

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung” ini ditulis oleh Fanka Biviana NIM. 12401173047, Pembimbing: Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.

Penerapan SOP menurut peraturan pada lembaga keuangan merupakan bagian dari perlindungan dan pelayanan nasabah. *Teller* pada BMT memiliki tugas yang sangat penting dalam bertransaksi. Hal ini disebabkan karena bagian *Teller* merupakan bagian karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu sangat penting untuk menerapkan SOP dengan baik agar dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota.

Tujuan penelitian ini adalah (1) Mengetahui dan menjelaskan penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung. (2) Mengetahui dan menjelaskan penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. (3) Mengetahui dan menjelaskan kendala serta solusi penerapan Standar SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. (4) Mengetahui dan menjelaskan solusi menghadapi kendala penerapan Standar SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (*case research*). Sumber data yang peneliti lakukan termasuk sumber data *primer* dan *sekunder*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Observasi, *Interview* (wawancara) dengan manajer BMT, *Teller*, dan nasabah, dan Dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung yaitu a) *opening* atau pembuka, *process* atau pelayanan, *Validiting* atau validasi mengecek keabsahan data dan terakhir *Closing* pemutup transaksi. b) Upaya penerapan SOP *Teller* dengan menerapkan aturan dan tata tertib (2) Penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung yaitu a) *Opening* atau pembuka yaitu *Teller* memberikan sambutan hangat kepada nasabah b) Upaya penerapan SOP *Teller* dengan menerapkan aturan dan tata tertib pelayanan oleh *Teller* yaitu pelayanan yang ramah, melayani transaksi, berpakaian rapi, berjilbab, menutup aurat, tepat waktu, dan menjaga kerapian dan kebersihan. c) Upaya penerapan SOP *Teller* dengan dengan menjada etika pelayanan sesu (3) Hambatan atau kendala dalam upaya penerapan SOP *Teller* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KSPPS BMT Peta Tulungagung adalah a) Komplein dan keluhan dari nasabah, b) Jaringan internet / gangguan sistem transaksi, (4) Hambatan atau kendala KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung berupa a) *Teller* kurang memahami permintaan nasabah, b) Jaringan internet,

Kata kunci: Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), *Teller*, Kendala, Solusi, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Thesis with title “Implementation of Teller Standard Operating Procedures (SOP) in Improving Customer Service Quality at KSPPS BMT Peta Tulungagung and KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung” written by Fanka Biviana NIM. 12401173047, Advisor: Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.

The application of SOPs according to regulations in financial institutions is part of customer protection and service. Tellers at BMT have a very important task in transacting. This is because the Teller is part of the employees who deal directly with customers. Therefore, it is very important to implement SOPs properly in order to improve the quality of customer service.

The purpose of the research (1) to identify and explain the application of Teller SOP in Improving the Quality of Customer Service at KSPPS BMT Peta Tulungagung. (2) Knowing and explaining the application of the Teller SOP in Improving the Quality of Customer Service at KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. (3) Knowing and explaining the obstacles and solutions for implementing the Teller SOP Standard in improving the quality of customer service at KSPPS BMT Peta Tulungagung and KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung. (4) Knowing and explaining solutions to the problems of implementing Teller SOP Standards in improving the quality of customer service at KSPPS BMT Peta Tulungagung and KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

This research used a qualitative approach with the type of case study research (case research). Sources of data that researchers do include primary and secondary data sources. Data collection techniques in this study using Observation, Interview (interview) with BMT managers, Tellers, and customers, and Documentation. The data analysis technique is through the data reduction stage, the data presentation stage, and data verification. Validation of the validity of the findings using triangulation with sources, methods, investigators, and theories.

The results showed that: (1) The application of SOP Teller in Improving the Quality of Customer Service at KSPPS BMT Peta Tulungagung, namely a) opening or opening, process or service, Validating or validation checking the validity of data and finally closing the transaction closing. b) Efforts to implement the Teller SOP by implementing service rules and regulations in the form of serving transactions, not being allowed to eat, dressing neatly, wearing a headscarf, covering aurat, arriving on time, using ID cards, and maintaining tidiness and cleanliness. c) Efforts to implement the Teller SOP by maintaining service ethics which are unwritten rules and are related to Islamic attitudes, morals and morals. (2) Implementation of the Teller SOP in Improving the Quality of Customer Service at KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, namely a) Opening, namely the Teller gives a warm welcome to customers b) Efforts to implement the Teller SOP 4) Solutions for KSPPS BMT Peta Tulungagung: a) Resolve the complaints faced and explain the problems, b) Tellers immediately make transactions and respond quickly and with priority

Keywords: *Implementation of Standard Operating Procedures (SOP), Teller, Constraints, Solutions, Service Quality.*