

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Teori-Teori Membahas Permasalahan

1. Pengertian Pengukuran Kinerja Teller

Pengukuran merupakan penentuan besaran, dimensi, atau kapasitas terhadap suatu standar atau satuan ukur. Pengukuran tidak hanya terbatas pada kuantitas fisik tetapi dapat juga diperluas untuk mengukur hampir semua yang bisa dibayangkan seperti tingkat ketidakpastian atau indeks kepercayaan konsumen.¹

2. Pengertian Kinerja Teller

Teller yaitu karyawan dari pihak bank yang bertugas untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan pada semua nasabahnya atau calon nasabah disebuah bank. Sedangkan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja teller secara umum yaitu memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan yang memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.²

¹ Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Plus Analisis Kasus PLN-JP*, (Jakarta ; Gramedia Pustaka Utama,2008), Hal. 42

² Hasibuan, Malayu, *Dasar-Dasar Perbankan*,(Jakarta;PT. Bumi Aksara,2011), Hal.75

3. Tugas Teller

- a. Seorang teller yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, pulpen, dan lain sebagainya).
- b. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah memberi salam (selamat pagi, siang, sore terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
- c. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan ID card, dsb.)
- d. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka teller wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah
- e. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
- f. Setelah selesai proses setor/tarik tunai teller wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan
- g. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.³

³ *Ibid*, Hal.75-76

4. Penilaian kinerja teller

Penilai dalam hal ini memilih melakukan penilai terhadap kinerja teller yang bekerja di Bank CIMB Niaga Syari'ah Palembang. Penilai menetapkan kriteria penilaian yang dianggap penting dan efektif yang dibutuhkan bagi seorang teller adalah sebagai berikut:

a. Doing job quickly

Adalah kriteria penilaian terhadap kecepatan pelayanan seorang teller dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Sistematis penilaian kecepatan pelayanan ini diukur dengan satuan waktu. Penetapan kecepatan waktu yang dicapai oleh seorang teller adalah selisih antara awal waktu melakukan pelayanan dan akhir waktu melakukan pelayanan. Selanjutnya, karena kriteria kecepatan pelayanan ini dipandang suatu hal yang sangat penting dari seorang pegawai teller.

b. Result job is precisely

Penetapan kriteria ini yaitu mengukur hasil ketelitian, ketepatan, dan kebenaran dalam melakukan pelayanan. Metode penilaian pada kriteria yang kedua ini, menurut penilai, adalah dapat dilihat dari kecepatan waktu pelayanan yang bisa dicapai oleh seorang teller dan mungkin cukup representatif untuk hal ini.

c. Easy to walk to

Kriteria ini menggambarkan kemudahan seorang teller dalam melakukan pelayanan di mana hasil kecepatan waktu pelayanan yang

dicapai oleh seorang teller adalah cukup representatif juga untuk menilai dan mengukur kriteria ini.

d. *Responsibility of job*

Responsibility of job adalah kriteria untuk mengukur seberapa besar rasa tanggung jawab seorang teller dalam melaksanakan tuntutan pekerjaannya. Ada banyak cara untuk mengetahui seberapa besar rasa tanggung jawab seorang teller, namun penilai melihat ada yang bisa dimanfaatkan untuk mengukur kriteria ini dengan cara mudah, yaitu dengan rata-rata hasil nilai kriteria yang lebih ke pendekatan behavior, yaitu kemampuan memberikan solusi kepada nasabah, sikap yang ditunjukkan kepada nasabah dan keadaan psikologis serta mental yang ditunjukkan kepada nasabah.

Hal ini Karena menurut penilai bahwa pertanggung jawaban dari pada suatu pekerjaan adalah apa-apa yang menjadi tuntutan dan tugas dari pada pekerjaan yang dijalankan. Oleh karena itu, unsur-unsur kriteria tersebut pada dasarnya merupakan bagian dari inti kualitas produk jasa dan yang namanya menjaga ataupun meningkatkan kualitas adalah suatu tuntutan, apa pun bentuk perusahaan itu. Jika seorang teller mampu memberikan rasa kepuasan di benak hati sang nasabah (*customer*), maka bisa dikatakan bahwa teller tersebut cukup bertanggung jawab pada pekerjaannya, dan juga berlaku sebaliknya.

e. *Hard worker*

Penetapan kriteria *hard worker* adalah untuk mengetahui apakah seorang teller yang dinilai itu seorang pekerja keras atau tidak. Penetapan metode khusus penilaian kriteria *hard worker* ini dilakukan karena menurut cara pandang subjektif penilai menganggap bahwa untuk mengetahui seorang itu pekerja keras atau tidak adalah dengan melihat kecepatan ia dalam bekerja dan besarnya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya.

f. Kemampuan antusias memberikan solusi pelayanan kepada para nasabah (*customer*).

Penilaian kriteria ini lebih ke pendekatan behavior dari pada teller yang akan dinilai. Unsur *behavior* yang terpenting dari seorang teller yang akan dinilai dalam penilaian kriteria ini adalah bagaimana seorang teller melakukan penyambutan terhadap seorang nasabah (*customer*) yang akan dilayani.

g. Kemampuan menampilkan sikap ramah-tamah, sopan-santun dan senyuman kepada para nasabah (*customer*).

penilaian kriteria ini juga lebih kepada pendekatan behavior dari pada seorang teller yang akan dinilai. Unsur *behavior* yang terpenting dari seorang teller yang akan dinilai dalam penilaian kriteria ini adalah bagaimana ia melakukan sikap keramah-tamahannya, kesopan-santunannya, dan senyuman yang ia selalu tunjukkan kepada nasabah (*customer*) selama interaksi berlangsung. Selanjutnya, karena kriteria

kemampuan menampilkan sikap ramah-tamah, sopan santun dan senyuman kepada para nasabah (*customer*) ini dipandang suatu hal yang sangat penting dari seorang pegawai teller bank dan juga merupakan salah satu unsur bagian inti dari pada kualitas produk jasa-jasa perbankan yang perlu diperhatikan karena bentuknya *intangible*.

h. Keadaan psikologis dan mental yang baik saat bekerja

Penilaian kriteri ini lebih kepada pendekatan *phycis* dan *mental* seorang teller dalam melakukan pekerjaannya.

i. *Leadership in Group Activities*

Penilai bahwa penilaian *leadership* adalah penilaian tentang suatu hal kepemimpinan seseorang yang menggambarkan bagaimana sikap dan metode kerja yang dilakukan daripada seorang pegawai dalam dalam hal ini seorang teller, mampu melaksanakan semua tugas, tanggung jawab serta apa-apa yang menjadi tuntutan pekerjaannya dengan sangat baik, efektif, dan efisien serta memuaskan.⁴

5. Kualitas Pelayanan

Perbankan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perbankan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan penilaian secara

⁴ Syukron Ali, *Jurnal Peranan Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Bandung, 2016)

menyeluruh pelayanan dan sebagai hasil perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi atas kinerja pelayanan yang sebenarnya.⁵

6. Dimensi Kualitas pelayanan

Pelanggan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk atau jasa umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang sering digunakan untuk menilai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perbankan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perbankan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

⁵ Kolter, Philip & Keller, Kevin, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta;Erlangga,2009). Hal.229

- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansatunan, dan kemampuan pegawai perbankan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perbankan.
- e. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya.⁶

7. Kepuasan Nasabah

Penilaian atas kepuasan dan ketidakpuasan secara umum merupakan hasil dari perbandingan antara harapan seseorang atas produk yang dibeli dengan kinerja aktual produk tersebut. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan membandingkan antara harapan pelanggan terhadap produk dan jasa pendukung dengan kinerja dari produk dan jasa pendukung itu sendiri. Kepuasan, ketidakpuasan, dan keluhan merupakan hasil dari proses keputusan membeli pelanggan.

Kepuasan dan ketidakpuasan menggambarkan perasaan positif, netral, atau negatif yang muncul setelah pembelian. Keluhan pelanggan merupakan ekspresi yang jelas dari ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan merupakan fokus konsep pemasaran dan penyebab dominan dari loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat di mana pelanggan

⁶ *Ibid*, Hal. 231

meyakini bahwa harapannya terpenuhi atau terlampaui oleh manfaat yang diterima. Harapan pelanggan berpengaruh kuat terhadap kepuasan.⁷

8. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Bank harus melakukan pemantauan kepuasan pelanggan atau nasabah agar selalu terjalin hubungan kenasabahan yang memuaskan. Beberapa metode untuk memantau kepuasan nasabah.

- a. Sistem Keluhan dan Saran, bank harus menyediakan kotak saran di tempat yang mudah dijangkau oleh nasabah. Lebih baik lagi, bagi nasabah yang ingin memberikan saran telah disediakan formulir sehingga nasabah tinggal mengisi. Beberapa bank yang berwawasan nasabah, menyediakan telepon bebas pulsa yang memudahkan nasabah untuk melakukan kontak dengan bank.
- b. Survey Kepuasan Nasabah, bank yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survei berkala atau mengirim daftar pertanyaan atau juga menelpon para nasabah baru untuk mendengar reaksi mereka terhadap kinerja bank dan kinerja pesaing bank.
- c. Pembelanja Hantu (*Ghost Shopper*) bank dapat mengirimkan petugas bank untuk berpura-pura menjadi nasabah bank pesaing dan kemudian membandingkan layanan bank pesaing dengan layanan bank sendiri.
- d. Nasabah yang sudah tidak membeli lagi (*Lost Customer Analysis*).
- e. Apabila bank kehilangan pelanggan maka bank harus berupaya untuk mengetahui mengapa mereka tidak loyal lagi kepada bank. Apakah

⁷ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan pelanggan*, (Jakarta; Alex Media Komputindo, 2008), Hal. 145

tarif bank terlalu mahal, produk kurang dapat diandalkan, atau pelayanan kurang memuaskan.⁸

B. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran yang telah dilakukan terhadap sumber kepustakaan dan penelitian yang terdahulu penulis melihat bahwa apa yang merupakan masalah pokok penelitian tentang pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah bagi Bank CIMB Niaga Syariah Palembang.

Esra Sambiring (2014) dengan judul “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor*”. Jurnal ini membahas mengenai hasil perhitungan bahwa hanya variabel reability dengan indikator kemampuan perusahaan memberikan layanan yang menjanjikan dengan secara akurat dan memuaskan.

Darminto (2008) “*Analisis Kinerja dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Cabang Samarinda*”. Jurnal ini membahas mengenai hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji F (uji menyeluruh), adalah sebagai berikut: $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya H_0 dan H_1 diterima berarti kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

⁸ *Ibid*, Hal. 151

Syukron ali (2016) “*Peranan Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nank BNI Cabang Bandung*”. Jurnal ini membahas mengenai hasil penilaian seorang pegawai teller di Bank BNI 46 cabang UPI Bandung.

Nita Ambarici (2008) “*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Teller Pada Bank Permata Area Jakarta*”. Jurnal ini untuk mengetahui usaha- usaha perbaikan kualitas pelayanan yang paling utama harus dilakukan dalam jangka pendek.

Ayi Hudaaya (2013) “*pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Unit*” Jurnal ini membahas Mengenai metode yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| | Nama | Judul | Hasil Penelitian | Perbedaan | Persamaan |
|---|----------------|---|---|--|--|
| 1 | Esra Sambiring | Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor | Mengenai hasil perhitungan bahwa hanya variabel reability dengan indikator kemampuan perusahaan memberikan layanan yang menjanjikan dengan secara akurat dan memuaskan. | Penelitian ini membahas mengenai Skala Likert yaitu sekala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial sedangkan penulis membahas mengenai pengukuran, penilaian dan tugas kinerja teller. | Sama-sama membahas mengenai kinerja teller |
| 2 | Darminto | Analisis Kinerja dalam Meningkatkan Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada Bank Negara Indonesia Cabang Samarinda | Mengenai hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji F (uji menyeluruh), adalah sebagai berikut: $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya H_0 dan H_1 diterima berarti kinerja pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. | Penelitian ini hanya menekan kan pada pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah sedangkan sebaliknya penulis menjelaskan pengaruh kinerja teller sangat penting dalam bank. | Sama-sama membahas mengenai kinerja teller |

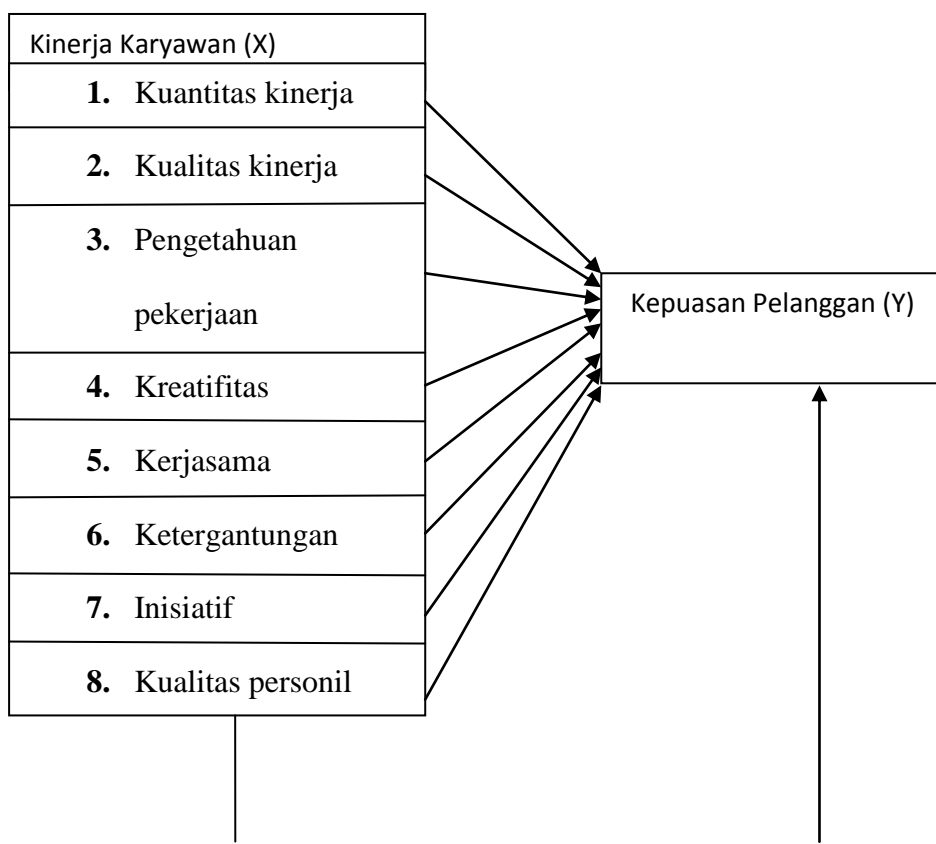
| | | | | | |
|---|---------------|--|--|---|--|
| 3 | Sy ukron Ali | Peranan Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Nank BNI Cabang Bandung | Mengenai hasil penilaian seorang pegawai teller di Bank BNI 46 cabang UPI Bandung. | Penelitian ini hanya membahas tentang penilaian dan prosedur kinerja teller sedangkan penulis membahas pentingnya pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah. | Sama-sama membahas mengenai kinerja teller |
| 4 | Nita Ambarici | Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah Atas Pelayanan Teller Pada Bank Permata Area Jakarta | untuk mengetahui usaha-usaha perbaikan kualitas pelayanan yang paling utama harus dilakukan dalam jangka pendek. | Penelitian ini hanya membahas tentang perbaikan pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah sedangkan penulis membahas faktor-faktor dan penilaian kinerja teller terhadap kepuasan nasabah. | Sama-sama membahas mengenai kinerja teller |
| 5 | Ayi Hudaya | Pengukuran Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank BRI Unit | Mengenai metode yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. | Penelitian ini membahas tentang metode sampling non probabilitas sedangkan penulis tidak membahas bagian itu. | Sama-sama membahas mengenai kinerja teller |

C. Kerangka Pemikiran

Variabel independen (X) adalah variabel menjelaskan atau mempengaruhi variabel lain, dengan penelitian ini variabel kinerja karyawan, variabel dependen (Y) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi dari variabel bebas yang dengan penelitian adalah kepuasan nasabah. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini yang menggambarkan pengaruh kinerja teller terhadap kepuasan nasabah .

Tabel 2.2

Kerangka Pemikiran



D. Hipotesis Penelitian

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah “Terdapat pengaruh kinerja teller terhadap kepuasan nasabah pada Bank CIMB Niaga Syari’ah Palembang”.

Dengan ketentuan :

Hipotesis kerja (H1) : “Terjalannya hubungan baik antara karyawan dan terhadap nasabah yang merasa puas atas kinerja karyawan Bank CIMB Niaga Syari’ah Palembang”.

Hipotesis nol (H0) : “Kurangny kinerja karyawan yang berhubungan dengan terjadinya ketidak puasan pada nasabah Bank CIMB Niaga Syari’ah Palembang”.