

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung**

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 keperusahaan lain. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>1</sup> Pelayanan kepada nasabah merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, dan juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari 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. Sedangkan dalam spesifikasi islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/ jasa hendaknya memberikan yang berkualitas jangan memberikan yang buruk atau

---

<sup>1</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi ke Tiga*,(Yogyakarta: Andi, 2008), hlm. 85

tidak berkualitas kepada orang lain. 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 menyalah-nyai amanat yang menjadi tanggung jawabnya, buruknya perilaku bisnis para pengusaha menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan.

Dalam penelitian Mohammad Nailul Authar menegaskan memberikan pelayanan prima kepada nasabah merupakan hal yang penting dalam kualitas pelayanan. Hal ini sesuai dengan hasil temuan pelayanan yang di berikan BMT Sinar Amanah sudah memberikan pelayanan yang prima dengan cara memberikan informasi dengan jelas. Memberikan pelayanan sebaik mungkin, agar nasabah merasa aman dan nyaman saat bertransaksi di BMT. Upayah BMT ini sesuai dengan pendapat Atep Adya Brata, yang menyebutkan pelayanan prima merupakan pelayanan terpadu yang ramah, tepat, cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan.

Kasmir mengatakan dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, 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

Hal ini sesuai dengan etika pelayanan di BMT Sinar Amanah, seperti halnya mengucapkan salam, berperilaku yang sopan, berbicara kepada nasabah dengan baik dan juga sabar pada saat melayani nasabah. Selain itu juga membiasakan dengan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) untuk membarikan perhatian dan kenyamanan kepada nasabah, selain itu juga memberikan suasana yang baik yang kekeluargaan. Hal ini sesuai dengan Mohammad Nailul Authar dalam penelitiannya, bahwa etika pelayanan merupakan salah satu faktor penting dari keluatilasan pelayanan.

#### **B. Penerapan standart operasional prosedur (SOP) frontliner di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung**

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.<sup>2</sup> 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 Budiharjo 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.<sup>3</sup>

Standar operasional prosedur (SOP) merupakan suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan mengerakan 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.

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, merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak berlebihan, perlu dibuatkan standar atau ciri-ciri

---

<sup>2</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 18

<sup>3</sup> M. Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, (Jakarta: raih Asa Sukses, 2014), hlm.

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.<sup>4</sup>

Sedangkan untuk penerapan standart operasional prosedur di BMT Sinar Amanah sudah di terapkan tapi belum secara maksimal terlaksana. Adapun tujuan atau manfaat dari standart operasional prosedur supaya karyawan di BMT bisaa lebih baik dalam bekerja dan disiplin dalam bekerja sesuai dengan standart operasional prosedur.

### **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/ pegawa terkait;
- 4) Melindungi organisasi/ unit kerja dan petugas/ pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya;

---

<sup>4</sup>*Ibid...*, hlm.32

- 5) Untuk menghindari kegagalan/ kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.<sup>5</sup>

### **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.

### **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.

---

<sup>5</sup>M. Budiharjo,Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional prosedur), (Jakarta: UII Press, 2014), hlm. 7.

### **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.<sup>6</sup>

### **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.

Sedangkan di BMT Sinar Amanah SOP untuk customer service juga sudah diterapkan mencatat agenda surat masuk dan keluar, menyusun rekapitulasi laporan bulanan BMT, mengatur kerja sama dan membuat perjanjian usaha dengan pihak luar BMT. Selain itu standart operasional prosedur untuk frontlinernya seperti teller di BMT Sinar Amanah juga sudah diterapkan contohnya menerima dan mengeluarkan uang dari transaksi yang terjadi setiap hari, melaporkan dan menyerahkan bukti tranaksi sebagai lampiran kepada administrasi. Meskipun terdapat perangkapan dalam pelaksanaan tugas seperti halnya *costomer service* merangkap menjadi *teller*.

---

<sup>6</sup>Kebijakan SOP BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung

Hal ini tidak sesuai dengan penelitian Mohammad Nailul Authar, dalam keterbatasan personal untuk mengatasinya dilakukan delegasikan karyawan bukan dengan cara perangkapan tugas. IR. M. Budiharjo menegaskan setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan.

*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 di perusahaan. 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.<sup>7</sup>

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

---

<sup>7</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), hlm. 23

- 4) Memberikan informasi produk-produk dan jasa bank kepada calon nasabah.<sup>8</sup>

Fungsi *Teller* yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan nontunai) dari berbagai pihak.<sup>9</sup> 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*.<sup>10</sup>

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 wewenangnya (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 tunai<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> Faisal Afiff, dkk, *Strategi dan Operasional Bank*, (Bandung: PT. ERESKO, 1996), hlm.

<sup>9</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, ... hlm. 23

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, ... hlm. 24-25

<sup>11</sup> Afiff, Faisal, dkk, *Strategi dan Operasional Bank*, ...hlm. 33

Sedangkan untuk tugas frontliner di BMT Sinar Amanah seperti yang sudah tertera di standar operasional prosedur BMT. Dalam kualitas pelayanan dapat dilihat dari pelayanan yang di berikan bisa juga dari standart operasional prosedur yang diterapkan. Dari segi pelayanan BMT Sinar Amanah sudah memberikan pelayanan yang prima sedangkan penerapan standart operasional prosedur di BMT Sinar Amanah sudah di terapkan tapi belum secara maksimal terlaksana.

Dari analisis data yang dilakukan peneliti terhadap hasil wawancara yang didapat tidak semuanya berjalan sesuai antara teori dengan praktik dilapangan hal ini disebabkan Belum maksimalnya standar operasional prosedur yang berjalan dikarenakan adanya perangkapan dalam bekerja seperti halnya bagian *teller* merangkap menjadi sebagai *customer service*. Karena BMT ini masih memiliki lingkup yang kecil sehingga di BMT Sinar Amanah jumlah kariyawan yang terdiri dari 3 orang

Dengan melihat hasil penelitian pada bab IV dapat ditarik kesimpulan, bahwa di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung yaitu penerapan pelayaan prima kurang terpenuhi itu belum sepenuhnya benar di karena pihak kantor sudah menerapkan pelayanan prima pada operasionalnya dan dalam kualitas pelayaan tapi masih ada kekurangan karena belum menerapkan sepenuhnya SOP yang berlaku, hal ini dikarenakan sasaran pasar yang dibidik oleh BMT Sinar Amanah masih dalam ruang lingkup mikro yaitu masyarakat yang berekonomian menengah bawah sehingga kapasitas anggotanya belum sebesar BMT lain yang lebih besar.