

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PERBANKAN SYARIAH: STUDI KASUS BSI KCP SUBANG OTISTA 2

Nafisa Nur Apriyanti¹, Lutfi Maulana²

nurapriyantinafisa@gmail.com¹, lutfi@darussalamuniversity.ac.id²

Sekolah Tinggi Agama Islam Darussalam Kunir

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Subang Otista 2. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan dua informan, yaitu satu teller dan satu nasabah, yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Data primer dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi langsung pada september 2025, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka dan dokumen kantor. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa teller melayani nasabah dengan ramah, cepat, tepat, dan informatif sesuai prinsip syariah sehingga menumbuhkan kepercayaan nasabah. Namun, pengelolaan antrean dan optimalisasi layanan digital pada jam sibuk masih perlu ditingkatkan. Secara praktis, BSI KCP Subang Otista 2 perlu memperbaiki manajemen antrean, mendorong penggunaan kanal digital, dan menyelenggarakan pelatihan teller secara berkala. Karena jumlah informan terbatas, temuan ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Teller, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of teller service and its relation to customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Subang Otista 2. It employed a descriptive qualitative approach with two informants, namely one teller and one customer, selected through purposive sampling. Primary data were collected through semi-structured interviews and direct observation conducted in september 2025, while secondary data were obtained from the literature and institutional documents. Data validity was maintained through source and technique triangulation. The findings show that the teller serves customers in a friendly, fast, accurate, and informative manner in line with sharia principles, which builds customer trust. However, queue management and digital services during peak hours still need improvement. In practical terms, the bank may strengthen service quality by improving queue management, promoting digital channels, and providing periodic teller training. Because the number of informants is limited, the findings are not intended to be generalized.

Keywords: Service quality, teller, customer satisfaction, Islamic banking

PENDAHULUAN

Dalam dunia perbankan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan pada dasarnya merupakan rangkaian aktivitas yang bersifat prosedural dan berkelanjutan, terjadi secara terus-menerus, serta mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur dan harus memiliki standar yang jelas, baik dari segi waktu pelaksanaan maupun hasil yang diharapkan. Dengan standar pelayanan yang baik, manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi, dan mengevaluasi seluruh kegiatan pelayanan agar hasil akhirnya memberikan kepuasan bagi penerima layanan (Sellang et al., 2022). Kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai persepsi seseorang mengenai kesesuaian antara pelayanan yang diterima dan harapannya. Kepuasan akan muncul ketika pelayanan diberikan secara benar dan sesuai. Dalam konteks perbankan, nasabah akan merasa puas apabila kualitas pelayanan

yang diterima sejalan dengan harapan dan kebutuhannya (Sellang et al., 2022).

Perbankan syariah berbeda dari perbankan konvensional. Menurut Pasal 3 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat (Indonesia, 2008). Pelaksanaan perbankan syariah berlandaskan kaidah ushul fiqh muamalah, yaitu bahwa pada dasarnya segala bentuk transaksi dan muamalah adalah sah (boleh) hingga terdapat dalil yang mengharamkan atau membatalkannya. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya mencakup aspek ekonomi, tetapi juga harus mencerminkan etika Islam, misalnya tanggung jawab, moral, dan amanah (Prahendratno et al., 2023).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank syariah terbesar di Indonesia hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri. Penggabungan tersebut berlaku efektif sejak Februari 2021 (Prahendratno et al., 2023).

BSI terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan di berbagai kantor cabangnya, salah satunya Kantor Cabang Pembantu (KCP) Subang Otista 2. Dalam upaya tersebut, teller berada di garis depan karena berhubungan langsung dengan nasabah pada setiap transaksi.

Hasballah (Hasballah, 2023) meneliti pelayanan nasabah BSI KCP Grong-Grong Sigli. Hasilnya menunjukkan bahwa KCP tersebut menerapkan strategi peningkatan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang maksimal dengan mempertimbangkan faktor harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, dan faktor emosional. Penelitian yang menggunakan teknik purposive sampling itu menyimpulkan bahwa semakin rendah kualitas pelayanan, semakin rendah pula kepuasan nasabah di KCP tersebut.

Hayati dkk. (Hayati et al., 2024) menganalisis kualitas pelayanan teller pada Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Kota Bogor. Penelitian tersebut menemukan bahwa teller BJB melayani berdasarkan prosedur yang menjamin kualitas layanan dan pengelolaan dana masyarakat secara benar, serta bahwa kualitas pelayanan meningkat apabila transaksi di kasir dilakukan dengan cepat. Kualitas pelayanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 49,1%, sedangkan 50,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Ridha (Ridha, 2023) meneliti strategi pelayanan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Tanjung. Hasilnya menunjukkan bahwa pelayanan teller mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy), yang pada setiap dimensinya ditemukan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman. Melalui analisis SWOT, diperoleh empat kelompok strategi. Strategi Strength–Opportunity (SO) berupa penetapan dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) bagi teller, pemeliharaan peralatan kerja, dan pemertahanan mutu pelayanan sesuai standar BSI. Strategi Strength–Threat (ST) diarahkan pada peningkatan kualitas layanan untuk menghadapi tantangan. Strategi Weakness–Opportunity (WO) difokuskan pada pengembangan kemampuan teknis teller, khususnya menghitung uang secara cepat dan mendeteksi uang palsu dengan dukungan alat yang memadai. Strategi Weakness–Threat (WT) berorientasi pada peningkatan kemampuan menghitung uang dan pemertahanan pelayanan yang optimal agar kepercayaan dan kepuasan nasabah tetap terjaga.

Faizah (Faizah, 2022) meneliti kualitas pelayanan di Bank Muamalat KCP Ponorogo dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, berdasarkan lima dimensi pelayanan: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Pada dimensi bukti fisik,

bank telah menyediakan fasilitas yang cukup memadai bagi kenyamanan nasabah. Pada dimensi keandalan, terlihat penerapan standar pelayanan yang jelas serta kemampuan karyawan memberikan layanan secara profesional. Pada dimensi daya tanggap, teller mampu melayani dengan cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan nasabah.

Ringkasan penelitian terdahulu dan celah yang menjadi dasar penelitian ini disajikan pada Tabel 1. Penilaian celah didasarkan pada fokus yang dilaporkan dalam masing-masing penelitian.

Tabel 1. Ringkasan penelitian terdahulu dan celah penelitian

Peneliti	Objek	Fokus dan pendekatan	Celah penelitian
Hasballah (2023)	BSI KCP Grogong-Sigli	Kuantitatif (100 nasabah, purposive sampling); strategi dan faktor kepuasan nasabah secara umum (harga, produk, pelayanan, emosional)	Peran teller tidak dikaji secara khusus; pelayanan tidak diuraikan per dimensi kualitas layanan
Hayati dkk. (2024)	Bank BJB Kantor Cabang Kota Bogor (bank konvensional)	Kuantitatif (90 nasabah); pengaruh kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah (49,1%)	Dilakukan pada bank konvensional; nilai syariah dalam pelayanan tidak ditelaah
Ridha (2023)	BSI Kantor Cabang Tanjung	Strategi pelayanan teller dengan analisis SWOT	Berorientasi pada strategi internal bank; penilaian nasabah atas layanan teller dan nilai syariah dalam interaksi layanan belum menjadi pusat kajian
Faizah (2022)	Bank Muamalat KCP Ponorogo	Dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah	Objek dan lokasi berbeda; tidak dilakukan pada BSI KCP Subang Otista 2
Penelitian ini	BSI KCP Subang Otista 2	Kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah, dari perspektif teller dan nasabah	Memadukan dimensi kualitas layanan dengan penerapan nilai syariah (akhlaqul karimah) dalam pelayanan langsung

Hasballah (Hasballah, 2023), Hayati dkk (Hayati et al., 2024), dan Ridha (Ridha, 2023) sama-sama membahas hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, tetapi dengan fokus dan pendekatan yang berbeda dari penelitian ini. Hasballah menitikberatkan pada strategi peningkatan kepuasan nasabah secara umum dengan mempertimbangkan faktor harga, produk, dan pelayanan, sehingga peran teller tidak dikaji secara khusus. Hayati dkk. mengkaji pelayanan teller, tetapi pada bank konvensional dan mengukur pengaruhnya secara kuantitatif, sehingga nilai syariah dalam pelayanan tidak ditelaah. Aisyatur mengkaji pelayanan teller di BSI, tetapi melalui analisis SWOT yang berorientasi pada strategi internal bank, sehingga penilaian nasabah atas layanan teller di lapangan belum menjadi pusat kajian.

Dengan demikian, berdasarkan penelitian terdahulu yang dikaji penulis, masih terdapat celah berupa (1) belum adanya kajian tentang pelayanan teller di BSI KCP Subang Otista 2, (2) belum dipadukannya perspektif teller sebagai pemberi layanan dan nasabah sebagai penerima layanan, dan (3) belum ditelaahnya penerapan nilai syariah dalam interaksi pelayanan langsung. Penelitian ini mengisi celah tersebut sehingga diharapkan memberi kontribusi praktis berupa masukan bagi BSI KCP Subang Otista 2

dalam meningkatkan mutu pelayanan, sekaligus kontribusi teoretis bagi literatur perbankan syariah. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Subang Otista 2.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Penelitian kualitatif menekankan deskripsi dan penelusuran melalui observasi mendalam sehingga menghasilkan fakta yang komprehensif (Tobing et al., 2017). Pendekatan ini dipilih untuk menggali bagaimana teller BSI KCP Subang Otista 2 melayani nasabah dan bagaimana nasabah menilai pelayanan tersebut. Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif, yaitu data berbentuk uraian dan keterangan yang digunakan untuk mendeskripsikan pelayanan teller (Abdussamad & Sik, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sejarah Perusahaan

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) mencerminkan upaya memperkuat industri ekonomi syariah, khususnya di sektor perbankan Indonesia. Melalui konsolidasi sejumlah bank syariah besar, posisi perbankan syariah Indonesia diharapkan meningkat di pasar keuangan nasional maupun global, dan BSI dipandang berpotensi memperkuat citra Indonesia sebagai pusat keuangan dan ekonomi syariah. Menteri BUMN, Erick Thohir, merancang penggabungan bank syariah milik pemerintah, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah. Rencana ini diumumkan pada 2 Juli 2020 dan secara resmi dipublikasikan pada Oktober 2020. Hasil penggabungan tersebut beroperasi dengan nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) dengan izin usaha nomor SR 3/PB.1/2021 yang terbit pada 27 Januari 2021 (Anggoro et al., 2023).

Pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyusun peta jalan (roadmap) pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, OJK mendorong konsolidasi bank dan unit usaha syariah milik pemerintah, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah, dan Unit Usaha Syariah BTN. Proses integrasi dan peningkatan nilai bank syariah Himbara dimulai pada Maret 2020 dan berlangsung sekitar 11 bulan. BSI diluncurkan secara resmi oleh Presiden Joko Widodo pada 1 Februari 2021. Sejak saat itu, BSI terus berinovasi dan menyusun strategi untuk memperluas jangkauan layanan perbankan syariah, sejalan dengan upaya pemerintah mempercepat pertumbuhan sektor keuangan syariah. Di bawah kepemimpinan Direktur Utama Hery Gunardi, BSI berkomitmen menjadi bank syariah terbesar dengan jangkauan internasional (Anggoro et al., 2023).

BSI KCP Subang Otista 2 berlokasi di Jl. Otto Iskandardinata No. 60 (RT 43/RW 11), Kelurahan Karanganyar, Kecamatan Subang, Kabupaten Subang, Jawa Barat. Struktur organisasinya ditunjukkan pada Gambar 1.

Gambar 1. Struktur organisasi BSI KCP Subang Otista 2



BSI KCP Subang Otista 2 didirikan sebagai bagian dari strategi ekspansi dan

penguatan jaringan layanan BSI di Kabupaten Subang, Jawa Barat, guna memperluas akses masyarakat terhadap layanan perbankan berbasis syariah. Secara struktural, kantor ini berada di bawah koordinasi BSI Kantor Cabang Subang yang terhubung langsung dengan kantor wilayah dan kantor pusat. Struktur organisasi KCP ini terdiri atas beberapa posisi utama sebagai berikut.

- a. Pimpinan KCP, yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional dan pengawasan kinerja unit kerja.
- b. Customer Service (CS), yang memberikan pelayanan kepada nasabah terkait informasi produk, pembukaan rekening, serta penanganan keluhan.
- c. Teller, yang melayani transaksi keuangan secara langsung seperti setoran, penarikan, pembayaran, dan transfer.
- d. Marketing (Financing Officer dan Funding Officer), yang berperan dalam menghimpun dana masyarakat serta menyalurkan pembiayaan berbasis prinsip syariah.
- e. Back Office dan Administrasi, yang mendukung kegiatan operasional dari sisi administrasi, laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap kebijakan internal bank.

Dengan struktur tersebut, BSI KCP Subang Otista 2 berkomitmen memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan sesuai dengan prinsip syariah. Kehadiran kantor ini juga diharapkan meningkatkan literasi dan inklusi keuangan syariah di masyarakat Subang dan sekitarnya (BSI KCP Subang Otista 2, 2025).

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan (service quality) berperan penting dan strategis dalam menarik serta mempertahankan minat calon nasabah bank syariah, dan menjadi salah satu faktor utama daya saing di tengah ketatnya persaingan industri keuangan. Dalam perbankan syariah, kualitas layanan tidak hanya dimaknai sebagai penerapan profesionalisme dan standar operasional, tetapi juga sebagai wujud penerapan nilai dan etika Islam (akhlaqul karimah) dalam setiap interaksi dengan nasabah. Kualitas layanan yang unggul menerjemahkan prinsip syariah yang abstrak, seperti keadilan, amanah, kemudahan, dan kebaikan, menjadi pengalaman nyata yang dirasakan nasabah selama proses pelayanan (customer journey). Dengan demikian, membangun minat calon nasabah tidak cukup melalui pengetahuan produk, tetapi juga melalui pengalaman pelayanan yang secara konsisten mencerminkan nilai-nilai Islam (Budianto, 2025).

Wawancara dengan teller BSI KCP Subang Otista 2, Meisya Haulia Nurdias, pada 24 september 2025 menunjukkan bahwa teller memiliki peran penting dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah. Teller menjadi garda terdepan layanan perbankan karena berhubungan langsung dengan nasabah dalam penyetoran tunai, penarikan, pembayaran, dan transfer dana. Karena itu, sikap profesional, ketelitian, dan keramahan teller mencerminkan kualitas pelayanan bank secara keseluruhan. Menurut informan, teller di KCP ini berpegang pada lima dimensi kualitas layanan berikut (M. H. Nurdias, personal communication, September 24, 2025). " Kami selalu mengutamakan keramahan, kecepatan transaksi, dan kenyamanan nasabah saat berada di area teller"

- a. Bukti fisik (tangible). Teller bekerja di lingkungan yang nyaman dan tertata rapi dengan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu, antrean elektronik, serta penampilan pegawai yang rapi dan sopan, sehingga menciptakan kesan profesional bagi nasabah.
- b. Keandalan (reliability). Teller mampu menyelesaikan setiap transaksi dengan cepat dan tepat sesuai standar operasional dan prinsip syariah, sehingga meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan.
- c. Daya tanggap (responsiveness). Teller bersikap tanggap terhadap kebutuhan

nasabah, memberikan respons cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan, serta membantu menyelesaikan masalah transaksi dengan penuh tanggung jawab.

- d. Jaminan (assurance). Teller memberikan rasa aman kepada nasabah melalui sikap sopan, ramah, dan profesional. Teller juga memahami berbagai produk dan layanan BSI dengan baik sehingga dapat menyampaikan informasi secara jelas dan meyakinkan.
- e. Empati (empathy). Teller menunjukkan perhatian dan kepedulian kepada nasabah melalui pelayanan yang personal, sabar, dan menghargai setiap individu tanpa membedakan status sosial atau nilai transaksi.

Secara keseluruhan, menurut informan, kualitas pelayanan teller di BSI KCP Subang Otista 2 dapat dikategorikan baik, yang tercermin dari keramahan, kecepatan pelayanan, dan kesiapan teller membantu kebutuhan nasabah. Pihak bank terus berupaya meningkatkan kualitas layanan, terutama efektivitas antrean dan optimalisasi layanan digital, agar pengalaman bertransaksi nasabah semakin efisien, nyaman, dan tetap berlandaskan nilai syariah (M. H. Nurdias, personal communication, September 24, 2025).

Penilaian tersebut sejalan dengan keterangan nasabah. Wawancara dengan nasabah, Ibu Sri Anita, pada 25 September 2025, yang dilengkapi observasi, menunjukkan tanggapan positif terhadap kualitas pelayanan teller. Informan menilai teller bekerja dengan ramah, sopan, dan profesional sehingga ia merasa dihargai dan nyaman saat bertransaksi. Kecepatan dan ketepatan teller dalam menyelesaikan setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran dinilai memuaskan dan efisien. Informan juga menilai teller memiliki kemampuan yang memadai dalam memberikan informasi produk dan layanan sehingga pertanyaan atau masalahnya dapat dijawab dengan jelas. Hal ini meningkatkan rasa percaya informan terhadap BSI sebagai lembaga perbankan syariah yang mengutamakan keamanan dan kepastian transaksi (S. Anita, personal communication, September 25, 2025). Ibu Sri Anita menyatakan bahwa, "Saya merasa sangat tenang menabung di BSI karena sistemnya jelas, aman, dan tellernya selalu memastikan transaksi saya terinput dengan benar sebelum saya meninggalkan konter"

Hubungan antara tema temuan, bukti dari informan, dan implikasinya diringkas pada Tabel 2.

Tabel 2. Ringkasan tema temuan, bukti informan, dan implikasi

Tema	Bukti dari informan (sumber)	Implikasi
Bukti fisik (<i>tangible</i>)	Teller (M. H. Nurdias, 24 september 2025): lingkungan nyaman dan rapi; ada ruang tunggu dan antrean elektronik; penampilan pegawai rapi dan sopan	Fasilitas dan penampilan membentuk kesan profesional; perlu dijaga dan dioptimalkan pada pengelolaan antrean
Keandalan (<i>reliability</i>)	Teller (M. H. Nurdias, 24 september 2025): transaksi diselesaikan cepat dan tepat sesuai SOP dan prinsip syariah. Nasabah (Sri Anita, 25 Sep 2025): setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran cepat dan tepat	Konsistensi penerapan SOP meminimalkan kesalahan dan membangun kepercayaan
Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	Teller (M. H. Nurdias, 24 september 2025): respons cepat atas pertanyaan dan keluhan. Nasabah (Sri Anita, 25 Sep 2025): pertanyaan dan masalah terjawab dengan jelas	Kecepatan respons perlu dipertahankan, terutama pada jam sibuk

Tema	Bukti dari informan (sumber)	Implikasi
Jaminan (<i>assurance</i>)	Teller (M. H. Nurdias, 24 september 2025): sopan, ramah, memahami produk. Nasabah (Sri Anita, 25 Sep 2025): informasi produk jelas; rasa percaya dan rasa aman meningkat	Pengetahuan produk teller menumbuhkan kepercayaan terhadap BSI sebagai bank syariah
Empati (<i>empathy</i>)	Teller (M. H. Nurdias, 24 september 2025): layanan personal dan sabar tanpa membedakan status sosial atau nilai transaksi. Nasabah (Sri Anita, 25 Sep 2025): merasa dihargai dan nyaman	Perhatian personal menciptakan pengalaman layanan yang lebih menyenangkan
Area perbaikan	Teller (M. H. Nurdias, 24 september 2025): efektivitas antrean dan layanan digital masih terus ditingkatkan	Perlu perbaikan manajemen antrean dan penguatan layanan digital pada jam sibuk

Pembahasan

Temuan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan teller di BSI KCP Subang Otista 2 dinilai baik oleh teller maupun nasabah pada kelima dimensi kualitas layanan. Temuan ini sejalan dengan Faizah (Faizah, 2022), yang melaporkan bahwa teller Bank Muamalat KCP Ponorogo mampu melayani dengan cepat, tepat, dan tanggap, serta dengan Hayati dkk. (Hayati et al., 2024), yang menyimpulkan bahwa kecepatan transaksi di kasir meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaannya, pada penelitian ini kualitas layanan tidak hanya dipahami sebagai ketepatan prosedur, tetapi juga sebagai penerapan prinsip syariah dan etika Islam dalam interaksi dengan nasabah, sebagaimana dijelaskan Budiyo (Budiyo, 2025). Kesesuaian antara keterangan teller dan nasabah memperkuat keabsahan temuan melalui triangulasi sumber. Di sisi lain, pengelolaan antrean dan layanan digital yang masih perlu ditingkatkan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik pada tatap muka perlu didukung oleh sistem yang efisien, khususnya pada jam sibuk.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di BSI KCP Subang Otista 2, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan teller berperan penting terhadap kepuasan nasabah. Teller melayani secara profesional, ramah, dan cepat, serta tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah. Kemampuan teller menyampaikan informasi produk dan prosedur perbankan syariah meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan nasabah. Dimensi empati dan perhatian personal membuat nasabah merasa diperhatikan secara individu sehingga pengalaman layanan menjadi lebih menyenangkan. Meskipun demikian, masih terdapat ruang perbaikan pada efisiensi antrean dan optimalisasi layanan digital, terutama pada jam sibuk. Temuan ini berasal dari dua informan sehingga belum dapat digeneralisasi; penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak nasabah dan menggunakan metode kuantitatif atau campuran.

Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi bagi BSI KCP Subang Otista 2 adalah sebagai berikut.

- Pengelolaan antrean. Menurunkan waktu tunggu pada jam sibuk (08.30–10.30) dari maksimal sekitar 5–7 menit menjadi maksimal 5 menit, dipantau setiap minggu melalui data sistem antrean elektronik, dan mempertimbangkan penambahan 1 petugas pada jam tersebut BSI KCP Subang Otista 2 disarankan untuk meningkatkan pengelolaan antrean, khususnya pada jam pelayanan yang ramai. Pemantauan waktu tunggu nasabah dapat dilakukan secara berkala melalui

sistem antrian yang tersedia. Apabila antrian meningkat secara signifikan pada jam tertentu, pihak bank dapat mempertimbangkan penyesuaian pembagian tugas atau penambahan petugas pelayanan pada periode tersebut agar waktu tunggu nasabah dapat diminimalkan.

- b. Layanan digital. Mengarahkan transaksi sederhana ke kanal digital (misalnya BSI Mobile) melalui sosialisasi oleh teller dan petugas layanan pelanggan, dengan target awal setiap petugas mendampingi minimal 5 nasabah per periode untuk beralih ke kanal digital, mengacu pada pola target migrasi BSI Mobile yang pernah diterapkan. Teller dan petugas layanan dapat lebih aktif mengarahkan nasabah untuk menggunakan layanan digital BSI untuk transaksi sederhana yang dapat dilakukan secara mandiri. Berdasarkan wawancara, sebelumnya terdapat target pendampingan migrasi layanan digital sebanyak 5 nasabah per pegawai. Meskipun target tersebut saat ini tidak lagi menjadi target khusus, pendekatan edukatif mengenai penggunaan layanan digital tetap dapat dilakukan untuk mengurangi antrian dan meningkatkan kemudahan bagi nasabah.
- c. Pelatihan teller. BSI KCP Subang Otista 2 disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kegiatan pelatihan serta sharing session bagi teller, baik secara offline maupun online, terutama terkait pengetahuan produk, komunikasi pelayanan, dan penerapan akhlaqul karimah. Berdasarkan hasil wawancara, evaluasi kepuasan nasabah dilakukan melalui Customer Survey Service (CSS) dengan target pengisian survei sebanyak 110 nasabah per teller per bulan. Data CSS tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi untuk mengetahui aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, H. Z., & Sik, M. S. (2021). Metode penelitian kualitatif. CV. Syakir Media Press.
- Anggoro, A., Rohmah, I. Y. A., Irawan, N. C., Utomo, P., Putra, R. B., Tubarad, Y. P., Zulianto, M., Susanto, D., Metris, D., & Musthopa, A. (2023). Ekonomi Indonesia pasca pandemi: Peluang dan tantangan. Pustaka Peradaban.
- BSI KCP Subang Otista 2. (2025). PT Bank Syariah Indonesia Tbk—KCP Subang Otista 2 [Bank Syariah Indonesia]. <https://www.bankbsi.co.id/jaringan/623>
- Budianto, E. W. H. (2025). Determinan Perilaku Nasabah Bank Syariah (2023-2025). AfaninMediaUtama. <https://www.afaninmedia.com/2026/06/00160.html>
- Faizah, N. A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo.
- Hasballah, I. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Grong-Grong Sigli.
- Hayati, Y. H., Jaini, P. M., & Rosanti, S. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK JAWA BARAT DAN BANTEN KANTOR CABANG KOTA BOGOR ANALYSIS OF TELLER SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AT THE BANK OF WEST JAVA AND BANTEN BOGOR CITY BRANCH OFFICES. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Komputer*, 4(3), 124–129.
- Indonesia, R. (2008). Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Depkeu. Jakarta.
- Prahendratno, A., Rahayu, S., Hulu, D., Irmadiani, N. D., Wulandari, I., Uksi, R., Hidayati, M., Wutun, M. B. M. G., Andayani, W., & Rangkuti, M. M. (2023). Bank & Lembaga Keuangan Indonesia. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Ridha, N. A. (2023). Strategi Pelayanan Teller untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Mustanir, A. (2022). Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya.

Penerbit Qiara Media.

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.
Tobing, D. H., Herdiyanto, Y. K., Astiti, D. P., Rustika, I. M., Indrawati, K. R., & Susilawati, L. (2017).
Pendekatan dalam penelitian kualitatif. Bali: Universitas Udayana.