

**PENGUKURAN KINERJA TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
BANK CIMB NIAGA SYARI'AH PALEMBANG**



Oleh:

Alvyan Dimantoro

NIM : 13180011

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Da Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya Perbankan
Syari'ah (A.Md)**

PALEMBANG

2018



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG

Alamat : Jl. Prof. KH. Zainal Abidin Fikri, No. 1, Km. 3,5 Palembang (30126)
Telp. (0711) 353276. Website : <http://radenfatah.ac.id>

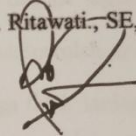
Formulir E.4

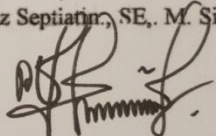
LEMBARAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR
Program Studi D3 Perbankan Syariah

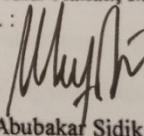
Nama : Alvyan Dimantoro
Nim/Program Studi : 13180011/D3 Perbankan
Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kinerja Teller Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada Bank CIMB Niaga Syariah Palembang

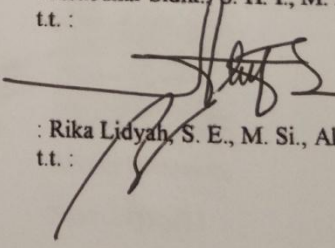
Telah diterima dalam ujian *munaqosyah* pada tanggal

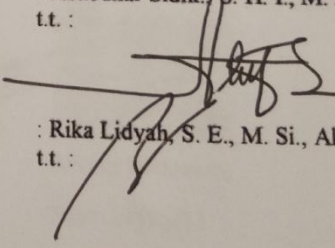
PANITIA UJIAN TUGAS AKHIR


Tanggal Pembimbing Utama : RA. Ritawati, SE., M. H. I
t.t. : 

Tanggal Pembimbing Kedua : Aziz Septiati, SE., M. Si
t.t. : 

Tanggal Penguji Utama : Mufti Fiandi, M. Ag
t.t. : 

Tanggal Penguji Kedua : Abubakar Sidik, S. H. I., M. E. Sy
t.t. : 

Tanggal Ketua : Rika Lidyah, S. E., M. Si., Ak., CA
t.t. : 

Tanggal Sekertaris : Aryanti, S. E., M. M.
t.t. : 



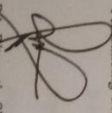
PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN RADEN FATAH PALEMBANG
Alamat: Jl. Prof. KH Zainal Abidin Fikri, Telpon 0711. 353276, Palembang 30126
Formulir C.2

Nama :
Hali : Persetujuan Tugas Akhir Untuk Diuji
Kpd Yth,
Kepala Program Studi
D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
UIN Raden Fatah Palembang

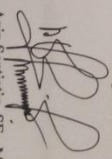
Assalamualaikum Wr. Wb
Kami menyampaikan bahwa tugas akhir mahasiswa
Nama : Alvyan Dhanoro
NIM/Program Studi : 13180011/D3 Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kinerja Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank
CIMB Niaga Syariah Palembang

Telah selesai dibimbing seluruhnya dan dapat diajukan untuk mengikuti ujian munaqasyah tugas akhir
Demikian pemberitahuan kami, bersama ini dilampirkan tugas akhir mahasiswa yang bersangkutan.
Wasalamu a'laikum, Wr. Wb.

Pembimbing Utama


RA. Riyawati, SE, M. H. I. M. SI
NIK. 130620121522

Palembang, Juni 2018
Pembimbing Kedua


Aziz Septiain, SE., M.SI
IP: 197206172007102004

Hal : Mohon Izin Pengiriman Tugas Akhir
Kepada Yth,
Ibu Wakil Dekan I
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Assalamualaikum W. Wb

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Alvyan Dimantoro

NIM/Program Studi : 13180011/D3 Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kinerja Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank CIMB Niaga Syariah Palembang

Telah selesai menyelesaikan perbaikan, terhadap Tugas Akhirnya sesuai dengan arahan dan petunjuk dari para penguji. Selanjutnya kami mengizinkan mahasiswa tersebut untuk menjilid Tugas Akhirnya agar dapat mengurus ijazahnya.
Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Palembang, Juli 2018

Penguji Utama

M. Ag
NIP. 197605252007101005

Penguji Kedua

Abubakar Sidik, S.H.L., M.E.Sy

Wasalam,
An Dekan
Wakil Dekan I

Dr. Matukhatunsholikhah, M. Ag
NIP. 197509282006042001

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Alvyan Dimantoro

NIM : 13180011

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : D3 Perbankan

Judul Tugas Akhir : Pengukuran Kinerja Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank CIMB Niaga Syariah Palembang.

Menyatakan tugas akhir ini merupakan karya sendiri (ASLI) dan isi tugas akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain atau kelompok lain, kecuali secara tertulis dan dalam naskah ini disebutkan dalam daftar pustaka.

Palembang, Mei 2018

Yang menyatakan

Alvyan Dimantoro

NIM. 13180011

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

❖ *Berangkat dengan penuh keyakinan. Berjalan dengan penuh keikhlasan.*

Istiqomah dalam menghadapi cobaan.

YAKIN, IKHLAS, ISTIQOMAH.

KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

- ❖ *Kedua orang tuaku yaitu Ayahku tersayang Hernadison dan Ibuiku Masuwir tercinta yang selalu memberikan do'a, perhatian dan kasih sayang yang tiada habisnya.*
- ❖ *Kedua adik kandungku yaitu Alvin Apriono dan Tri Alvarezi serta semua keluargaku yang paling aku sayang dan aku banggakan.*
- ❖ *Semua sahabatku seperjuangan yang selalu ada untukku.*
- ❖ *Almamaterku yang paling aku banggakan.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan taufik serta hidayah-Nya kepada penulis. Sholawat teriring salam yang selalu kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita ke jalan kebenaran. Bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis dapat

menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pengukuran Kinerja Teller Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Palembang”**.

Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan, pengetahuan dan kemampuan. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Prof.Drs.H.Sirozi MA.Ph.D selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang
2. Ibu Dr. Qodariah Barkah M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang
3. Bapak Dinnul Alfian Akbar., SE., M. Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Ibu R.A. Ritawati, S.E, M. H. I selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN Raden Fatah Palembang.
5. Bapak M. Tamudin.,SAg.MH. selaku Penasehat Akademik UIN Raden Fatah Palembang.
6. Ibu Raden Ayu Ritawati , SE, M. H. I selaku Pembimbing I Tugas Akhir UIN Raden Fatah Palembang
7. Ibu Aziz Septiatin, SE., M. Si selaku Pembimbing II Tugas Akhir UIN Raden Fatah Palembang
8. Seluruh Dosen dan Karyawan/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
9. Bapak Affan Ghiffari selaku Kepala Cabang PT. Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang beserta staf dan jajarannya.
10. Kedua orang tuaku tercinta Hernadison dan Masuwir yang dengan sabar dan tanggung jawab.

11. Kedua adik kandungku yaitu Alvin Apriono dan Tri Alvarezi dan keluarga besarku yang telah mendo'akan, dan memotivasi.

12. Sahabat-sahabat tercinta dan Seluruh teman-teman mahasiswa UIN Raden Fatah Palembang khususnya program studi D3 perbankan Syariah angkatan.

Penulis berharap semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis akan menjadi amal kebaikan dan dapat diterima di sisi Allah SWT. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca yang berkenan meluangkan waktunya.

Palembang, 2018
Penulis

Alvyan Dimantoro
NIM. 13180011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
LAMPIRAN-LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7

C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori-teori Membahas Permasalahan	9
1. Pengertian Pengukuran Kinerja Teller	9
2. Pengertian Kinerja Teller	9
3. Tugas Teller	10
4. Penilaian Kinerja Teller	11
5. Kualitas Pelayanan	14
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	15
7. Kepuasan Nasabah	16
8. Pengukuran Kepuasan Nasabah	17
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Pemikiran	22
D. Hipotesis Pemikiran	23

BAB III METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel	24
1. Ruang Lingkup Penelitian	24
2. Lokasi Penelitian	24
B. Jenis Dan Sumber Data.....	24
1. Jenis Data	24
2. Sumber Data	25
C. Populasi Dan Sampel Penelitian	25
1. Populasi	25
2. Sampel	26

D. Teknik Pengumpulan Data	26
E. Variabel- Variabel Penelitian	28
F. Instrumen Penelitian	28
1. Instrumen Kinerja Teller	28
2. Instrumen Kepuasan Nasabah	30
3. Indikator-indikator Penelitian	30
G. Teknik Analisis Data	31
1. Analisis Instrument	31
2. Analisis Asumsi Dasar	33
3. Analisis Uji Regresi Sederhana	35
4. Analisis Uji Hipotesis T	35
5. Analisis Uji Hipotesis F	35

BAB IV PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	36
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	38
B. Hasil Penelitian	39
1. Uji Instrument	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	42
2. Uji Asumsi Dasar	43
a. Uji Normalitas	43
b. Uji Homogenitas	44
c. Uji Linearitas	45

3. Analisis Regresi Sederhana	46
4. Uji Hipotesis T	46
5. Uji Hipotesis F	48
C. Pembahasan Hasil Penelitian	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	51
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	53
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran	22
Tabel 3.1 Variabel dan Indikator Penelitian 2018	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelemin Nasabah	36
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Nasabah.....	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Nasabah	38
Tabel 4.4 Variabel Kinerja Teller	40
Tabel 4.5 Variabel Kepuasan Nasabah	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Reabiliti Variabel Kinerja Teller	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliability Varibel Kepuasan Nasabah	43
Tabel 4.8 Uji Normalitas	44
Tabel 4.9 Uji Homogenitas	45
Tabel 4.10 Uji Linearitas	45
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Regresi	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis T	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis F.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Konsultasi Pembimbing I
2. Lembar Konsultasi Pembimbing II
3. Data Penelitian
4. Hasil Pengolahan Data
5. Tabel T
6. Tabel F

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja teller CIMB Niaga Syariah cabang Palembang. Untuk mengetahui pengaruh kinerja teller terhadap kepuasan nasabah dalam upaya meningkatkan pelayanan karyawan terhadap nasabah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau tulisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Metode pengumpulan data yaitu melalui sumber Bank CIMB Niaga Syariah cabang Palembang. wawancara, observasi. Hasil Penelitian adalah (1) kinerja teller di CIMB Niaga Syariah cabang Palembang telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku hal ini meliputi kepuasan nasabah yang sangat baik. (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja teller BMT Sumber Mulia meliputi bentuk pelayanan baik secara lisan, tertulis maupun perbuatan. Lalu tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy. (3) Pengaruh kinerja teller Bank CIMB Niaga Syariah terhadap kepuasan nasabah pada kualitas pelayanan terbukti dengan meningkatkannya kepuasan nasabah sebesar 0,814 dengan konstanta sebesar 5,913 hasil nilai t hitung kinerja teller sebesar 6,659 sedangkan nilai t tabel 1,317 (t hitung > t tabel) hal ini menunjukkan diterimanya H_0 yang menyatakan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara gaya P.T Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang.

Kata Kunci : Penilaian Kinerja, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah