



Volume 4 Issue 1

Al Wadiah : Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

E-ISSN: 3026-6920

PERAN TELLER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH MELALUI PELAYANAN ISLAMI (STUDI KUALITATIF DI BPRS AMANAH BANGSA)

Syafrida Siregar¹, Rahul Al Fatah Suripto², Muhammad Alqodri Pratama³

Sekolah Tinggi Agama Islam Panca Budi^{1,2,3}

syafridasiregar25022000@gmail.com¹, rahulalfatahsuripto@gmail.co.id², mhdalqodripratama04@gmail.com³

Abstrak

Perkembangan industri perbankan syariah menuntut setiap lembaga keuangan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan nasabah. Teller sebagai garda terdepan dalam pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi nasabah melalui penerapan nilai-nilai Islami. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan Islami di BPRS Amanah Bangsa serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap teller, asisten manajer, serta nasabah BPRS Amanah Bangsa. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan mengacu pada model Miles dan Huberman, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teller telah menjalankan perannya dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan Islami, seperti shiddiq (jujur), amanah (dapat dipercaya), tabligh (komunikatif), dan fathanah (profesional). Penerapan nilai-nilai tersebut memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah yang tercermin melalui pelayanan yang ramah, sopan, cepat, serta kemampuan teller dalam memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya antrean pada waktu tertentu dan masih adanya nasabah yang belum memahami prosedur transaksi perbankan. Secara keseluruhan, pelayanan Islami yang diterapkan teller berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan nasabah serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap BPRS Amanah Bangsa.

Kata Kunci: *Teller, Kepuasan Nasabah, Pelayanan Islami, Bank Syariah, BPRS Amanah Bangsa.*

Abstract

The development of Islamic banking requires financial institutions to provide high-quality services in order to enhance customer satisfaction. Tellers, as front-line employees, play a significant role in creating positive customer experiences through the implementation of Islamic service principles. This study aims to analyze the role of tellers in improving customer satisfaction through Islamic services at BPRS Amanah Bangsa and to identify the supporting and inhibiting factors in its implementation. The research employed a descriptive qualitative approach using field research methods. Data were collected through observations, interviews, and documentation involving tellers, an assistant manager, and customers of BPRS Amanah Bangsa. Data analysis followed the Miles and Huberman model, including data reduction, data display, and conclusion drawing, while data validity was ensured through source and technique triangulation. The findings indicate that tellers have performed their roles by implementing Islamic service values, namely shiddiq (honesty), amanah (trustworthiness), tabligh (communicativeness), and fathanah (professionalism). These values positively influence customer satisfaction through friendly, polite, responsive, and informative services. Nevertheless, several obstacles were identified, including long queues during peak hours and customers' limited understanding of banking transaction procedures.

Overall, the implementation of Islamic service principles by tellers contributes significantly to improving customer satisfaction and strengthening public trust in BPRS Amanah Bangsa.

Keywords: *Teller, Customer Satisfaction, Islamic Service, Islamic Banking, BPRS Amanah Bangs*

PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren yang semakin positif. Peningkatan jumlah lembaga keuangan syariah, pertumbuhan aset, serta meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan berbasis syariah menunjukkan bahwa sistem perbankan syariah semakin memperoleh kepercayaan masyarakat. Sebagai lembaga intermediasi keuangan, bank syariah tidak hanya menjalankan fungsi penghimpunan dan penyaluran dana, tetapi juga menerapkan prinsip-prinsip syariah yang menjunjung tinggi nilai kejujuran, keadilan, transparansi, dan etika Islam dalam setiap kegiatan operasionalnya. Kondisi tersebut mendorong setiap bank syariah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat sekaligus meningkatkan daya saing di industri perbankan (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik mampu menciptakan pengalaman positif, meningkatkan kepercayaan, serta membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menurunkan kepuasan sehingga berdampak pada loyalitas nasabah. Oleh karena itu, setiap lembaga perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan nasabah (Tjiptono, 2016; Kotler & Keller, 2016).

Salah satu bagian yang berperan penting dalam pelayanan perbankan adalah teller karena berinteraksi secara langsung dengan nasabah dalam berbagai transaksi, seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, pembayaran angsuran, dan transaksi lainnya. Posisi tersebut menjadikan teller sebagai representasi citra bank sehingga dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan komunikatif. Pada bank syariah, pelayanan teller tidak hanya dinilai dari aspek teknis, tetapi juga dari penerapan nilai-nilai Islami yang meliputi shiddiq (jujur), amanah (dapat dipercaya), tabligh (komunikatif), dan fathanah (profesional). Penerapan nilai-nilai tersebut menjadi karakteristik yang membedakan pelayanan bank syariah dengan bank konvensional (Kasmir, 2017; Antonio, 2001; Ascarya, 2015).

Dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan teller masih menghadapi berbagai tantangan, terutama pada saat jumlah nasabah meningkat. Antrean yang cukup panjang, penyampaian informasi transaksi yang belum sepenuhnya dipahami nasabah, serta perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penerapan pelayanan Islami tidak hanya diwujudkan melalui prosedur operasional, tetapi juga melalui sikap ramah, sopan, sabar, jujur, bertanggung jawab, dan kemampuan berkomunikasi yang baik dalam setiap interaksi dengan nasabah (Kasmir, 2018; Ascarya, 2015).

BPRS Amanah Bangsa merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang menerapkan pelayanan berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Teller memiliki peran penting sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan transaksi sekaligus membangun hubungan baik dengan nasabah. Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti, masih ditemukan beberapa kendala, seperti antrean pada jam-jam tertentu, penyampaian informasi yang belum sepenuhnya dipahami nasabah, serta adanya perbedaan penilaian terhadap kualitas pelayanan teller. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak membahas kualitas pelayanan teller secara umum, sedangkan kajian mengenai peran teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan Islami pada BPRS masih relatif terbatas. Kondisi

tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, 2008).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan Islami di BPRS Amanah Bangsa, mendeskripsikan penerapan nilai-nilai pelayanan Islami dalam proses pelayanan transaksi, serta mengidentifikasi persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kualitas pelayanan pada perbankan syariah, khususnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui implementasi pelayanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif dan termasuk penelitian lapangan (field research). Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai peran teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui pelayanan Islami di BPRS Amanah Bangsa (Moleong, 2018; Sugiyono, 2022).

Penelitian dilaksanakan di PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Amanah Bangsa Cabang Perdagangan. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling yang terdiri atas dua orang teller, satu orang asisten manajer, dan delapan orang nasabah yang dinilai memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait pelayanan teller di BPRS Amanah Bangsa (Sugiyono, 2022).

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berasal dari profil perusahaan, buku, jurnal ilmiah, dan dokumen lain yang relevan dengan penelitian (Sugiyono, 2022).

Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi (Miles et al., 2014; Moleong, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Nasabah terhadap Pelayanan Teller

Sebagian besar nasabah memberikan tanggapan positif terhadap pelayanan teller. Nasabah menilai teller mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, serta menjelaskan prosedur transaksi dengan bahasa yang mudah dipahami. Pelayanan tersebut membuat nasabah merasa nyaman dan dihargai selama melakukan transaksi. (Hasil Wawancara Penelitian, 2026).

Meskipun pada waktu tertentu terjadi antrean yang cukup panjang, nasabah menilai teller tetap mampu menjaga profesionalisme dan memberikan pelayanan secara optimal. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun kondisi operasional sedang padat. (Hasil Wawancara dan Observasi Penelitian, 2026).

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan muncul ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan (Kotler & Keller, 2016). Hasil penelitian ini juga mendukung pendapat Tjiptono yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2016).

Kendala yang Dihadapi Teller

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi teller adalah meningkatnya jumlah nasabah pada jam-jam tertentu sehingga menyebabkan antrean menjadi lebih panjang. Selain itu, masih terdapat nasabah yang belum memahami prosedur

transaksi sehingga teller memerlukan waktu lebih lama untuk memberikan penjelasan. (Hasil Wawancara Penelitian, 2026).

Meskipun menghadapi kendala tersebut, teller tetap berusaha mempertahankan kualitas pelayanan melalui komunikasi yang baik, sikap sabar, serta kesediaan membantu nasabah dalam proses transaksi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kendala yang terjadi lebih bersifat teknis dan tidak mengurangi komitmen teller dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah. (Hasil Observasi Penelitian, 2026).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa teller memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui penerapan pelayanan Islami. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian transaksi, tetapi juga pada penerapan nilai shiddiq, amanah, tabligh, dan fathanah dalam setiap interaksi dengan nasabah. Temuan ini memperkuat teori Antonio mengenai karakteristik pelayanan Islami pada lembaga keuangan syariah (Antonio, 2001).

Selain itu, pelayanan yang ramah, sopan, komunikatif, dan profesional terbukti mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan Kasmir (2017), Tjiptono (2016), serta Kotler dan Keller (2016) yang menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Kasmir, 2017; Tjiptono, 2016; Kotler & Keller, 2016).

Meskipun masih terdapat kendala berupa antrean pada jam tertentu dan kurangnya pemahaman sebagian nasabah terhadap prosedur transaksi, teller tetap mampu mempertahankan kualitas pelayanan melalui sikap profesional, sabar, dan komunikatif. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa penerapan pelayanan Islami menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah di BPRS Amanah Bangsa. (Hasil Penelitian, 2026).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di BPRS Amanah Bangsa, dapat disimpulkan bahwa teller memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui penerapan pelayanan Islami. Peran tersebut diwujudkan melalui pelayanan yang ramah, sopan, cepat, tepat, komunikatif, serta kemampuan teller dalam membantu kebutuhan transaksi dan memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan kenyamanan, meningkatkan kepercayaan, serta membangun hubungan yang baik antara bank dan nasabah.

Penerapan pelayanan Islami dilakukan melalui pengamalan nilai-nilai shiddiq, amanah, tabligh, dan fathanah dalam setiap proses pelayanan. Nilai-nilai tersebut tercermin melalui sikap jujur, bertanggung jawab, komunikatif, sabar, penggunaan salam, serta perlakuan yang adil kepada seluruh nasabah tanpa membedakan latar belakang maupun status. Penerapan nilai-nilai tersebut menjadi karakteristik pelayanan yang membedakan BPRS Amanah Bangsa sebagai lembaga keuangan syariah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah memberikan persepsi positif terhadap pelayanan teller. Meskipun masih terdapat kendala berupa antrean pada jam-jam tertentu dan kurangnya pemahaman sebagian nasabah terhadap prosedur transaksi, teller tetap mampu memberikan pelayanan secara profesional dengan mengedepankan sikap ramah, sabar, dan komunikatif. Dengan demikian, penerapan pelayanan Islami oleh teller terbukti memberikan kontribusi dalam meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan kepuasan nasabah di BPRS Amanah Bangsa.

DAFTAR PUSTAKA

Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Gema Insani Press.
Ascarya. (2015). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Rajawali Pers.

- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2018). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Edisi Revisi). PT RajaGrafindo Persada.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Edisi Ke-4). Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. (2008). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. Kencana.
- Nur Aisyatur Ridha. (2023). *Strategi pelayanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Tanjung*. Jurnal Ilmiah Perbankan Syariah.
- Marlina, D. (2019). *Strategi pelayanan customer service dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah*. Jurnal Perbankan Syariah.
- Sulistiani, N. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Rengat*. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah.
- Sujarwo, F. (2016). *Pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Salatiga*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam.
- Nurmalina, W. (2012). *Pengaruh pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada BRI Syariah Cabang Cirebon*. Jurnal Perbankan.