

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kuatilas

Pengertian kualitas kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹ Modernitas dengan kemajuan teknologi akan mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan untuk dilakukan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggan. Berdasarkan beberapa pengertian kualitas di atas dapat diartikan bahwa kualitas hidup kerja harus merupakan suatu pola pikir, yang dapat menerjemahkan tuntutan dan kebutuhan pasar konsumen dalam suatu proses manajemen dan proses produksi barang atau jasa terus menerus tanpa hentinya sehingga memenuhi persepsi kualitas pasar konsumen tersebut.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan: “Pelayanan adalah perihal dan memudahkan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa”.² Sedangkan definisi pelayanan yang lebih rinci adalah “suatu aktifitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak

¹ Fandy Tjiptono dan Diana, *Total Quality Management (TQM)*, (Yogyakarta: ANDI, 2007), hlm. 4

² WJS Poerwa Darminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976), hlm. 736.

kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disebabkan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen”.³ Selain itu pelayanan juga didefinisikan sebagai “kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”.⁴ Dari beberapa definisi di atas, dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata dan melihat upaya manusia atau peralatan lain yang disediakan perusahaan penyelenggara pelayanan. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain dalam hal pelanggan agar kebutuhan pelanggan tersebut dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dipandang sebagai salah satu komponen yang perlu diwujudkan oleh perusahaan, karena memiliki pengaruh untuk mendatangkan konsumen baru dan dapat mengurangi kemungkinan pelanggan lama untuk berpindah ke perusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁵ Pelayanan kepada nasabah merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, dan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari

³ Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2005), hlm. 2

⁴ A.S Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Bandung: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm. 27.

⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 85

perusahaan, karena pelayanan nasabah merupakan salah satu kegiatan bank untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki oleh nasabah, sehingga kualitas pelayanan menjadi prioritas utama bagi bank. Pelayanan prima adalah layanan yang membuat pelanggan atau nasabah merasa penting, karena pelanggan atau nasabah diposisikan sebagai mitra. Pelayanan prima adalah pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan secara optimal.⁶

4. Konsep Pelayanan Prima

1) Kemampuan (ability)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/ perusahaan.

2) Sikap (attitude)

Setiap insan mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah.

⁶ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima, cetakan ke-II* (Jakarta:Elex Media Komputindo, 2006), hlm. 27.

3) Penampilan (appearance)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang mampu merefleksikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

4) Perhatian (attention)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dankeinginan pelanggan maupun peramahan atas saran dan kritikan seorang nasabah.

5) Tindakan (action)

Melakukan sesutau harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

6) Tanggung jawab (accountability)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁷

5. Dimensi kualitas pelayanan

Dalam pengimplementasiannya, kualitas pelayanan memerlukan beberapa dimensi sebagai tolok ukur keefektifan dan keefisiensian pelayanan yang diberikan. Oleh karenaitu, James A. Fitzmmons dan Mona J. Fitzmons dalam Sulastiyono menjelaskan bahwa tamu akan menilai

⁷ *Ibid* ... hal. 30-31

kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolok ukurnya, yaitu:

- 1) Reliabilitas (*reliability*), adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu.
- 2) Responsif (*responsiveness*), yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu.
- 3) Kepastian/ jaminan (*assurance*), adalah pengetahuan dan kesopansantunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi assurance memiliki ciri-ciri yaitu kompetensi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respect terhadap tamu.
- 4) Empati (*empathy*), memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi empathy ini memiliki ciri-ciri: kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu.
- 5) Nyata (*tangibles*), yaitu sesuatu yang nyata atau yang Nampak seperti penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan.⁸

6. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan atau Jasa

Menurut Wolkins, untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip

⁸ Sarifa Aini, PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (Studi pada Tamu Hotel Ollino Garden Malang), Universitas Brawijaya Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, hlm. 3

tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut meliputi:⁹

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dan manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaan untuk meningkatkan kinerja kualitasnya. Tanpa adanya kepemimpinan dan manajemen puncak, maka usaha untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaan.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan dan manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenal kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapatkan penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknik implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapainya.

⁹Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2006), hlm. 75

4) Review

Proses review merupakan salah-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya perhatian yang konstan dan terus menerus untuk mencapai tujuan kualitas.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan dengan karyawan, pelanggan dan *stake holder* perusahaan lainnya, seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum dan lainnya.

6) Penghargaan dan pengakuan (*total human reward*)

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasa di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu pemimpin dalam suatu perusahaan. Semua personil perusahaan pendidikan tentang

kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses review dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik. Semua personil perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih Semua personil perusahaan

7. Etika Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai. Secara umum etiket pelayanan yang dapat diberikan oleh pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tahu agama nasabah, misalnya muslim maka ucapkan assalamuallaikum
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilakan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilakan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah, secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- 5) Biasakan dan mulailah mengucapkan tolong atau maaf untuk menyuruh nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 6) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.¹⁰

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 196-197

8. Kualitas Pelayanan dalam Prespektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/ jasa hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا
 كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا
 تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ
 إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ □ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ
 عَنِّي حَمِيدٌ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dan hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dan apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya. Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata Terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (QS: Al-Baqarah: 267) ¹¹

Pentingnya memberikailah pelayanan yang berkualitas disebabkan pelayanan (*service*) tidak hanya sebatas mengantarkan atau melayani, *service* berarti mengerti, memahami, dan merasakan. Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi

¹¹Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid 1*, (Jakarta : Widya Cahaya, 2011), hlm.45

tanggung jawabnya, buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan.

Al Qur'an Surat Luqman ayat 1⁸-19:¹²

وَلَا تَصْعَرَ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ
مَرَحًا □ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ

“dan janganlah kamu memalingkan mukamu dan manusia (karena sombong) dan janganlah kamu berjalan di muka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang sombong lagi membanggakan diri.” (QS: Luqman: 1⁸)

وَاقْصِدْ فِي مَشْيِكَ وَاعْضِرْ مِنْ صَوْتِكَ □ إِنَّ أَنْكَرَ
الْأَصْوَاتِ لَصَوْتُ الْحَمِيرِ

“dan sederhanalah kamu dalam berjalan dan lunakkanlah suaramu. Sesungguhnya seburuk-buruk suara ialah suara keledai”. (QS: Luqman: 1⁹)

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntunkan untuk berlaku Iemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan bila berada disampingnya. Apalagi dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemah lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan jauh jauh sikap keras hati dan harus memiliki sifat pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dan rasa takut, tidak percaya, dan perasaan adanya bahaya dan pelayanan yang diterima.

B. Standar Oprasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standart Oprasional Prosedur (SOP)

¹²Kementrian Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsinya Jilid 7*, (Jakarta : Widya Cahaya, 2011), hlm. 51

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah sebuah bank sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan bank yang melayaninya. Namun, bagaimana caranya agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman atau standarnya ditentukan dalam standar operasional prosedur (SOP). Tanpa standar tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.¹³ Setiap *customer service* sangatlah perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan apalagi dalam fungsinya *frontliner*, seorang yang berada digaris depan dan berhubungan langsung dengan nasabah.

Menurut IR. M Budiharjdo standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dirnaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operating Procedure atau disingkat SOP.¹⁴

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakan suatu kelompok untuk untuk mencapai tujuan organisasi. Agar perusahaan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan aturan untuk mencapai suatu sasaran yang diinginkan, baik sasaran jangka pendek maupun sasaran jangka panjang. Maka perlu adanya pedoman/ aturan yang harus dijalankan oleh *customer service* agar mencapai kinerja yang maksimal.

¹³Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 18

¹⁴M. Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, (Jakarta: raih Asa Sukses, 2014), hlm.

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. SOP merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri pelayanan yang baik. Sehingga petugas tidak akan melanggar standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Standar ini perlu dipatuhi oleh setiap karyawan yang terlibat di perusahaan tersebut tentu sesuai dengan bidangnya masing-masing.¹⁵

2. Tujuan Standart Operasional Prosedur (SOP)

Untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan, karyawan harus memahami standar operasional prosedur (SOP) dari tugas tersebut. Hal itu penting sebab penyusunan SOP mempunyai tujuan yang penting dan sangat bermanfaat untuk kelangsungan pencapaian target dalam melayani nasabah. Tujuan Standart Operasional Prosedur (SOP) meliputi

- 1) Agar petugas/ pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/ pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja;
- 2) Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi;
- 3) Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas/ pegawai terkait;
- 4) Melindungi organisasi/ unit kerja dan petugas/ pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya;

¹⁵*Ibid...*, hlm.32

5) Untuk menghindari kegagalan/ kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.¹⁶

¹⁶M. Budiharjo, Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional prosedur), (Jakarta: UII Press, 2014), hlm. 7.

3. Fungsi Standart Operasional Prosedur (SOP)

Fungsi standart operasional prosedur meliputi:

- 1) Memperlancar tugas petugas/ pegawai atau tim/ unit kerja;
- 2) Memperlancar tugas petugas/ pegawai atau tim/ unit kerja;
- 3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak;
- 4) Mengarahkan petugas/ pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja;
- 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

4. Penerapan Standart Oprasional Prosedur (SOP)

Menurut IR. M. Budiharjdo standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud berifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standart Operasional Prosedur atau disingkat SOP.

Standart operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi adalah anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis.

5. Standart Oprasional Prosedur *Customer Service*

Peraturan dasar yang harus dimiliki oleh *Customer service* yaitu :

- 1) Mencatat agenda surat masuk dan keluar.
- 2) Menyusun rekapitulasi laporan bulanan BMT.

- 3) Mengatur kerja sama dan membuat perjanjian usaha dengan pihak luar BMT.
- 4) Bertanggung jawab kepada manajer atas pelaksanaan tugasnya.
- 5) Laporan bulanan dengan disertai bukti-bukti pendukung untuk pembukaan.¹⁷

6. Standart Oprasional Prosedur *Teller*

Dalam melaksanakan *system Teller* terdapat etika dan peraturan *Teller*, yaitu :

- 1) Menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap hari.
- 2) Melaporkan dan menyerahkan bukti tranaksi sebagai lampiran kepada administrasi.
- 3) Bertanggung jawab kepada manager BMT atas pelaksanaan tugasnya.¹⁸

C. Frontliner

Frontliner adalah orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan (konsumen), yang merupakan sebuah kategori dan bukan sebuah jabatan. Seorang *frontliner* memegang peranan sangat penting disamping memeberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau Public reletion. *Frontliner* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itulah tugas-tugas yang emban oleh para *frontliner* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, tugas bank memberikan jasa keuangan (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Penempatan staf *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik

¹⁷Kebijakan SOP BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung

¹⁸Kebijakan SOP BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung

atau buruk terhadap suatu bank. Petugas *frontliner* terdiri dari *Customer Service*, *Teller* dan *Security*.

1. *Customer Service*

Customer Service merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi atau leasing. Fungsi *Customer Service* adalah sebagai resepsionis, deskman, salesman, customer relation officer dan komunikator. Sebagai resepsionis artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang diperusahaan. Dalam hak menerima tamu, *Customer Service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan. Sebagai deksman, artinya seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.¹⁹

Tugas dan fungsi bagian *Customer Service* adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani pelanggan atau nasabah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk, jasa dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk bank.
- 2) Melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukuan rekening
- 3) Memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan atau nasabah dalam pemberian informasi
- 4) Memberikan informasi produk-produk dan jasa bank kepada calon nasabah.²⁰

¹⁹ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 23

²⁰ Faisal Afiff, dkk, *Strategi dan Operasional Bank*, (Bandung: PT. ERESKO, 1996), hlm.

2. *Teller*

Fungsi *Teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan nontunai) dari berbagai pihak.²¹ Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui *teller* atau kasir. Kemudian fungsi *teller* atau kasir yang kedua adalah sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan nontunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati kasir atau *teller*. Penyetoran tunai dan penarikan tunai maksudnya adalah uang kas. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dilakukan dengan menggunakan cek atau *bilyet giro*.²²

Berikut adalah tugas dan pekerjaan *Teller*, yaitu :

- 1) Memeriksa identitas nasabah (Petugas Counter)
- 2) Meneliti keabsahan tanda tangan dan warkat (Petugas Specimen)
- 3) Mengesahkan tanda terima setoran dalam batas wewenangnyanya (Pejabat Kas)
- 4) Membayar dan menerima uang tunai (Kasir)
- 5) Menerima setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain (Petugas Counter)
- 6) Mencatat penerimaan dan pengeluaran tunai dan non tunai²³

²¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, ... hlm. 23

²² Kasmir, *Etika Customer Service*, ... hlm. 24-25

²³ Afiff, Faisal, dkk, *Strategi dan Operasional Bank*, ... hlm. 33

3. Satuan Pengamanan (Satpam)

Tugas satuan pengamanan (satpam) dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.²⁴

Dalam pelaksanaan tugasnya anggota satpam berperan sebagai:

- 1) Unsur pembantu pimpinan institusi/ proyek/ badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- 2) Unsur pembantu Kepolisian Negara di bidang penegakkan hukum dan waspada keamanan (*security minded*) di lingkungan kerjanya
- 3) Mengatur parkir kendaraan nasabah dengan baik
- 4) Memandu nasabah kedalam bank
- 5) Mengarahkan nasabah untk mendapatkan informasi tentang produk/ brosur/ slip transaksi/ nomer antrian

D. *Baitul Maal Wat Tamwil* (BMT)

1. Pengertian BMT

BMT (*Baitul Mal Wat Tamwil*) terdiri dari dua istilah, yaitu *baitul maal* dan *baitul tamwil*. *Baitul maal* lebih mengarah pada usaha-usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non-profit, seperti zakat, shadaqah, dan infaq. Sedangkan *baitul tamwil* sebagai usaha pengumpulan dan

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, ... hlm. 25

penyaluran dana komersial.²⁵ Usaha-usaha tersebut menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari BMT sebagai lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil dengan berlandaskan syariah.²⁶ BMT merupakan balai usaha mandiri terpadu berintikan baitul maal wat tamwil yang diharapkan menjadi lembaga pendukung kegiatan ekonomi masyarakat kecil bawah dan kecil menengah dengan berlandaskan syariah. 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 lembaga keuangan formal lainnya.²⁷

Peran umum BMT yang dilakukan adalah melakukan pembinaan dan pendanaan yang berdasarkan sistem syariah. Peran ini menegaskan arti penting prinsip-prinsip syariah dalam kehidupan ekonomi masyarakat. Sebagai lembaga keuangan syariah yang bersentuhan langsung dengan kehidupan masyarakat kecil yang serba cukup dengan ilmu pengetahuan ataupun materi. Maka BMT mempunyai tugas penting dalam mengemban misi keislaman dalam aspek kehidupan masyarakat.²⁸ Kegiatan BMT adalah pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas kegiatan ekonomi pengusaha. Kegiatan BMT adalah mengembangkan usaha-usaha ekonomi produktif dengan mendorong kegiatan menabung dan membantu pembiayaan kegiatan usaha ekonomi

²⁵ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Cet. Ke- 4*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 452

²⁶ Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah (Deskripsi dan Ilustrasi)*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2003), hlm. 96

²⁷ Ulfa Hasanah, *factor-factor motivasi yang dipertimbangkan nasabah dalam memilih BMT Pahlawan Tulungagung*, (Tulungagung: skripsi tidak diterbitkan, 2010), hlm. 46

²⁸ Heri Sudarsono, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah.*, hlm. 96

anggota dan masyarakat lingkungannya. BMT juga dapat berfungsi sosial dengan menggalang titipan dana sosial untuk kepentingan masyarakat, seperti dana zakat, infaq, dan shadaqoh dan mendistribusikannya dengan prinsip pemberdayaan masyarakat sesuai dengan peraturan dan amanahnya, kecil diantaranya dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonomi dengan sistem syariah.²⁹

2. Tujuan BMT

Sebagai suatu lembaga perekonomian umat, BMT memiliki beberapa tujuan, diantaranya adalah:

- 1) Meningkatkan dan mengembangkan potensi umat dalam program pengentasan kemiskinan, khususnya pengusaha kecil/ lemah.
- 2) Memberi sumbangan aktif terhadap upaya pemberdayaan dalam meningkatkan kesejahteraan umat.
- 3) Menciptakan sumber pembiayaan dan penyediaan modal bagi anggota/nasabah dengan prinsip syariah.
- 4) Mendorong sifat hemat dan gemar menabung.
- 5) Menumbuhkan usaha-usaha yang produktif.
- 6) Membantu para pengusaha lemah untuk mendapatkan modal pinjaman dan membebaskan dari sistem riba.
- 7) Menjadi lembaga keuangan alternative yang dapat menopang percepatan pertumbuhan ekonomi nasional.

Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas kegiatan usaha disamping meningkatkan kesempatan kerja dan penghasilan umat.³⁰

²⁹ Ulfa Hasanah, *factor-factor motivasi yang*, hlm. 48

³⁰Ulfa Hasanah, *factor-factor motivasi yang*, hal 49

3. Fungsi BMT

Dalam rangka mencapai tujuannya, BMT berfungsi:

- 1) Mengidentifikasi, memobilisasi, mengorganisasi, mendorong dan mengembangkan potensi serta kemampuan potensi anggota, kelompok usaha anggota muamalatnya (Pokusma) dan kerjanya.
- 2) Meningkatkan kualitas SDM anggota dan pokusma menjadi lebih profesional dan islami sehingga semakin utuh dan tangguh dalam menghadapi persaingan global.
- 3) Menggalang dan memobilisasi potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota/nasabah.
- 4) Menjadi perantara keuangan (*financial intermediary*).³¹

4. Landasan Hukum BMT

- 1) UUD

Bank-bank Syariah dan BPRS tunduk pada peraturan Bank Indonesia. Sedangkan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) dalam bentuk BMT hingga saat ini belum ada regulasi yang mandiri dan realitasnya berbadan hukum koperasi sehingga tunduk terhadap peraturan perkoperasian. Sedangkan ditinjau dari segmen usahanya BMT juga termasuk UKM karenanya juga mengikuti peraturan peraturan terkait pembinaan dan pengembangan usaha kecil.

Hingga saat ini status kelembagaan atau badan hukum yang memayungi keabsahan BMT adalah koperasi. Hal ini berarti kelembagaan BMT dalam melakukan kegiatan usahanya baik berupa

³¹ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Ed.1, Cet. Ke-2*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 453

menghimpun dana maupun menyalurkan mengacu pada aturan UU No. 25 Tahun 1992 tentang Perkoperasian, PP RI No. 9 Tahun 1995 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Usaha Simpan Pinjam oleh Koperasi, Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Nomor 91/Kep/M. KUKM/IX/2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kegiatan Usaha Koperasi Jasa Keuangan Syariah dan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah 35.2/Per/M.KUKM/X/2007 tentang Pedoman Standart Operasional Manajemen Koperasi Jasa Keuangan Syariah. Dengan demikian keberadaan BMT menjadi organisasi yang sah dan legal.

Penggunaan badan hukum Koperasi untuk BMT itu disebabkan karena BMT tidak termasuk kepada lembaga keuangan formal yang dijelaskan UU nomor 7 tahun 1992 dan UU nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dapat dioperasikan untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Menurut UU pihak yang berhak menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat adalah Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat, baik dioperasikan dengan cara konvensional maupun syariah atau bagi hasil. Namun demikian, kalau BMT dengan badan hukum KSM atau Koperasi itu telah berkembang dan telah memenuhi syarat-syarat BPR, maka pihak manajemen dapat mengusulkan diri kepada Pemerintah agar BMT itu dijadikan sebagian BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah) dengan badan hukum koperasi atau perseroan terbatas.

2) Al-Quran³²

Surat Al-Baqarah ayat 279

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ
وَرَسُولِهِ وَإِنْ تُبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا
تَظْلِمُونَ وَلَا تُظْلَمُونَ

“Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. Dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.” (QS: Al-Baqarah: 279)

surat At-Taubah ayat 103

خُذْ مِنْ أَمْوَالِهِمْ صَدَقَةً تُطَهِّرُهُمْ وَتُزَكِّيهِمْ بِهَا
وَصَلِّ عَلَيْهِمْ إِنَّ صَلَاتَكَ سَكَنٌ لَهُمْ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

“Ambillah zakat dari sebagian harta mereka, dengan zakat itu kamu membersihkan dan mensucikan mereka dan mendo'alah untuk mereka. Sesungguhnya do'a kamu itu (menjadi) ketenteraman jiwa bagi mereka. Dan Allah Maha Mendengar lagi Maha Mengetahui. Maksudnya: zakat itu membersihkan mereka dari kekikiran dan cinta yang berlebih-lebihan kepada harta benda Maksudnya: zakat itu menyuburkan sifat-sifat kebaikan dalam hati mereka dan memperkembangkan harta benda mereka.” (QS: At-Taubah: 103)

3) Hadits

H.R. Muslim no. 2971, dalam kitab Al Masaqqah.³³

³²Nourma Dewi, 2017, *REGULASI KEBERADAAN BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) DALAM SISTEM PEREKONOMIAN DI INDONESIA*, Jurnal Serambi Hukum Vol. 11 No. 01 Februari - Juli 2017 hlm.101, <https://media.neliti.com/media/publications/163544-ID-regulasi-keberadaan-baitul-maal-wat-tamw.pdf>, diakses tanggal 23 Mei 2018

³³*Ibid.* . . hlm. 101

عَنْ أَبِي سَعِيدٍ الْخُدْرِيِّ قَالَ قَالَ رَسُولُ
 اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ الذَّهَبُ
 بِالذَّهَبِ وَالْفِضَّةُ بِالْفِضَّةِ وَالْبُرُّ بِالْبُرِّ
 وَالشَّعِيرُ بِالشَّعِيرِ وَالتَّمْرُ بِالتَّمْرِ وَالْمِلْحُ
 بِالْمِلْحِ مِثْلًا بِمِثْلِ يَدًا بِيَدٍ فَمَنْ زَادَ أَوْ
 اسْتَزَادَ فَقَدْ أَرَبَى الْآخِذُ وَالْمُعْطِي فِيهِ
 سَوَاءٌ

“Diriwayatkan oleh Abu Said Al Khudri bahwa Rasulullah bersabda, "Emas hendaklah dibayar dengan emas, perak dengan perak, gandum dengan gandum, tepung dengan tepung, kurma dengan kurma, garam dengan garam, bayaran harus dari tangan ke tangan (cash). Barangsiapa memberi tambahan atau meminta tambahan, sesungguhnya ia telah berurusan dengan riba. Penerima dan pemberi sama-sama bersalah.” (H.R. Muslim)

E. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Authar,³⁴ bertujuan untuk mengetahui “Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner* pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah ‘Kualitatif Deskriptif’ dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknis Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini teori Miles dan Huberman yang diantaranya reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian dari implementasi standar pelayanan *front liner*

³⁴Mohamma Nailul Authar, “Implementasi Standar Pelayanan *Front Liner* pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang”, Semarang 2017, <http://etheses.uin-malang.ac.id/5984/1/13530049.pdf>, diakses 12 Januari 2018

pada Panin Bank Syariah Cabang Malang telah sesuai dengan standar yang diterapkan dari segi pelayanan dan fasilitas.

Bedanya penelitian diatas dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang *front liner* namun bedanya pada penelitian ini meneliti tentang kualitas pelayanan pada penerapan standar operasional prosedur *front liner*.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Suryani,³⁵ bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, dengan menggunakan survei. Design penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis. Hasil penelitian dari Pengaruh Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat menunjukkan bahwa faktor-faktor pelayanan *front liner* yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah adalah variabel *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurace* maupun *Empathy*. Hal ini menunjukkan bahwa antara variabel pelayanan sesuai dengan harapan nasabah.

Bedanya penelitian diatas dengan penelitian ini adalah metode yang digunakan jika pada penelitian diatas menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Namun pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara survei. Sama-sama meneliti tentang *frontliner* namun bedanya pada penelitian diatas meneliti

³⁵Iis Suryani, “Pengaruh Pelayanan *Front liner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat”, Jakarta 2014, <file:///C:/Users/USER/Downloads/IIS%20SURYANI-FDK.pdf>, diakses 09 Januari 2018

tentang implementasi kualitas pelayanan pada penerapan standar operasional prosedur *frontliner*.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Sarifuddin,³⁶ bertujuan untuk mengetahui “Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta”. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif diskriptif dengan cara kajian pustaka, wawancara dan observasi. Hasil penelitian dari penerapan standard operating procedures (SOP) pada layanan pemustaka di perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta menunjukkan bahwa awal mula diterapkan SOP perpustakaan FITK melakukan tahapan implementasi berupa sosialisasi, distribusi ke unit-unit, dan pembinaan/ pelatihan sehingga pustakawan FITK memanfaatkan dan menggunakan SOP sebagai pedoman dalam melakukan pekerjaannya. Berbeda dengan keadaan saat ini, wujud SOP hanya sebatas dokumen yang kurang dimanfaatkan karena tidak adanya sosialisasi, distribusi, pembinaan/ pelatihan dan pengawasan akan kontrol terhadap penerapan SOP. Pada penerapannya ada prosedur layanan yang kurang sesuai dengan SOP yang telah dibuat yakni dokumen SOP no. FITK-POS-PERPUS-12, FITK-POS-PERPUS-14 dan FITK-POS-PERPUS-16.

Bedanya penelitian diatas dengan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang penerapan standard operating procedures (SOP) namun bedanya pada objek penelitian, penelitian ini menggunakan objek perpustakaan.

³⁶ Sarifuddin, “Penerapan Standard Operating Procedures (SOP) pada Layanan Pemustaka di Perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta”, Jakarta 2014, <file:///C:/Users/USER/Downloads/SARIFUDDIN-FAH.pdf>, diakses 09 Januari 2018

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Tanjung,³⁷ bertujuan untuk mengetahui “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling yaitu penyebaran kuesioner untuk karyawan Pelabuhan Perikanan Sibolga yang telah menjabat sebagai Sipil Hubungan Karyawan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 42 responden, dimana datanya dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Hasil penelitian dari Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara menunjukkan bahwa penerapan Prosedur Operasi Standar 0.984 tidak ada nilai signifikan yang berarti Standard Operating Procedure secara signifikan tidak mempengaruhi tingkat kualitas layanan serta aktivitas pengendalian internal memiliki 0,796 nilai signifikan dan kompetensi sumber daya manusia memiliki 0,743 nilai signifikan berarti tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan.

Bedanya penelitian diatas dengan penelitian ini terletak pada objeknya dan juga metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode purposive sampling.

³⁷Yenni Octavia Tanjung, “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pelabuhan Perikanan Nusantara Sibolga Provinsi Sumatera Utara”, Pekanbaru 2017, <https://media.neliti.com/media/publications/1092-ID-penerapan-standar-operasional-prosedur-dalam-pelaksanaan-tugas-pemerintah-kecama.pdf>, diakses 09 Januari 2018

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Gabriele,³⁸ bertujuan untuk mengetahui “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini kualitatif dengan mengacu pada 7 hal pokok dalam SOP yang meliputi efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, dan batasan pertahanan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa karyawan departemen marketing dan HRD telah menerapkan SOP yang dibuat perusahaan. Adapun tentang hal pokok dalam SOP departemen marketing dan HRD memiliki beberapa kekurangan pada bagian efisiensi dalam SOP marketing. Serta terdapat kekurangan pada bagian penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja dan peta kerja pada SOP departemen marketing dan HRD.

Bedanya penelitian ini dengan yang diatas adalah dari segi variabelnya, pada penelitian ini analisis standart operasional prosedur untuk departemen marketing dan HRD dan pada penelitian ini standart operasionalnya terfokus pada 7 hal pokok dalam SOP yang meliputi efisiensi, konsisten, meminimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, dan batasan pertahanan. Sedangkan pada penelitian di atas meneliti standart operasional prosedur fronliner untuk kualitas pelayanan.

F. Kerangka Konseptual

³⁸Gabriele, “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada”, Surabaya 2018, <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi0veujOr7bAhXHfX0KHZYpCgcQFgg1MAI&url=https%3A%2F%2Fjom.unri.ac.id%2Findex.php%2FJOMFAPERIKA%2Farticle%2Fdownload%2F17495%2F16899&usg=AOvVaw3kBcx1NOvRNi17jSmSo0YP>, diakses 19 Maret 2018

