**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. **Standar Pelayanan Customer Service dan Teller Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang.**

Berdasarkan sumber Bank Sumsel Syari’ah Cabang Palembang (2009), mengenai standar pelayanan yang terdapat pada Bank sebagai berikut :

1. Standar Pelayanan Teller
2. Lima kunci pelayanan teller
3. Senantiasa senyum : lakukan dengan ikhlas dan tidak terpaksa
4. Ucapkan salam
5. Teliti (memeriksa formulir dan tanda tangan serta menghitung uang di hadapan nasabah)
6. Konfirmasi jumlah uang
7. Mengucapkan terima kasih
8. Tindakan Melayani
9. Kesiapan melayani
10. Tidak meninggalkan counter dalam kondisi tidak ada antrian, tidak membiarkan nasabah menunggu lebih dari lima menit.
11. Tidak “mengobrol” atau “ngerumpi”
12. Tidak “mengemil” atau makan di meja kerja.
13. Awal melayani
14. Tersenyum
15. Melayani nasabah sesuai dengan urutan
16. Apabila ada nasabah yang menyerobot, mintalah untuk menunggu sesuai dengan antrian.
17. Saat melayani
18. Tersenyum
19. Berdiri tegak
20. Memberi salam (greeting)
21. Tawarkan bantuan : “Ada yang bisa dibantu, Pak / Buk ?
22. Akhir melayani
23. Senantiasa tersenyum
24. Mengucapkan terima kasih
25. Tunjukkan bahwa kita sangat senang melayani nasabah tersebut
26. Standar Pelayanan Customer Service
27. Delapan kunci pelayanan customer service
28. Senantiasa tersenyum
29. Ucapkan salam
30. Menyebutkan nama diri
31. Menawarkan bantuan
32. Mencatat kebutuhan nasabah
33. Menindak lanjuti kebutuhan nasabah dan keinginan nasabah
34. Mengucapkan terima kasih
35. Awal melayani
36. Tersenyum
37. Mempersilahkan nasabah untuk menunggu
38. Saat melayani
39. Tersenyum
40. Berdiri tegak
41. Memberi salam (greeting)
42. Mempersilahkan nasabah untuk duduk : “ Silahkan duduk Pak / Buk”
43. Sebutkan nama diri : “Saya Dina”
44. Tanyakan nama nasabah : “Boleh saya tau nama Bapak / Ibu…..?”
45. Menawarkan bantuan : “Ada yang bisa dibantu Pak / Buk……...?”
46. Tindakan melayani
47. Saat melayani
48. Senantiasa tersenyum
49. Posisi duduk tegak dan mendekati meja
50. Posisi tangan di atas meja
51. Gunakan terus nama nasabah dengan sapaan yang sopan selama pembicaraan “Pak/Buk/Mbak/Mas/Adik/Om/Tante………….”
52. Jika nasabah sudah dikenal, jangan menanyakan nama kembali
53. Konsentrasi pada topik pembicaraan
54. Senantiasa menatap lawan bicara dengan sopan
55. Intonasi bicara jelas
56. Tidak melakukan gerakan yang tidak perlu
57. Tidak sambil mengobrol
58. Minta izin terlebih dahulu jika ingin mengangkat telpon
59. Akhir melayani
60. Senantiasa tersenyum
61. Berikan info nomor telepon cabang atau kartu nama
62. Jabat tangan secara hangat
63. Mengucapkan terima kasih
64. Tunjukkan bahwa kita sangat senang melayani nasabah tersebut

1. **Persepsi Nasabah Mahasiswa IAIN RADEN FATAH Terhadap Pelayanan Customer Service dan Teller Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang.**
2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

**Tabel IV.1**

**Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
| Perempuan | 54 | 54% |
| Laki-laki | 46 | 46% |
| Jumlah | 100 | 100% |

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin sebesar 54% perempuan dan laki-laki sebesar 46%. Berdasarkan distribusi diatas, dalam penelitian ini yang lebih dominan adalah perempuan sebesar 54%.

1. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

**Tabel IV.2**

**Distribusi Responden Berdasarkan Usia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Usia | Jumlah | Persentase (%) |
| 17 – 22 | 78 | 78% |
| 23 – 28 | 14 | 14% |
| 29 – 34 | 5 | 5% |
| 35 – 40 | - | - |
| 41 – 46 | - | - |
| 47 – 52 | 2 | 2% |
| 53 – 58 | 1 | 1% |
| Jumlah | 100 | 100 % |

Distribusi responden berdasarkan usia adalah usia 17 – 22 sebesar 78%, usia 23 – 28 sebesar 14%, usia 29 – 34 sebesar 5%, usia 35 – 40 tidak ada, usia 41 – 46 tidak ada, usia 47 – 52 sebesar 2% dan usia 53 – 58 sebesar 1%. Berdasarkan distribusi diatas, dalam penelitian ini yang lebih dominan adalah usia 17 – 22 sebesar 78%.

1. Tabel Skor

**Tabel IV.3**

**Skor**

|  |  |
| --- | --- |
| Keterangan | Skor |
| Amat Baik | 5 |
| Baik | 4 |
| Cukup Baik | 3 |
| Kurang Baik | 2 |
| Sangat Tidak baik | 1 |

Sumber data : (Supranto. 2006:86)

1. Atribut Persepsi Nasabah Mahasiswa IAIN RADEN FATAH Terhadap Pelayanan Customer Service dan Teller Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang.

**Tabel IV.4**

**Atribut Persepsi Nasabah Mahasiswa IAIN RADEN FATAH Terhadap Pelayanan Customer Service dan Teller Pada Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | Atribut | SS | S | N | TS | STS | Total |
| 1 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan pelayanan yang terbaik setiap anda transaksi di Bank Sumsel Babel Syari’ah. | 30 | 49 | 13 | 5 | 3 | 100 |
| 2 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat sehingga memudahkan anda dalam bertransaksi. | 23 | 54 | 15 | 5 | 3 | 100 |
| 3 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu melayani dengan sopan, ramah, respek, dan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap semua nasabah. | 40 | 35 | 18 | 3 | 4 | 100 |
| 4 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan baik tanpa memandang status sosial. | 28 | 44 | 20 | 4 | 4 | 100 |
| 5 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan. | 18 | 49 | 25 | 5 | 3 | 100 |
| 6 | Perlengkapan Bank Sumsel Babel Syari’ah berupa ballpoint, slip, dan brosur-brosur produk bank harus tersedia dengan lengkap. | 36 | 45 | 15 | 2 | 2 | 100 |
| 7 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu mendengar keluhan nasabah. | 19 | 41 | 30 | 6 | 4 | 100 |
| 8 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu tanggap terhadap masalah nasabah. | 17 | 42 | 33 | 5 | 3 | 100 |
| 9 | Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu buka dan tutup tepat pada waktu jam kerja. | 24 | 48 | 20 | 4 | 4 | 100 |
| 10 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan informasi terbaru dan produk terbaru terhadap nasabah. | 26 | 39 | 22 | 9 | 4 | 100 |

**Sumber data : diolah**

1. Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan pelayanan yang terbaik setiap anda transaksi di Bank Sumsel Babel Syari’ah.

(30x5) + (49x4) + (13x3) + (5x2) + (3x1) 398

**Xw** = = = 3,98

100 100

Penjelasan : Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan pelayanan yang terbaik setiap anda bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syari’ah adalah berada diantara netral dan setuju, jawaban responden >3 berarti persepsi nasabah terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan pelayanan yang terbaik setiap anda transaksi di Bank Sumsel Babel Syari’ah adalah cukup baik.

1. Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat sehingga memudahkan anda dalam bertransaksi.

(23x5) + (54x4) + (15x3) + (5x2) + (3x1) 389

**Xw** = = = 3,89

100 100

Penjelasan : Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat sehingga memudahkan anda dalam bertransaksi adalah berada diantara netral dan setuju, jawaban responden >3 berarti customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat sehingga memudahkan anda dalam bertransaksi adalah cukup baik.

1. Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu melayani dengan sopan, ramah, respek, dan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap semua nasabah.

(40x5) + (35x4) + (18x3) + (3x2) + (4x1) 404

**Xw** = = = 4,04

100 100

Penjelasan : Respond terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu melayani dengan sopan, ramah, respek, dan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap semua nasabah adalah berada diantara setuju dan sangat setuju, jawaban responden >4 berarti customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu melayani dengan sopan, ramah, respek, dan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap semua nasabah adalah baik.

1. Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan baik tanpa memandang status sosial.

(28x5) + (44x4) + (20x3) + (4x2) + (4x1) 388

**Xw** = = = 3,88

100 100

Penjelasan : Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan baik tanpa memandang status sosial adalah berada diantara netral dan setuju, jawaban responden >3 berarti customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan baik tanpa memandang status sosial adalah cukup baik.

1. Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan.

(18x5) + (49x4) + (25x3) + (5x2) + (3x1) 374

**Xw** = = = 3,74

100 100

Penjelasan : Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan adalah berada diantara netral dan setuju, jawaban responden >3 berarti customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan adalah cukup baik.

1. Perlengkapan Bank Sumsel Babel Syari’ah berupa ballpoint, slip, dan brosur-brosur produk bank harus tersedia dengan lengkap.

(36x5) + (45x4) + (15x3) + (2x2) + (2x1) 411

**Xw** = = = 4,11

100 100

Penjelasan : Respon terhadap perlengkapan Bank Sumsel Babel Syari’ah berupa ballpoint, slip, dan brosur-brosur produk bank harus tersedia dengan lengkap adalah berada diantara setuju dan sangat setuju, jawaban responden >4 berarti perlengkapan Bank Sumsel Babel Syari’ah berupa ballpoint, slip, dan brosur-brosur produk bank harus tersedia dengan lengkap adalah baik.

1. Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu mendengar keluhan nasabah

(19x5) + (41x4) + (30x3) + (6x2) + (4x1) 365

**Xw** = = = 3,65

100 100

Penjelasan : Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu mendengar keluhan nasabah adalah berada diantara netral dan setuju, jawaban responden >3 berarti customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu mendengar keluhan nasabah adalah cukup baik.

1. Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu tanggap terhadap masalah nasabah.

(17x5) + (42x4) + (33x3) + (5x2) + (3x1) 365

**Xw** = = = 3,65

100 100

Penjelasan : Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu tanggap terhadap masalah nasabah adalah berada diantara netral dan setuju, jawaban responden >3 berarti customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu tanggap terhadap masalah nasabah adalah cukup baik.

1. Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu buka dan tutup tepat pada waktu jam kerja.

(24x5) + (48x4) + (20x3) + (4x2) + (4x1) 384

**Xw** = = = 3,84

100 100

Penjelasan : Respon terhadap Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu buka dan tutup tepat pada waktu jam kerja adalah berada diantara netral dan setuju, jawaban responden >3 berarti Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu buka dan tutup tepat pada waktu jam kerja adalah cukup baik.

1. Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan informasi terbaru dan produk terbaru terhadap nasabah.

(26x5) + (39x4) + (22x3) + (9x2) + (4x1) 374

**Xw** = = = 3,74

100 100

Penjelasan : Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan informasi terbaru dan produk terbaru terhadap nasabah adalah berada diantara netral dan setuju, jawaban responden >3 berarti customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan informasi terbaru dan produk terbaru terhadap nasabah adalah cukup baik.

1. Distribusi Jawaban Responden

**Tabel IV.5**

**Distribusi Jawaban Responden**

**Berdasarkan rata-rata persepsi nasabah terhadap pelayanan customer service dan teller pada Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Atribut | Skor  |
| 1 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan pelayanan yang terbaik setiap anda transaksi di Bank Sumsel Babel Syari’ah. | 3,98 |
| 2 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat sehingga memudahkan anda dalam bertransaksi. | 3,89 |
| 3 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu melayani dengan sopan, ramah, respek, dan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap semua nasabah. | 4,04 |
| 4 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan baik tanpa memandang status sosial. | 3,88 |
| 5 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan. | 3,74 |
| 6 | Perlengkapan Bank Sumsel Babel Syari’ah berupa ballpoint, slip, dan brosur-brosur produk bank harus tersedia dengan lengkap. | 4,11 |
| 7 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu mendengar keluhan nasabah. | 3,65 |
| 8 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu tanggap terhadap masalah nasabah. | 3,65 |
| 9 | Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu buka dan tutup tepat pada waktu jam kerja. | 3,84 |
| 10 | Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan informasi terbaru dan produk terbaru terhadap nasabah. | 3,74 |
| Jumlah  | 38,52 |
| Rata-rata  | 3,85 |

**Sumber data : diolah**

Berdasarkan tabel IV.5 pelayanan customer service dan teller pada Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang, mendapatkan skor rata-rata 3,85 artinya persepsi nasabah mahasiswa IAIN terhadap pelayanan customer service dan teller pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang adalah cukup baik.

**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penalitian ini maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Standar pelayanan customer service dan teller yang digunakan Bank Sumse Babel Syari’ah adalah standar yang digunakan seluruh Bank yang ada di Indonesia. Customer service dan teller pada Bank Sumse Babel Syari’ah tersebut harus melaksanakan atau menjalankan standar pelayanan tersebut dengan baik dan semaksimal sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik untuk nasabah.
2. Hasil Persepsi nasabah mahasiswa IAIN RADEN FATAH terhadap pelayanan customer service dan teller pada Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang sebagai berikut,
3. Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan pelayanan yang terbaik setiap nasabah bertransaksi di Bank Sumsel Babel Syari’ah adalah 3,98.
4. Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu bersedia memberikan informasi secara lengkap dan akurat sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi adalah 3,89.
5. Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu melayani dengan sopan, ramah, respek, dan perhatian dalam memberikan pelayanan terhadap semua nasabah adalah 4,04.
6. Respon terhadap Customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan baik tanpa memandang status social adalah 3,88.
7. Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah melayani semua nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan adalah 3,74.
8. Respon terhadap perlengkapan Bank Sumsel Babel Syari’ah berupa ballpoint, slip, dan brosur-brosur produk bank harus tersedia dengan lengkap adalah 4,11.
9. Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu mendengar keluhan nasabah adalah 3,65.
10. Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu tanggap terhadap masalah nasabah adalah 3,65.
11. Respon terhadap Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu buka dan tutup tepat pada waktu jam kerja adalah 3,84.
12. Respon terhadap customer service dan teller Bank Sumsel Babel Syari’ah selalu memberikan informasi terbaru dan produk terbaru terhadap nasabah adalah 3,74.

Hasil persepsi nasabah terhadap 10 atribut mendapatkan skor rata-rata 3,85 artinya persepsi nasabah mahasiswa IAIN RADEN FATAH terhadap pelayanan customer service dan teller pada PT. Bank Sumsel Babel Cabang Syari’ah Palembang adalah cukup baik.

1. **SARAN**

Adapun yang ingin penulis sarankan mengenai bab-bab sebelumnya sebagai berikut :

1. Dalam menghadapi nasabah mahasiswa, customer service dan teller harus mengeluarkan seluruh kemampuan yang dimiliki, demikian saat melayani harus sebaik dan semaksimal mungkin, dan mendengarkan dengan baik keluhan serta tanggap terhadap masalah yang dimiliki nasabah. Agar nasabah merasa pendapat atau keluhannya didengarkan dan diterima dengan baik oleh pihak bank.
2. Dalam dunia perbankan yang semakin maju sekarang pasti akan banyak yang menjadi pesaing, maka setiap bank harus memiliki pelayanan yang terbaik di mata nasabah maupun masyarakat terutama customer service dan teller. Agar nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan yang diberikan sehingga menjadi nasabah setia serta bisa meningkatkan profit dan margin pada bank itu sendiri.