

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Persaingan ekonomi pada zaman era globalisasi ini, banyak lembaga-lembaga keuangan yang menunjukkan eksistensinya, lembaga keuangan yang berbasis syariah sekalipun tidak mau tertinggal ikut berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi. Dalam hal ini lembaga keuangan syariah harus mampu menjaga eksistensinya dan tidak hanya terfokus pada permasalahan produk melainkan juga dari segi pelayanan serta kualitas yang bisa terjamin. Selain itu lembaga keuangan syariah harus mampu mengembangkan dirinya dan mengikuti perkembangan zaman.

Lembaga keuangan syariah memicu munculnya lembaga koperasi syariah perkembangannya yang sangat pesat ini, sehingga dalam mempertahankan eksistensinya lembaga keuangan syariah harus bisa mempertahankan kualitas, pelayanan dan jati diri dari sebuah lembaga koperasi tersebut. Dilihat dari hasilnya lembaga koperasi syariah sudah menunjukkan hasilnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah sehingga harapan tujuan dari adanya lembaga keuangan syariah dapat terwujud. Adapaun wujudnya adalah kemaslahatan umat serta tingkat pengangguran dan kemiskinan dapat dikurangi. Dilihat dari perkembangannya ekonomi syariah terus menunjukkan peningkatan yang positif, salah satu bentuk dari berkembangnya ekonomi syariah salah satunya adanya lembaga

keuangan yang berbasis Islami, lebih tepatnya lembaga keuangan syariah yaitu organisasi ekonomi yang operasionalnya berdasarkan syariah Islam.<sup>2</sup>

Dengan didirikannya lembaga keuangan syariah banyak sekali manfaat yang telah di berikan bagi Indonesia, terutama untuk lembaga jasa keuangan mikro syariah. BMT adalah salah satu lembaga yang di dalamnya juga memberikan penangannya terhadap usaha kecil dan makro yang berada di masyarakat dengan sangat baik. Manfaat lain yang diberikan kepada pedagang mikro untuk melakukan perkembangan dan tidak adanya unsur riba yang sangat tidak diperbolehkan oleh syariah Islam.

Tentunya umat Islam mayoritas menginginkan adanya lembaga yang memiliki sitem perekonomian yang mempunyai prinsip-prinsip dan nilai-nilai syariah yang dapat di terapkan dalam menjalankan sebuah bisnis maupun transaksi-transaksi. Tujuan didirikan BMT tersebut tentunya untuk kemajuan perekonomian masyarakat dan membantu masyarakat Islam dalam pembentukan perekonomian tanpa riba seperti yang ada di dalam keuangan konvensional pada umumnya yang telah lama umum dilaksanakan.

Adanya BMT yang menjadi wadah dalam pengelolaan bisnis dengan menggunakan sistemnya yang berbasis sosial akan memiliki dampak yang positif bagi anggota maupun masyarakatnya. *Baitul Maal wa Tamwil* pergerakannya dalam meningkatkan ekonomi masyarakat menengah kebawah dengan cara melakukan menghimpun berbagai jenis simpanan

---

<sup>2</sup> A. Djuzaili dan Yadi Januari, *Lembaga Perekonomian Umat(sebuah pengantar)*, (Jakarta: UII Press, 2002), hal. 4

ataupun tabungan dari setiap nasabahnya kemudian dilanjutkan dengan pengembangan-pengembangan investasi, pembiayaan ataupun penyertaan modal usaha bagi anggota yang lain. Dengan ini BMT memiliki dua nilai strategis yang berjalan yaitu nilai syariah dan nilai ekonomi.

Dalam BMT salah satu aspek yang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerjanya adalah rencana yang bisa digunakan secara efektif dan efisien dalam melaksanakan program kerjanya, dengan cara menggunakan standar operasi prosedur sehingga apapun yang akan dikerjakan harus dengan standar operasi yang ada. Pengertian dari standar operasional prosedur ialah dokumen yang berisikan tentang intruksi tertulis dan tertata yang telah diberlakukan dalam proses pelayanan yang berisi tata cara melakukan pekerjaan, waktu, tempat penyelenggaraan dan anggota-anggota yang berperan dalam melaksanakan kegiatan. Diterapkannya SOP diharapkan dapat meningkatkan citra bagi lembaga keuangan. Dalam hal ini SOP sangat penting dilaksanakan karena SOP menjadi pedoman atau acuan dalam melaksanakan tugas yang sesuai dengan fungsi dan daya gunanya.

Menurut Moenir sebagaimana dikutip oleh Djuzaili dan Yadi Januari, SOP mempermudah koordinasi aktivitas serta meningkatkan efisiensi proses kerja pada setiap sistem di perusahaan. Efisiensi yang paling diharapkan adalah dari segi waktu dan kualitas kerja. Efisiensi dari segi waktu maksudnya, semakin cepat pekerjaan dapat diselesaikan, semakin banyak volume pekerjaan yang dapat diselesaikan.<sup>3</sup> Sedangkan kualitas kerja akan

---

<sup>3</sup> A. Djuzaili dan Yadi Januari, *Lembaga Perekonomian*, ....hal 7

berpengaruh terhadap pelayanan serta kualitas produk yang dihasilkan. Jadi pelayanan berbasis SOP adalah pelayanan diberikan kepada nasabah sesuai dengan peraturan/pedoman yang telah dibuat perusahaan supaya dalam menjalankan aktivitasnya dapat berjalan dengan lancar.

Penerapan SOP menurut peraturan Bank Indonesia merupakan bagian dari perlindungan dan pelayanan konsumen. Pada peraturan Bank Indonesia nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia bahwa sebagai bentuk komitmen Bank Indonesia dalam mendukung kebijakan Perlindungan Konsumen nasional, maka setiap lembaga keuangan harus memiliki peraturan yang sistematis dalam melaksanakan pelayanan pada konsumen atau nasabah.<sup>4</sup> Begitupun dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, agar pelaku usaha jasa keuangan dapat mengimplementasikan POJK Perlindungan Konsumen beserta seluruh peraturan pelaksanaannya dengan baik, dibutuhkan panduan/*guidance* khususnya dalam menyusun SOP pelayanan konsumen dengan baik dan sistematis.<sup>5</sup>

Disini peneliti memilih tempat di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung, dengan alasan bahwa di kedua lokasi tersebut memiliki, tentunya sudah menerapkan SOP nya dengan baik. Peneliti ingin mengetahui lebih lanjut mengenai penerapan SOP *Teller* di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah

---

<sup>4</sup> Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, pdf, hal 1-40

<sup>5</sup> Tim Penyusun Modul, *Workshop Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan*, (OJK Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Jakarta 2015), hal 24

Karangrejo Tulungagung apakah sudah terlaksana dengan baik. Dalam sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa sangat penting untuk berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, terlebih pada karyawan yang bekerja pada bagian *Teller*.

Peneliti melakukan wawancara bersama manajer KSPPS BMT Peta Tulungagung yang mengatakan bahwa:

BMT Peta Tulungagung memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur bagaimana pegawai untuk melayani nasabah, tanpa itu kami tidak tau bagaimana aturan di lapangan mbak. Adapun untuk jumlah nasabah kalau kita lihat dari RAP dari tahun 2018 hingga 2021 mengalami peningkatan, iya rata-rata tiap tahun 200 hingga 300 nasabah. Untuk tahun ini mencapai 281 anggota dari keseluruhan pembiayaan.<sup>6</sup>

Sedangkan wawancara bersama manajer KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo yang mengatakan bahwa:

Pada KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo dimana karyawannya sudah menerapkan budaya organisasi dan menerapkan standar operasional prosedur yang telah dibuat pihak pimpinan pusat. Dan BMT ini tetap berlandaskan Al-Qur'an dan Al-Hadits. Untuk tahun ini, jumlah nasabah meningkat dari pada tahun kemarin, iya lumayan untuk lembaga keuangan kecil yang suda memiliki nasabah mencapai 376 anggota.<sup>7</sup>

Berdasarkan wawancara dengan manajer kedua BMT, dapat diketahui bahwa setiap BMT telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) nya masing-masing. Adapun jumlah nasabah KSPPS BMT Peta Tulungagung mencapai 281 anggota dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo mencapai 376 anggota.

*Teller* pada BMT memili tugas yang sangat penting dalam

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Manajer BMT Peta Tulungagung pada 01 Desember 2021

<sup>7</sup> Wawancara dengan Manajer KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo pada 04 Desember 2021

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. Salah satu penerapan SOP yang baik di dalam perusahaan adalah karyawan bekerja pada satu posisi tidak merangkap posisinya dengan posisi yang lain. Ketika karyawan merangkap jabatan nya dengan jabatan lain maka tentunya karyawan tersebut tidak bisa fokus dengan jabatannya tersebut. Jika terjadi hal tersebut maka dalam pelayanan nasabahnya tidak akan optimal. Karena penerapan SOP yang baik akan berdampak juga terhadap kepuasan nasabah di perusahaan.

KSPPS BMT Peta Tulungagung merupakan suatu lembaga keuangan syariah yang memberikan dan menyediakan berbagai macam produk-produk, baik produk pembiayaan, simpanan, maupun jasa kepada nasabah. KSPPS BMT Peta Tulungagung di Jl. Dr. Sutomo No.43, Terteck, Kec. Tulungagung ini memiliki sub bidang dalam pengelolaan lembaganya dimana terdiri dari *Customer Service*, *Teller* dan *back office* dimana tentunya setiap bagian memiliki tugas dan peran masing masing dalam menjalankan kegiatan operasional lembaga.

Sedangkan KSPPS BMT Istiqomah juga merupakan lembaga keuangan syariah yang berperan membantu usaha-usaha mikro dalam bidang permodalan, yaitu dengan adanya produk pembiayaan yang dihadirkan di KSPPS BMT Istiqomah sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan hidup masyarakat sekitar. KSPPS BMT Istiqomah beralamat

di Desa Karangrejo Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung. Peneliti memilih topik SOP *Teller* karena penerapan SOP perusahaan sangat penting untuk dilaksanakan demi kualitas pelayanan nasabah terlebih di bagian *Teller*, yang mana bagian *Teller* adalah posisi dimana karyawan perusahaan berhadapan langsung dengan nasabah.

Secara teoritis, alasan peneliti mengambil objek penelitian pada SOP *Teller* bahwa teller berhubungan langsung dengan para nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh bagian ini tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan nasabah secara langsung. Menurut Wibisono, salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah ialah *teller*. Ia merupakan salah satu jabatan yang berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan tunai dengan nasabah di *counter money* secara langsung.<sup>8</sup> Selain itu, menurut peneliti pelayanan dari *teller* sebuah bank merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi bank bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di *counter teller*.

Istyadi menegaskan, *Teller* adalah petugas sebagai *frontline banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.<sup>9</sup> Oleh karena itulah Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* sangat penting terhadap pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah langsung

---

<sup>8</sup> Dermawan Wibisono. *Manajemen Kinerja*, (Jakarta : Erlangga. 2006), hal. 131

<sup>9</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Audit Intern Bank*. Edisi Pertama, ( Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utam, 2014), hal. 3

mendatangi *teller* untuk bertransaksi, maka lembaga keuangan tersebut harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari *tellernya* agar tercapai kepuasan nasabah tanpa harus mengesampingkan aspek keamanan, kehati-hatian, dan lain sebagainya.

KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo merupakan lembaga keuangan yang menawarkan berbagai jenis pembiayaan maupun produk tabungan. Adapun produk pembiayaan diantaranya *Musyarokah*, *Murabahah*, *Qordul hasan* dan *Rahn*. Produk tabungan atau simpanan diantaranya *wadi'ah*/titipan, tabungan haji, tabungan umroh, tabungan idul fitri, tabungan qurban, dan tabungan lainnya. Keduanya merupakan lembaga keuangan syariah yang banyak diminati masyarakat sekitar karena penawaran sistem kerja sama yang berbeda dengan lembaga keuangan lainnya khususnya bagi pengusaha kecil. Maka perlunya penerapan SOP *Teller* dalam melayani nasabah untuk bertransaksi pada setiap produk tersebut.

Berdasarkan latarbelakang masalah tersebut peneliti tertarik untuk membahas mengenai **“Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang dapat peneliti ambil adalah:

1. Bagaimana penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung?
2. Bagaimana penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung?
3. Apa saja kendala dan solusi penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung?
4. Apa saja kendala dan solusi penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam 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 dalam menghadapi kendala penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung.
5. Mengetahui dan menjelaskan solusi dalam menghadapi kendala penerapan SOP *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

#### **D. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini tidak keluar dari pembahasan yang telah ditentukan dan tidak menyimpang dari judul yang telah diajukan maka batasan yang dibuat sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilaksanakan ini dibatasi pada penerapan SOP *Teller* di KSPPS BMT Peta Tulungagung.
2. Penelitian yang dilaksanakan ini dibatasi pada penerapan SOP *Teller* di KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.
3. Penelitian yang dilaksanakan ini dibatasi pada kendala dan solusi penerapan SOP *Teller* di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan karya ilmiah ini diharapkan menjadi salah satu rujukan, wawasan, pengetahuan atau sebagai sumber informasi bagi para pengembang yang mau melanjutkan penelitian ini dan menjadi kan penelitian ini menjadi salah satu karya ilmiah yang sempurna.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu wahana yang memberikan pengembangan pengetahuan dan pola pikir ilmiah dan bisa dapat menerapkan ilmu yang telah didapatnya.
- b. Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat memberikan motivasi dalam menerapan SOP di kedua lembaga tersebut dan dapat diterapkan secara maksimal dan menyeluruh.

## **F. Penegasan Istilah**

### **1. Penegasan Konseptual**

- a. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) standar adalah suatu ukuran tertentu yang bisa di pakai sebagai patokan. Operasional ialah suatu tahap kegiatan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Para ahli mengungkapkan pendapatnya yaitu operasional prosedur adalah suatu tahapan

proses pengatur yang mengatur suatu proses kerja atau prosesnya.<sup>10</sup>

b. *Teller*

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di frontline banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank.<sup>11</sup>

c. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak bank atau lembaga keuangan. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan lembaga keuangan.<sup>12</sup> Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang di percayai nya.

d. *Baitul Maal wa Tamwil* (BMT)

BMT adalah Lembaga ekonomi keuangan Syariah non perbankan yang sifatnya informal. Disebut informal karena Lembaga ini didirikan oleh Kelompok Swadaya Masyarakat (KSM) yang berbeda dengan Lembaga keuangan perbankan dan

---

<sup>10</sup> Insani, Istyadi, *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*, (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010), hal. 17

<sup>11</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Audit Intern Bank*. Edisi Pertama, ( Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utam, 2014), hal. 3

<sup>12</sup> M. Nur Rianto Al Arif. *Dasar- Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta.2010), hal 189

lembaga keuangan formal lainnya.<sup>13</sup>

## 2. Secara Operasional

Peneliti dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota Di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung” dalam hal ini peneliti ingin mengetahui penerapan SOP *Teller* dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah. SOP ini seharusnya diterapkan dengan baik dan secara maksimal sehingga dapat mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan nasabah.

## G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan skripsi ini berisi tentang keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian. Untuk mempermudah pembahasan dan penelitian skripsi ini, terlebih dahulu penulis uraikan sistematika penelitian yang terdiri dari :

### 1. Bagian Awal

Bagian awal penelitian ini meliputi : halaman sampul atau cover depan, halaman persetujuan, halaman pengesahan, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar table, daftar gambar, daftar lampiran dan abstrak.

---

<sup>13</sup> Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Deskripsi dan Ilustrasi)*, (Yogyakarta:Ekonesia, 2003), hal.96

## 2. Bagian Inti

Bagian inti dari penelitian ini terdiri dari beberapa bab, yaitu:

### BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab pertama ini, penulis menguraikan mengenai latar belakang, focus penelitian, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika penulisan skripsi.

### BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab kedua ini berisi kajian pustaka yaitu sebagai kerangka untuk menganalisis temuan data pada bab empat.

### BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab tiga ini berisi metode penelitian yaitu analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode yang sistematis terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban yang memuat pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, pengecekan keabsahan temuan, dan tahap-tahap penelitian.

### BAB IV : HASIL PENELITIAN

Pada bab empat ini membahas mengenai data dan

temuan penelitian.

#### BAB V : PEMBAHASAN

Di bab lima ini membahas mengenai hasil penelitian dari pembahasan dari bab IV tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung.

#### BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini berisi kesimpulan dan saran-saran dari keseluruhan pembahasan dalam penulisan skripsi

### 3. Bagian Akhir

Bagian Akhir dari skripsi ini terdiri dari daftar Pustaka, lampiran-lampiran dari pedoman wawancara, surat izin penelitian, surat persetujuan penelitian, surat pernyataan keaslian skripsi, daftar Riwayat hidup, dokumentasi penelitian.