

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### A. Hasil Observasi *Service Excellent* Teller pada Bank Nagari Kantor

##### Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang

Pelayanan Teller pada Bank Nagari dilakukan sesuai dengan citra pelayanan Bank Nagari yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui bagaimana tanggapan nasabah terhadap *service excellent* Teller, penulis melakukan pengamatan selama proses magang yang dilakukan pada tanggal 2 April hingga 31 April 2018, serta diiringi dengan penelitian selama dua hari setelah proses magang berakhir (penyebaran kuisioner).

Berdasarkan hasil penelitian pelaksanaan *service excellent* Teller pada Bank Nagari KCPS Padang Panjang dalam prakteknya sudah sesuai dengan Citra Pelayanan Bank Nagari. Namun belum baik secara keseluruhan, karena masih terdapat nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh teller.

Berdasarkan pengamatan penulis teller melakukan kegiatannya melayani nasabah dimulai pada jam 07.30 – 15.00. Teller sudah berada diruangan kerja 15 menit sebelum jam kantor dimulai, pada waktu ini teller memeriksa kembali kelayakan layanannya mulai dari penampilan, tata rias wajah, kerapian ruang kerja, serta alat yang dibutuhkan pada saat pelayanan dilakukan. Pada saat nasabah datang teller menyapa dengan lembut “*selamat pagi bapak/ ibu ada yang bisa dibantu?*”. Pertanyaan seperti ini sesuai dengan ketentuan yang ada pada Citra Pelayan Bank

Nagari, setelah itu baru melayani nasabah. Dalam melayani nasabah teller sudah melakukannya secara efektif dan efisien dan permintaan nasabah dilakukan dengan cepat dan tepat, hal ini dibuktikan dengan tidak adanya nasabah yang berubah murung saat dilayani.

Ada beberapa hal positif yang tidak terdapat pada Citra Pelayanan Bank Nagari. Namun hal ini sangat berguna untuk meningkatkan pelayanan prima agar nasabah merasa aman, nyaman dan dilayani dengan baik. Seperti pengadaan TV, majalah, AC, parfum ruangan, dan kebersihan lokasi pelayanan.

#### **B. Analisis data kuantitatif**

Pada penelitian kuantitatif, kegiatan analisis data dilakukan dengan pengolahan dan penyajian data. Penulis melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data. Penyajian data dan analisis data melalui kuesioner dan disajikan dalam bentuk tabel.

Dalam penyebaran kuesioner, penulis menyediakan 5 (lima) alternatif jawaban masing- masing pertanyaan, diantaranya:<sup>1</sup>

Tabel 4.1

Alternatif jawaban

No	Alternatif jawaban	Skor
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung, Alfabeta, 2015), h-135

3	Netral (N)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sebelum nasabah nasabah mengisi kuesioner, terlebih dahulu penulis meminta izin dan menjelaskan bagaimana cara pengisian kuesioner tersebut, setelah memahami maksud penulis, nasabah mulai mengisi identitas kemudian tinggal mengisi tanda *check list* ( ) pada kotak yang telah disediakan untuk setiap pertanyaan. Dari jawaban tersebut akan diolah secara manual menjadi persentase yang kemudian dapat dilakukan analisis kinerja *service excellent* Teller pada Bank Nagari KCPS Padang Panjang.

### C. Hasil Penelitian

Perhitungan secara manual penulis lakukan dengan menggunakan *skala likert*, disajikan dalam bentuk tabel yang dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Total Skor}}{Y} \times 100\%$$

Rumus turunan:

$$Y = \text{Skor Tertinggi} \times \text{Jumlah kuesioner}$$

Dimana :

P = Angka Persentase

$$Y = \text{Jumlah Skor Ideal}^2$$

sebelum membahas dengan rumus terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (y) dan skor terendah (x), jumlah tertinggi untuk item “sangat suka” adalah  $5 \times 30 = 150$ , sedangkan untuk item “sangat tidak suka”  $1 \times 30 = 30$ , terakhir mencari persentase menggunakan rumus.

Setelah pengolahan data selesai maka akan didapat angka persentase yang kemudian dikelompokkan sesuai dengan interval sebagai berikut.<sup>3</sup>

Tabel 4.2

Kelas interval

Kelas Interval	
Persentase	Kelas
0% - 19,99%	Sangat tidak baik
20% - 39,99%	Tidak Baik
40% - 59,99%	Netral
60% - 79,99%	Baik
80% - 100%	Sangat Baik

<sup>2</sup>*Ibid*, h-137

<sup>3</sup> Skala Likert, Diakses pada 11 Agustus 2018 dari <https://diediet.com>

Tabel 4.3

Teller Bank Nagari KCPS Padang Panjang Merupakan Personil  
yang Bermoral

kategori	Pertanyaan					Rata- Rata
	1	2	3	4	5	
SS	80	90	95	65	75	
S	48	44	40	60	44	
N	6	3	0	6	12	
TS	0	0	2	0	0	
STS	0	0	0	0	0	
<b>% Nilai</b>	<b>89.33</b>	<b>91.33</b>	<b>91.33</b>	<b>87.33</b>	<b>87.33</b>	<b>89.33</b>

Sumber: Data Primer

1. Memiliki sikap ramah, tamah, sopan dan santun.

Total Persentase 89,33%

2. Memiliki sikap jujur dan profesional.

Total Persentase 91,33%

3. Memiliki etika yang baik ( senyum, salam, sapa) dalam melayani nasabah.

Total Persentase 91,33%

4. Menangani keluhan nasabah dengan cepat dan akurat.

Total Persentase 87,33%

5. Selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.

Total Persentase 87,33%

Berdasarkan tabel hasil data personil yang profesional dan bermoral, yang di isi oleh 30 responden (nasabah), dapat disimpulkan bahwa nasabah menilai *service excellent* teller pada Bank Nagari

Kantor Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang adalah Sangat Baik, dibuktikan dengan hasil rata- rata persentase adalah 89,33%.

Tabel 4.4

Teller Bank Nagari KCPS Padang Panjang Memiliki Sarana dan Prasarana yang Meyakinkan

kategori	Pertanyaan				Rata- rata
	1	2	3	4	
SS	75	95	110	105	
SS	48	40	24	32	
N	9	3	3	3	
TS	0	0	2	0	
STS	0	0	0	0	
<b>% Nilai</b>	<b>88.00</b>	<b>92.00</b>	<b>92.67</b>	<b>93.33</b>	<b>91.50</b>

Sumber : Data Primer

1. Difasilitasi teknologi yang memadai (komputer dan jaringan operasi).  
Total Persentase 88,00%
2. Dilengkapi peralatan yang memadai ( stempel, dan ATK lainnya).  
Total Persentase 92,00%
3. Dilengkapi segala sesuatu yang dibutuhkan dalam melayani nasabah (slip setoran, slip penarikan dan lembar lainnya).  
Total Persentase 92,67%
4. Memiliki ruang kerja/ pelayanan yang aman, nyaman, bersih dan rapi.  
Total Persentase 93,33%

Berdasarkan tabel hasil data sarana dan prasarana yang meyakinkan yang telah diisi oleh 30 responden (nasabah), dapat disimpulkan bahwa *service excellen* Teller pada Bank Nagari KCPS

Padang Panjang adalah Sangat Baik, dibuktikan dengan rata- rata hasil persentase adalah 91,50%.

Tabel 4.5

Teller Bank Nagari KCPS Padang Panjang Memiliki Sikap  
*Responsive* (tanggap)

Kategori	Pertanyaan			Rata- rata
	1	2	3	
SS	80	95	90	
SS	48	40	44	
N	3	3	3	
TS	2	0	0	
STS	0	0	0	
<b>% Nilai</b>	<b>88.67</b>	<b>92.00</b>	<b>91.33</b>	<b>90.67</b>

Sumber : Data Primer

1. Berusaha memberikan pelayanan dengan cepat agar nasabah tidak menunggu lama.

Total Persentase 88,67%

2. Senantiasa bersikap ramah, sopan, tegas dan profesional dalam melaksanakan tugas.

Total Persentase 92,00%

3. Menunjukkan kesediaan dalam membantu nasabah.

Total Persentase 91,33%

Berdasarkan tabel hasil data memiliki sikap *responsive* (tanggap) yang telah diisi oleh 30 responden (nasabah), dapat disimpulkan bahwa *service excellent* Teller pada Bank Nagari KCPS Padang Panjang adalah sangat baik, dibuktikan dengan rata- rata hasil persentase adalah 90,67%

Tabel 4.6  
Teller Bank Nagari KCPS Padang Panjang Memiliki Sikap  
Komunikatif

kategori	Pertanyaan					Rata- rata
	1	2	3	4	5	
SS	100	75	70	65	85	
SS	36	48	48	48	48	
N	3	9	12	12	3	
TS	0	0	0	2	0	
STS	0	0	0	0	0	
<b>% Nilai</b>	92.67	88.00	86.67	84.67	90.67	88.53

Sumber : Data Primer

1. Memiliki proses penyampaian layanan yang sederhana sehingga mudah dimengerti nasabah.

Total Persentase 92,67%

2. Nasabah konisten dengan pelayanan Teller Bank Nagari KCPS Padang Panjang.

Total Persentase 88,00%

3. Mampu membawa nasabah dalam suasana yang tidak kaku.

Total Persentase 86,67%

4. Mampu berkomunikasi dengan nasabah baik diminta maupun tanpa diminta.

Total Persentase 84,67

5. Mampu membantu kesulitan nasabah.

Total Persentase 90,67%

Berdasarkan tabel hasil data memiliki sikap komunikatif yang telah diisi oleh 30 responden (nasabah), dapat disimpulkan bahwa *service excellent* Teller pada Bank Nagari KCPS Padang Panjang adalah Sangat Baik, dibuktikan dengan rata- rata hasil persentase adalah 88,53%

Tabel 4.7

Teller Bank Nagri KCPS Padang Panjang Memiliki Penampilan dan Gaya Bicara yang Baik

kategori	Pertanyaan					Rata- rata
	1	2	3	4	5	
SS	90	95	85	75	70	
SS	40	40	40	52	56	
N	6	3	9	6	6	
TS	0	0	0	0	0	
STS	0	0	0	0	0	
<b>% Nilai</b>	90.67	92.00	89.33	88.67	88.00	89.73

Sumber : Data Primer

1. Berpenampilan menarik sesuai dengan pegawai bank pada umumnya.

Total Persentase 90.67%

2. Berbicara dengan sopan dan suara yang halus.

Total Persentase 92,00%

3. Menggunakan rias wajah sesuai dengan ketentuan Bank Nagari.

Total Persentase 89,33%

4. Menggunakan aksesoris secukupnya.

Total Persentase 88,67%

5. Perkataan teller Bank Nagari KCPS Padang Panjang dapat dipercaya.

Total Persentase 88,00%

Berdasarkan tabel hasil data Memiliki Penampilan Dan Gaya Bicara yang baik yang telah diisi oleh 30 responden (nasabah), dapat disimpulkan bahwan *service excellent* Teller Pada Bank Nagari KCPS Padang Panjang adalah Sangat Baik, dibuktikan dengan rata- rata hasil prsentase adalah 89,73%



UIN IMAM BONJOL  
PADANG