h. Ketelitian dalam bertransaksi, di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung *teller* harus selalu memerhatikan nasabah setiap bertransaksi agar tidak terjadi kesalahan. Teliti dalam transaksi dapat membantu memenuhi beberapa keinginan nasabah dan memberikan pelayanan yang baik juga benar.

2. Kelemahan (*weaknesses*)

Sepanjang pengamatan penelitian pada Senin 2 Januari 2023 dan wawancara dengan *teller* dan kria *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, terdapat kelemahan yang dimiliki oleh *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, menjadikan penghambat pada pelayanan *teller*. Berikut beberapa kelemahan yang dimiliki *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, yakni:

- a. Kesalahan dalam keuangan, bisa terjadi selisih uang lebih dan kurang.
- b. Adanya risiko uang palsu, walaupun hingga wawancara dilakukan belum ditemukan case uang palsu, dan sudah ditanggulangi dengan peralatan yang ada di *teller* (lampu UV) juga skill *teller* (pengetahuan mengenai uang palsu).

3. Peluang (*opportunities*)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti pada Senin 2 Januari 2023 dengan *teller* dan *kriya teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, terdapat beberapa peluang yang dimiliki *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung agar menjadi pendukung dalam pelayanan *teller*. Berikut beberapa peluang yang dimiliki *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, yakni:

- a. Saat nasabah sudah berhasil dalam bertransaksi, *teller* bisa menjual produk atau disebut juga dengan *cross selling*, jika *teller* berhasil dalam menjual produk di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung itu ada pencapaian prestasi seperti prestasi yang bagus akan mendapatkan peluang lalu sertifikat maupun penghargaan.
- b. Bagian paling utama di *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung merupakan kepercayaan baik dalam pelayanan nasabah, maka *teller* harus memberikan pelayanan yang baik. pelayanan *teller* yang baik yaitu kemampuan memenuhi standar pelayanan yang sudah ditetapkan. *Teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung sudah memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya dan memenuhi standar Bank Syariah. Seperti tersedianya peralatan yang lengkap di *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

4. Ancaman (*threats*)

Pelayanan *teller* Bank Syariah Indonesia adalah yang terpenting untuk nasabah, jika pelayanan tersebut kurang memuaskan maka nasabah akan memilih untuk pindah kebank lain.

Berikut ini adalah paparan dari *internal factor analysis summary* pada pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

TABEL III MATRIKS IFAS

Faktor Internal	Bobot	Rating	Skor
Kekuatan:			
• Keahlian dalam menghitung uang	1	5	5
• Kemampuan berkomunikasi dengan baik	1	5	5
• Evaluasi dan pengembangan <i>teller</i>	1	4	4
• Menangani konflik keluhan nasabah	1	4	4
• Kepedulian terhadap nasabah	0,75	4	3
• Peralatan memadai	1	5	5
• Adanya SOP yang berlaku	0,75	4	3
• Ketelitian dalam bertransaksi	1	5	5
Jumlah			34
Kelemahan:			
• Kesalahan dalam keuangan	1	2	2
• Resiko uang palsu	1	2	2
Jumlah			4

Berikut ini adalah paparan dari *external factor analysis summary* pada pelayanan *teller* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

TABEL IV MATRIKS EFAS

Faktor Eksternal	Bobot	Rating	Skor
Peluang:			
• Berhasil menawarkan produk	1	4	4
• Pelayanan yang baik	1	5	5
• Peralatan yang lengkap	1	5	5
Jumlah			14
Ancaman:			
	0,75	2	1,50

• Pelayanan yang tidak memuaskan memungkinkan nasabah untuk memilih ke bank lain			
JUMLAH			1,50

Keterangan

a. Bobot

- 1,00 : Sangat penting
- 0,75 : Penting
- 0,50 : Standart
- 0,25 : Tidak Penting
- 0,10 : Sangat Penting

b. Rating nilai

- 5 : Sangat baik
- 4 : Baik
- 3 : Netral
- 2 : Tidak baik
- 1 : Sangat tidak baik

Dari data perhitungan untuk perbandingan antara kekuatan dan kelemahan pada tabel IFAS dan EFAS sebagai berikut:

Kekuatan : 34

Kelemahan : 4

Peluang : 14

Ancaman : 1,50

Dapat dilihat dari hasil perhitungan di atas IFAS S (34) > W (4), sementara untuk hasil perhitungan dari EFAS O (14) > T (1,50). Kemudian dengan jelas bahwa pelayanan *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung berada posisi baik yaitu *aggressive/berkembang* (strategi SO).

Langkah berikutnya, merupakan matriks SWOT. Matriks ini membuat secara jelasnya bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi oleh *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung dapat disesuaikan dengan kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya. (Rangkuti, 1997)

TABEL V MATRIKS SWOT

IFAS	<p><i>Strength (S)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keahlian dalam menghitung uang 2. Kemampuan berkomunikasi dengan baik 3. Evaluasi dan pengembangan <i>teller</i> 4. Menangani konflik keluhan nasabah 5. Kepedulian terhadap nasabah 6. Peralatan memadai 7. Adanya SOP yang berlaku 8. Ketelitian dalam bertransaksi 	<p><i>Weaknesses (W)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kesalahan dalam keuangan 2. Risiko uang palsu
<p>EFAS</p> <p><i>Opportunities (O)</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berhasil menawarkan produk 2. Pelayanan yang baik 3. Peralatan yang lengkap 	<p><i>Strategi SO</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan SOP yang berlaku pada <i>teller</i> 2. Mempertahankan peralatan pada <i>teller</i> tetap stabil 3. Menjaga kualitas pelayanan sesuai Bank Syariah 	<p><i>Strategi WO</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembangkan skill dalam keuangan, seperti menghitung 3 jari 2. Menanggulangi uang palsu dengan peralatan lengkap

	Indonesia Kantor Cabang Tanjung	
<i>Threats (T)</i> 1. Pelayanan yang tidak memuaskan memungkinkan nasabah untuk memilih ke bank lain	Strategi ST 1. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah	Strategi WT 1. Strategi pada pengembangan penghitungan uang 2. Mempertahankan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan <i>teller</i> yang handal dalam melayani

Sumber: Data diolah Noor Aisyatur Ridha, 2023

Dari matriks SWOT di atas dapat dilihat faktor kekuatan lebih besar dari pada kelemahan yang dimiliki *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung dan terlihat faktor peluang lebih besar dari pada faktor ancaman yang dihadapi *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

Berikut merupakan hasil analisis SWOT *teller* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung:

a. Strategi SO (*strength - opportunities*)

- 1) Menetapkan SOP yang berlaku pada *teller*
- 2) Mempertahankan peralatan pada *teller* tetap stabil
- 3) Menjaga kualitas pelayanan sesuai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung

b. Strategi ST (*strength - threats*)

Lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah

c. Strategi WO (*weaknesses - opportunities*)

- 1) Mengembangkan skill dalam keuangan, seperti menghitung 3 jari
- 2) Menanggulangi uang palsu dengan peralatan lengkap

d. Strategi WT (*weaknesses - threats*)

- 1) Strategi pada pengembangan penghitung uang
- 2) Mempertahankan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan *teller* yang handal dalam melayani