

**OPTIMALISASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)  
PELAYANAN *FRONTLINER* PADA KEPUASAN NASABAH  
DI BSI KCP LAMONGAN WAHIDIN**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :  
**Mitha Anggreani**  
NIM: E20181039

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JUNI 2023**

**OPTIMALISASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)  
PELAYANAN *FRONTLINER* PADA KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP  
LAMONGAN WAHIDIN**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Mitha Anggreani**  
NIM: E20181039

*Ace. ut. disidangkan 17/3/23 -*

Disetujui Pembimbing:

*[Signature]*  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., M.M**  
NIP. 196905231998032001  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**OPTIMALISASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)  
PELAYANAN *FRONTLINER* PADA KEPUASAN NASABAH  
DI BSI KCP LAMONGAN WAHIDIN**


**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu  
Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah


Hari : Jumat  
Tanggal : 9 Juni 2023

**Tim Penguji**

**Ketua**

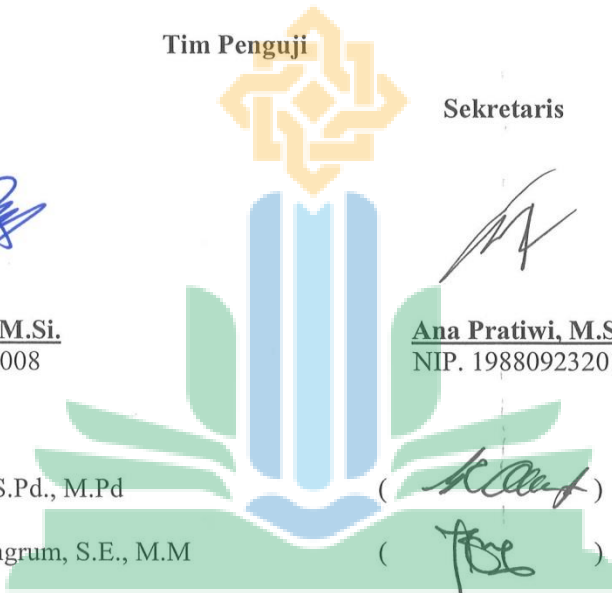
  
**Dr. H. Fauzan, S.Pd, M.Si.**  
NIP. 19740312200312008

**Sekretaris**

  
**Ana Pratiwi, M.S.A**  
NIP. 198809232019032003

**Anggota :**

1. Dr. H. Roni Subhan, S.Pd., M.Pd
2. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M



Menyetujui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER**

  
**Dr. Khandan Rifa'i, S.E., M.Si**  
NIP. 1968080720003100

## MOTTO

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ  
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ  
تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal. (Q.S. Ali Imran: 159).<sup>1</sup>



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>1</sup> Al-Qur'an, 3:159

## PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan cinta, kasih sayang atas segala kemudahan yang Engkau berikan dalam menuntut ilmu, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya Bapak Suwanto dan Ibu Sarwitri yang telah membesarkan kedua anak-anaknya dengan penuh cinta dan kasihnya mengasuh, mendidik anak-anaknya dan jerih payahnya selama ini yang tak dapat terbalaskan, selalu mendoakan kedua anaknya yang terbaik demi kesuksesan di masa yang datang, sekaligus menjadi motivator terbesar saya dalam perjuangan menempuh pendidikan S1.
2. Adik saya Muhammad Budianto dan keluarga besar yang sangat saya sayangi, yang telah memberikan semangat dan dukungan yang penuh serta doa-doa terbaiknya, dan selalu memberikan motivasi saya untuk terus berusaha.
3. Sahabat saya Nur Imamah dan Rina Firdayanti yang dengan suka rela menjadi tempat keluh kesah, memberikan *support* dalam segala hal, dan telah memberikan warna disetiap langkah saya.
4. Teman-teman seperjuangan Cikal Maryam Oktaviani, Mutamimmah, dan Ana Lutfia Mita Rosyidah selama 4 tahun di jember terimakasih sudah menjadi tempat berbagi dan bertukar pikiran selama masa perkuliahan, serta saling memberi semangat.
5. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah 2018.

6. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah Angkatan 2018 Kelas PS1 yang telah memberikan dukungan dari segala hal hingga skripsi ini selesai.
7. Untuk sahabat saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat, dukungan, sekaligus menjadi teman diskusi, serta menjadi pelipur hati dengan canda hangatnya, dan memberikan motivasi serta inspirasi untuk menulis sehingga penulis tetap semangat pantang menyerah.
8. Kepada almamater kebanggaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan menimba ilmu kepada para ahli yang berkompeten dibidangnya, sehingga memberikan banyak pelajaran dan pengalaman yang sangat berharga.



## KATA PENGANTAR

### بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segenap puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, perencanaan, pelaksanaan, dan pengerjakan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik sebagai prasyarat untuk menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar. Dan tak lupa shalawat beserta salam penulis sampaikan kepada nabu besar Muhammad SAW yang telah banyak memberikan ajaran kebaikan kepada seluruh umat muslim.

Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena kerjasama serta *support* banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., M.M selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselesaikannya skripsi ini.
2. Dr. Khamdan Rifa'i, SE.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang membantu kelancaran atas terselesainya skripsi ini.
3. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang selalu memberikan arahan kepada kami.
4. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, SE., MM selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah dan Dosen Pembimbing yang selalu meluangkan waktu dan mengarahkan selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Nur Hidayat, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Segenap Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dengan kesabaran dan ketulusannya menuntun dan memberikan ilmunya kepada penulis, sehingga mampu menambah pengetahuan dan wawasan yang berguna dimasa yang akan datang.
7. *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin Bapak Rudyanto yang telah memberikan izin kepada peneliti, sekaligus membantu kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
8. Pegawai karyawan *frontliner* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin serta nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin yang telah banyak membantu kelancaran dan meluangkan waktunya untuk proses penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti.
9. Keluarga besar, sahabat dan teman-teman semua yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu dan memberikan dukungan penuh dalam segala hal hingga skripsi ini selesai.

Tiada kata yang dapat penulis ucapkan selain do'a dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT senantiasa mempermudah dan memberi balasan kebaikan atas semua jasa yang telah diberikan kepada saya.

Penulis sadar bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, sehingga peneliti mengharap kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.



Terakhir, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Amin

Jember, 24 Februari 2023

Penulis

**Mitha Anggreani**

NIM E20181039



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Mitha Anggreani, Dr. Hj. Nurul Setianingrum S.E., M.M, 2023:** Optimalisasi *Standard Operating Procedure (SOP)* Pelayanan *Frontliner* Pada Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.

Penelitian ini di latar belakang oleh adanya persaingan antar jasa lembaga keuangan, saat ini antar bank khususnya. Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin menggunakan strategi pelayanan yang mampu bersaing sehingga nasabah berkeinginan menggunakan jasa lembaga keuangan di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin. Strategi ini dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik pada setiap nasabah.

Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah: (1) Bagaimana optimalisasi *standard operating procedure (SOP)* pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin? (2) Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin?

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah : (1) Mengetahui optimalisasi *standard operating procedure (SOP)* pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin. (2) Mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*), subyek penelitian digunakan ialah teknik *purposive*, teknik pengumpulan data yang digunakan ialah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya untuk keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

Hasil dari penelitian tersebut adalah:(1) optimalisasi *standard operating procedure* pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin sudah maksimal sesuai pada panduan dan dalam menjalankan tugasnya para karyawan *frontliner* khususnya *customer service* dan *teller* ketika menghadapi kendala saat melakukan pekerjaannya mereka mampu mengatasinya dengan baik. (2) Tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *frontliner* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin tetap optimal dalam melakukan transaksi pada nasabah dengan menggunakan 5 dimensi utama terkait pelayanan yakni *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangibles* (bukti fisik). Tidak hanya itu saja dengan melalui sikap dan tanggungjawab karyawan *frontliner* saat berkomunikasi pada nasabah ialah alasan utama nasabah akan merasa puas dan nyaman bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.

**Kata Kunci:** *standard operating procedure*, pelayanan *frontliner*, kepuasan nasabah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Definisi Istilah.....	14
F. Sistematika Pembahasan.....	16
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>18</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	18
B. Kajian Teori .....	28
1. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> .....	28
2. Pelayanan .....	35

3. <i>Frontliner</i> .....	46
4. Kepuasan Nasabah .....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>61</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	61
B. Lokasi Penelitian.....	61
C. Subyek Penelitian.....	62
D. Teknik Pengumpulan Data.....	63
E. Analisis Data .....	65
F. Keabsahan Data.....	67
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	68
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>71</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	72
B. Penyajian Data dan Analisis.....	77
C. Pembahasan Temuan.....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
A. Kesimpulan .....	100
B. Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>102</b>
<b>Lampiran-Lampiran</b>	
1. Matrik Penelitian	
2. Pedoman Penelitian	
3. Pernyataan Keaslian Tulisan	
4. Surat Keterangan Lulus Plagiasi	
5. Surat Ijin Penelitian	
6. Surat Selesai Penelitian	

7. Jurnal Kegiatan Penelitian
8. Surat Selesai Bimbingan
9. Dokumentasi
10. Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Keseluruhan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.....	9
Tabel 2.1 Mapping Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	25



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah IndonesiaKCP Lamongan  
Wahidin..... 75



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kegiatan ekonomi merupakan kegiatan yang cukup erat kaitannya dengan perbankan. Bank sendiri salah satu usaha yang bergerak pada bidang keuangan serta juga dapat dikatakan sebagai yang memegang peranan penting dalam aktivitas perekonomian, yakni sebagai perantara untuk menyalurkan dan pada masyarakat dari masyarakat yang mempunyai kelebihan dana.<sup>2</sup> Perusahaan yang bergerak pada bidang industri jasa, dimana bisnisnya yang berfungsi untuk memberikan pelayanan pada masyarakat. Hal ini sangat penting dalam memperhatikan hubungannya dengan para pelanggan, karena pelanggan hanya bersedia menggunakan jasa perusahaan yang ramah dan tanggap terhadap mereka. Oleh sebab itu, upaya yang harus diperhatikan ialah merancang atau menciptakan komunikasi yang terpadu dan terarah.<sup>3</sup>

Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang bank adalah badan usaha yang menghimpun dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.<sup>4</sup> Bank bagi masyarakat di negara maju dan negara berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat melakukan transaksi keuangan, banyak

---

<sup>2</sup>Nurul Farizka Siregar& Mustopa Kamal Rokan, "Strategi Service Excellent Pada Pendanaan Syariah di Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat", Jurnal Penelitian Administrasi Publik Vol.2 No. 3, (2022), 3.

<sup>3</sup>Ahmad Yusron, "Persepsi Nasabah Terhadap Implementasi Komunikasi Pelayanan Ffrontliner BNI Cabang Pembantu Pekalipan Cirebon", Jurnal SOSFILKOM Vol.XI No.1, (2017), 10.

<sup>4</sup>Republik Indonesia, Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Bank.



dari mereka yang menganggap bank adalah lembaga yang aman dalam melakukan berbagai jenis kegiatan keuangan. Kegiatan keuangan yang biasa dilakukan oleh masyarakat baik di negara maju maupun berkembang yaitu menabung dan menyalurkan dana. Bank di negara maju menjadi lembaga yang sangat berperan penting dalam aktivitas perkembangan perekonomian negara. Tidak hanya sebatas pada penyetoran dan penyaluran dana saja di negara berkembang juga terdapat layanan jasa yang ditawarkan oleh bank.<sup>5</sup>

Sistem operasional perbankan di Indonesia terdapat dua macam yaitu bank konvensional dan bank syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menjelaskan bahwa di pasal 1 ayat (7) Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.<sup>6</sup> Bank syariah sebagai lembaga intermediasi antara pihak investor yang menginventasikan dananya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam, dan kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Akad perjanjian yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariat islam.<sup>7</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa yang dimaksud

---

<sup>5</sup>Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 29.

<sup>6</sup>Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

<sup>7</sup>Ibid., 25.

dengan bank syariah adalah lembaga keuangan yang melakukan atau menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

Masyarakat menginginkan produk dan layanan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas yang dapat memenuhi keinginan pelanggan, produk dan jasa serta pelayanan yang tidak memenuhi keinginan pelanggan dengan sangat mudah ditinggalkan dan pada akhirnya nasabah berpindah kepada perusahaan atau bank lain. Dengan demikian sebuah organisasi atau perusahaan akan mengutamakan pelayanan pada nasabah. Pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang bersifat berkesinambungan karena adanya interaksi timbal balik antara konsumen dan karyawan, serta hal-hal yang di tawarkan oleh perusahaan. Pelayanan tersebut dapat di ukur dengan menggunakan standard kinerja yang baik, sehingga pelaksanaannya berjalan lancar sesuai dengan efektif. Hal ini diharapkan pihak manajemen perusahaan mampu membuat perencanaan, melaksanakan, memantau, dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan pelayanan sedemikian rupa sehingga para konsumen atau nasabah merasa puas ketika menerima layanan.<sup>8</sup>

Persaingan antar bank di Indonesia telah memunculkan era perbankan yang dinamis dimana tingkat persaingan bisnis antar perusahaan semakin ketat baik di pasar domestik ataupun di pasar internasional. Banyaknya jumlah bank yang berdiri dapat mengakibatkan adanya persaingan di sektor perbankan

---

<sup>8</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Press, 2014), 194.

yang semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan, bank harus sigap dalam melihat kebutuhan dan keinginan dari nasabah, serta peluang pasar. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan jasa berkualitas dengan biaya yang lebih murah, pelayanan yang baik, dapat memuaskan kebutuhan nasabah, dan dapat mempertahankan kualitas dari berbagai produk.<sup>9</sup>

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan merupakan faktor yang penting karena kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul dengan menerapkan atau melaksanakan *standard operating procedure* (SOP). *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat diartikan sebagai dokumen yang menguraikan aktivitas operasional yang dilakukan dalam sehari-hari dengan tujuan supaya pekerjaan tersebut dilaksanakan dengan cepat, tepat, benar, dan konsisten, serta dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan standard yang telah ditentukan oleh sebelumnya.<sup>10</sup> *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sistem yang disusun untuk merapikan, memudahkan, dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi mengenai urutan proses dalam melakukan pekerjaan dari awal hingga akhir.<sup>11</sup> Setiap organisasi baik di dalam lingkungan instansi ataupun perusahaan sangat memerlukan *standard operating procedure* (SOP) yang berguna untuk mendukung semua aktivitas yang dilakukan oleh karyawan

---

<sup>9</sup> Nunuk Herawati & Murni Sulistyowati, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo". *Journal Of Management, Business And Education* Vol.6 No. 2, 2019. 100.

<sup>10</sup> Arini Tathagati, *Step By Step Membuat SOP* (Yogyakarta: Efata, 2014), 1.

<sup>11</sup> Tri Cicik, Pulung Amari Cahyo, dan Dyah Sawitri, *SOP Administrasi Pemerintah: Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai* (Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi, 2022), 37.

supaya berfungsi dengan baik. Dengan diterapkannya *standard operating procedure* (SOP) yang baik di lingkungan kerja akan memudahkan karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan baik. Jika semua karyawan dapat bekerja dengan sesuai *standard operating procedure* (SOP) yang di tetapkan, maka kualitas kerja karyawan secara bertahap dapat meningkat sehingga akan berdampak pada produktivitas karyawan.<sup>12</sup> Dengan terciptanya pelaksanaan *standard operating procedure* (SOP) dan pengawasan pelayanan yang baik, akan menciptakan kualitas pelayanan yang baik atau sesuai dengan keinginan nasabah. Jika seluruh kegiatan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan dalam *standard operating procedure* (SOP) maka secara bertahap akan berdampak pada kualitas pelayanan yang semakin cepat, mudah, dan profesional.

Pelayanan pada nasabah sangat penting dalam dunia jasa perbankan. Pada dasarnya pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan untuk konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan nasabah adalah serangkaian kegiatan yang mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan bank pada saat menerima kehadiran atau berkomunikasi secara langsung maupun tidak langsung dengan nasabah.<sup>13</sup> Untuk meningkatkan citra bank yang baik maka bank harus mempersiapkan karyawan yang dapat menangani keinginan dan kebutuhan para nasabahnya.

---

<sup>12</sup>Dian Puspita Mujiyanti dan Jumaren, “Pengaruh Standard Operating Procedure & Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan” Jurnal Manajemen Vol. 14 No.1 (2019).

<sup>13</sup>Muhammad Nur Ranto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012).

Karyawan yang dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah di sebut *frontliner (customer services, teller, dan security)*.<sup>14</sup>

*Frontliner* merupakan garda terdepan dalam kegiatan utama di sebuah bank yang berhubungan dengan nasabah. *Frontliner* bank ialah petugas yang memberikan informasi dan melayani nasabahnya secara langsung. *Frontliner* di bank terdiri dari *customer service, teller, dan security*.<sup>15</sup> *Customer service* berperan penting dalam mendengarkan keluhan ataupun kendala serta memberikan solusi bagi nasabah. Dalam lembaga keuangan perbankan, pelayanan pada nasabah ataupun calon nasabah sangatlah penting. *Customer service* bertanggung jawab pada pelaksanaan fungsi pembukuan dan penutupan rekening, pencairan deposito, dan penyedia informasi bagi nasabah. <sup>16</sup> *Teller* bertugas untuk melayani nasabah dalam bertransaksi keuangan, kemudian *security* yang bertugas untuk memberikan pelayanan pada awal nasabah akan masuk kedalam ruangan bank setelah nasabah menjelaskan maksud dan tujuannya kemudian distitulah *customer service* menjalankan perannya.

Peran *frontliner* sangat penting dalam memberikan pelayanan yang unggul pada nasabah, berinteraksi langsung dengan nasabah maupun calon nasabah. Dengan terjalannya komunikasi yang baik antara *frontliner (customer service, teller, dan security)* dan nasabah dapat meningkatkan nilai tambah dan

<sup>14</sup> Muhammad Lutfi, Lenny Brida, Titik Purwinarti, "Pengaruh Implementasi Standard Opearsional Procedur Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)" Epigram Vol. 13 No.1 (2016).

<sup>15</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), 2.

<sup>16</sup> Ahmad Ifhan Sholihin, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2010), 843.

memberikan kemajuan bagi perusahaan. Dalam menghadapi persaingan antar lembaga keuangan yang semakin meningkat maka setiap bank harus menerapkan konsep pelayanan yang baik bagi nasabahnya. Dengan menawarkan layanan prima diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi para nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan. Jika bank sudah menerapkan konsep pelayanan yang baik bagi nasabahnya, maka bank akan lebih mudah mempertahankan nasabah yang lama dan mendapatkan nasabah baru. Pihak bank dalam hal ini harus mempersiapkan karyawan terutama di bagian *frontliner* yang handal, kompeten, dapat dipercaya, dan mampu menangani berbagai hal dengan kebutuhan atau keinginan nasabahnya.<sup>17</sup> Tantangan yang paling serius karena keberhasilan dalam mencapai tujuan dan kelangsungan hidup perusahaan tergantung pada kualitas pelayanan di dalamnya, tidak hanya memberikan pelayanan yang unggul saja para *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan *security*) dituntut untuk mempunyai etika dan etiket dalam melakukan pelayanan yang mampu merumuskan suatu bentuk standard pelayanan yang sudah ditetapkan perusahaan dan disepakati oleh semua anggota dalam menentukan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang baik akan berdampak pada kepuasan pelanggan atau nasabah.

Kepuasan pelanggan merupakan situasi dimana harapan pelanggan melebihi kinerja dari penyedia jasa. Pelanggan yang puas maka pelanggan akan kembali atau melakukan pembelian ulang. Dengan adanya pembelian

---

<sup>17</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), 8.

ulang diharapkan perusahaan dapat melangsungkan kehidupannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan. Perbandingan antara harapan dan kinerja yang didapatkan oleh konsumen akan menghasilkan perasaan senang atau tidak senang. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi dari apa yang diharapkan maka konsumen akan merasa senang atau puas. Begitu juga sebaliknya jika kinerja berada di kurang dari apa yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa atau tidak puas.<sup>18</sup> Setiap bank pasti mempunyai prosedur atau teknik yang berbeda dalam menangani pengaduan dan memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Prosedur Operasional Standard (POS) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan yang sesuai dengan fungsinya dan sebagai alat penilaian kinerja instansi atau perusahaan terhadap indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan proses, prosedur, dan sistem kerja yang terdapat di unit kerja bersangkutan. Prosedur Operasional Standard (POS) bertujuan untuk menciptakan komitmen terhadap apa yang dilakukan oleh satuan unit kerja agar mencapai tata kelola yang baik.<sup>19</sup>

Dalam perusahaan atau organisasi kepuasan nasabah dapat mempengaruhi tingginya minat nasabah pada perbankan. Bank Syariah Indonesia adalah bank yang menerapkan prinsip syariah terbesar di Indonesia

---

<sup>18</sup>Nurul Qomariah, *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung (Studi Pengaruh Costemer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai)* (Jember: CV. Pustaka Abadi, 2020), 3.

<sup>19</sup>Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 21.

dan mendapat penghargaan sebagai *Best Digital Innovation* oleh *The World's Bank* 2021. Bank Syariah sangat berperan penting dalam semua kegiatan ekonomi di industri halal dengan meningkatkan kualitasnya melalui pengembangan inovasi produk, meningkatkan kualitas layanan, dan mengembangkan industri keuangan yang halal di tingkat global. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin yang merupakan bank penggabungan hasil *merger* yang berdiri pada tahun 2009 dengan nama BRI Syariah KCP Lamongan sehingga menjadikan nasabah semakin bertambah dalam melakukan berbagai kegiatan seperti transaksi penyetoran maupun kegiatan lainnya yang berhubungan dengan *frontliner* (*customer service, teller* dan *security*). Berikut adalah jumlah nasabah keseluruhan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin pada tahun 2018- Juli 2022 terakhir yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel. 1.1**  
**Data Jumlah Keseluruhan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin**

No	Bulan	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	Januari-Desember	2018	14. 649
2.	Januari-Desember	2019	15. 934
3.	Januari-Desember	2020	17. 782
4.	Januari-Desember	2021	19. 230
5.	Januari-Juli	2022	21. 249

*Sumber: Data diolah Peneliti*

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin dalam menghadapi tantangan persaingan pasar berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa produk yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin ialah seperti tabungan haji dan umrah,



tabungan faedah, tabungan mikro, tabungan easy wadiah& mudharabah, dan tabungan simpel iB. Produk-produk bank syariah memiliki keunggulan yakni pembebasan biaya administrasi bulanan. Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin tidak hanya menyediakan produk-produk tabungan syariah saja, melainkan ada juga berbagai bentuk pembiayaan bagi nasabah mulai dari pembiayaan haji dan umrah, pembiayaan KUR, pembiayaan modal kerja, pembiayaan mitraguna, dan pembiayaan KPR, serta pembiayaan lainnya.<sup>20</sup> Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin yang beralamat di Jln. Dr. Sudirohusodo No. 15B, Tumenggungan, Lamongan merupakan bank yang berada di pusat kota lamongan dan pasar lamongan yang cukup diminati oleh masyarakat. Bank Syariag Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin merupakan perusahaan perbankan yang bergerak dibidang jasa, yang sangat mengutamakan pelayanan untuk kebutuhan nasabah agar perusahaan memiliki bagian terpenting dalam masyarakat mengingat banyak perbankan yang bersaing ketat dalam mempromosikan produk-produk banknya. Kepuasan pelanggan menempati posisi penting dalam praktik di dunia bisnis karena manfaat yang ditimbulkannya bagi perusahaan. Perusahaan menerima banyak manfaat dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni meningkatkan loyalitas pelanggan, efektivitas iklan, dan reputasi bisnis.<sup>21</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan

---

<sup>20</sup>Bank Syariah Indonesia, "Produk-Produk Perbankan Syariah", 10 Juli 2022.

<sup>21</sup>Aang Curatman, dkk, *Program Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2020), 20.

oleh *frontliner* pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang dilaksanakan maka pada penelitian ini peneliti mengambil judul “**Optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan *Frontliner* Pada Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin**”.

## **B. Fokus Penelitian**

Bagian ini mencantumkan semua rumusan permasalahan yang hendak dicari jawabannya melalui proses penelitian. Perumusan masalah disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.<sup>22</sup>

1. Bagaimana optimalisasi *standard operating procedure* (SOP) pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu dan konsisten dengan masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah.

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini bertujuan untuk :

1. Mengetahui optimalisasi *standard operating procedure* (SOP) pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

---

<sup>22</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 44.

2. Mengetahui tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Pada dasarnya suatu penelitian akan lebih berguna apabila dapat dipergunakan oleh semua pihak atau kalangan umum. Oleh karena itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan sumbangsih pemikiran untuk memperkaya khazanah keilmuan.

Manfaat penelitian ini berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realitis.<sup>23</sup> Sehingga penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan ilmu pengetahuan dan pengalaman bagi mahasiswa di dalam menambah pengembangan materi yang berhubungan dengan Optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan *Frontliner* pada Kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

---

<sup>23</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 45.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis adalah manfaa yang berguna untuk memecahkan masalah-masalah praktis. Biasanya manfaat praktis tidak hanya satu obyek tetapi berguna untuk lebih dari satu obyek.

### a. Bagi Peneliti

Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan dalam dunia perbankan syariah sekaligus dapat memberikan tambahan pengalaman dibidang tersebut khususnya mengenai Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan *Frontliner* pada Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

### b. Bagi Akademisi

Diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran, sebagai bahan referensi ataupun sebagai wawasan literature perpustakaan lebih khusus bagi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam jurusan perbankan syariah dan juga diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

### c. Bagi Perusahaan

Sebagai evaluasi dan masukkan sudah sejauh mana pelaksanaan *standard operating procedure* yang diberikan perusahaan atau instansi mampu meningkatkan kepuasan nasabah serta memberikan manfaat demi kemajuan dimasa mendatang.

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak menjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.<sup>24</sup> Adapun definisi istilah dalam penelitian yaitu, sebagai berikut:

### 1. *Standard Operating Procedure* (SOP)

*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan suatu perangkat lunak pengatur yang menentukan tahapan dalam suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud ini bersifat tetap, teratur, dan tidak berubah-ubah. Prosedur kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis yang di sebut sebagai *Standard Operating Procedure* (SOP) atau Prosedur Operasional Standar.<sup>25</sup>

Berdasarkan definisi diatas *standard operating procedure* (SOP) merupakan petunjuk atau acuan yang digunakan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat evaluasi kinerja dalam instansi atau perusahaan yang berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang berkaitan.

---

<sup>24</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (IAIN Jember Press, 2018), 73.

<sup>25</sup> Muhammad Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*. (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), 7.

## 2. Pelayanan

Pelayanan (*Customer Service*) merupakan setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.<sup>26</sup>

Berdasarkan definisi diatas pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan dengan cara yang tertentu untuk memberikan rasa kepuasan yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal dalam menumbuhkan rasa kepercayaan sehingga dalam penggunaan jasa akan merasa diperhatikan dan dipuaskan kebutuhannya.

## 3. Frontliner

*Frontliner* merupakan barisan dibagian paling depan yang memiliki peranan penting sebagai aktivitas utama, didepan, dan terdapat karyawan yang berhubungan atau berinteraksi secara langsung dengan nasabah.<sup>27</sup> *Front office* dibank sendiri lebih dikenal dengan sebutan *frontliner (customer service, teller, dan security)*.<sup>28</sup>

## 4. Kepuasan Nasabah

Nasabah merupakan obyek dari sebuah kegiatan perusahaan atau organisasi. Nasabah juga dapat dipahami sebagai orang yang membeli barang atau jasa perusahaan. Sedangkan kepuasan merupakan perasaan

<sup>26</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Nasabah*. (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 57.

<sup>27</sup> Trizno Tarmoezi, *Hotel Front Office*. (Jakarta: Kesaint Black, 2000), 3.

<sup>28</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*. (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), 47.

senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil dari suatu produk.<sup>29</sup>

Berdasarkan definisi diatas kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil nasabah terhadap suatu produk yang di rasakannya dibandingkan dengan harapannya.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan berisi tentang deksripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup dengan tujuan untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi dalamnya. Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan penulisan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 Pendahuluan, pada bab ini memuat komponen dasar penelitian yang berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi penelitian, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka, pada bab ini memuat bagian yang dipaparkan yaitu tentang penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori yang secara literature berhubungan dengan judul penelitian.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini memuat bagian yang dipaparkan yaitu berupa pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

---

<sup>29</sup> Eny Sulisyowati, *Analisis Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah Asuransi di PT. Asuransi Bumiputtera Muda 1967 (BUMIDA) Surabaya*. Journal Global Vol.03 No.01 Tahun 2018, 58.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, pada bab ini memuat bagian yang dipaparkan yaitu berisi gambaran obyek penelitian, penyajian dan analisis data, pembahasan temuan.

BAB V Penutup, pada bab ini memuat bagian yang di paparkan yaitu berisi kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran dari peneliti.





## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasan baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). Terdapat beberapa penelitian dahulu dalam penelitian ini guna melihat sejauh mana posisi penelitian yang hendak dilakukan. Beberapa penelitian sebagai berikut:

1. Widia Ricky 2022 “STRATEGI PELAYANAN PEGAWAI FRONTLINER DALAM MENGOPTIMALKAN MUAMALAT DIN (*DIGITAL ISLAMIC NETWORK*) DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG BENGKULU”. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan pegawai frontliner pada aplikasi *Digital Islamic Network*. Penelitian ini memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa dalam mengoptimalkan *Digital Islamic Network* pihak frontliner menerapkan strategi layanan dan bauran pemasaran (*marketing mix*) dengan cara langsung mendatangi nasabah, ATM, SMS Blast, *Sales call*, dan *mobile banking* lama.<sup>30</sup>
2. Iqbal Nasrullah 2022 “STRATEGI PENGENDALIAN INTERNAL DALAM RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH FRONTLINER DI PT.BPR ADY JEMBER”. Penelitian ini

---

<sup>30</sup> Widia Ricky, “*Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu*”. (Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu, 2022), 70.

menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilakukan oleh frontliner di PT. BPR ADY Jember sudah sesuai dengan SOP perusahaan yang berlaku, serta dalam hal pengendalian internal yang dilakukan oleh PT.BPR ADY Jember sudah sesuai dengan teori prosedur pengawasan/ monitoring yang meliputi komitmen, kompetensi, gaya operasi manajemen, struktur organisasi, kebijakan sumber daya manusia (SDM) serta penilaian risiko.<sup>31</sup>

3. Tiara Purnama Sari 2021 “PENERAPAN ETIKA CUSTOMER SERVICE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA NASABAH BANK MUAMALAT KOTA MANNA KABUPATEN BENGKULU SELATAN”. Penelitian ini metode kualitatif yang dipilih untuk digunakan dalam kegiatan penelitian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa customer service sudah memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu karena tugas CS selalu berhubungan dengan nasabah. Customer service harus dididik khusus mengenai kemampuan dalam bekerja. Dan kendala yang dialami customer service dalam melayani nasabah adalah sistem yang error (*offline*). Pada saat proses transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba macet yang disebabkan oleh errornya sistem. Hal ini akan berdampak buruk pada kinerja seorang customer service karena tidak dapat melakukan transaksi nasabah yang mengakibatkan banyaknya

---

<sup>31</sup> Iqbal Nasrullah, “*Strategi Pengendalian Internal Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Frontliner Di PT.BPR ADY JEMBER*”. (Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), 119.

antrian nasabah yang akan berdampak buruk bagi citra bank, nasabah yang tidak mau antri dan ingin didahulukan.<sup>32</sup>

4. Mardinah Fatimah 2021 dalam penelitian yang berjudul “PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) FRONTLINER PADA BANK BNI SYARIAH KCP SUNGAI DANAU”. Berdasarkan dari hasil penelitian ini memperoleh fakta bahwa pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau menunjukkan pelayanan yang diberikan *frontliner* Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau menggunakan prinsip *excellent service* atau pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan karyawan *frontliner* kepada nasabah sudah baik, mulai dari pelayanan yang diberikan *security*, *teller*, dan *customer service*. Namun ada beberapa nasabah yang kurang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya dan perlu lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan terutama pada karyawan *frontliner* dan fasilitas penunjangnya, seperti peningkatan keamanan area parkir. Persamaan peneliti teliti adalah membahas tentang SOP, *frontliner* dan metode yang digunakan ialah kualitatif. Sedangkan perbedaan peneliti ini dengan penelitian yang peneliti teliti terletak pada fokus yang dibahas dan objek penelitian.<sup>33</sup>
5. Jamilatun Naimah 2020 dalam penelitian yang berjudul “PENERAPAN SERVICE EXCELLENT OLEH FRONTLINER DALAM UPAYA MENJAGA KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK RIAU KEPRI

<sup>32</sup> Tiara Purnama Sari, “Penerapan Etika Customer Service Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Bank Muamalat Kota Manna Kabupaten Bengkulu Selatan”. (Skripsi: Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021), 62.

<sup>33</sup> Marnidah fatimah, “Penerapan SOP(Standar Operasional Prosedur) Frontliner Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Antarsari, 2021).

CABANG PEMBANTU SYARIAH PANAM PEKANBARU". Berdasarkan dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan service excellent oleh frontliner dalam upaya menjaga kepuasan nasabah pada PT. Bank Riau Kepri cabang pembantu syariah panam pekanbaru yang dilakukan oleh security, teller dan customer service (cs) sudah berjalan optimal dan sesuai dengan standarisasi SOP yang berlaku dimana pada setiap nasabah yang datang untuk bertransaksi maka security, teller dan cs menyambut kedatangan nasabah dengan senyum, sapa, dan salam. Sedangkan kendala yang dihadapi oleh frontliner dalam menghadapi nasabah yakni ketika nasabah emosi dan urusan yang harus selesai pada hari ini juga, dan sebagian besar nasabah mengalami keluhan meningkat pada hari libur atau tidak pada jam operasional kerja PT. Bank Riau Kepri cabang pembantu syariah panam pekanbaru.<sup>34</sup>

6. Ratna Kartika Rini Zein 2019 dalam penelitian yang berjudul "IMPLEMENTASI PROSEDUR STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN NASABAH DI KANTOR CABANG PEMBANTU BANK MUAMALAT INDONESIA BLITAR". Berdasarkan hasil penelitian ini memperoleh fakta bahwa layanan yang digunakan oleh Bank muamalat KCP Blitar kurang lebih sama dengan standar layanan perbankan pada umumnya yaitu *Fulfillment, Guarantee, Reliability, Tangibility, Empathy, dan Responsiveness*. Pelayanan prima/service excellence yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar adalah

---

<sup>34</sup> Jamilatun Naimah, "Penerapan Service Excellent Oleh Frontliner Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru", (Laporan Akhir: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020), i.

menggunakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan atau standar SOP yang diterbitkan oleh Bank Sentral Muamalat Indonesia yang selalu ditungkatkan sehingga SOP yang digunakan selalu relevan dimana SOP ini menekankan pelayanan prima pada dua hal yaitu penampilan dan sikap penerapan *service excellence* kepada nasabah baru dan lama di Bank Muamalat KCP Blitar, jika sesuai dengan SOP yang berlaku, tidak ada perbedaan pelayanan untuk kedua jenis pelanggan tersebut, namun pada prakteknya pelayanan untuk pelanggan baru dan pelanggan lama berbeda, terutama untuk pelayanan dengan pangkat tertentu dan jumlah saldo tertentu. Persamaan peneliti teliti adalah membahas tentang SOP dan metode yang digunakan ialah kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti teliti terletak pada lokasi dan bank yang diteliti.<sup>35</sup>

7. Sri Rahayu 2019 dalam penelitian yang berjudul “PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEKANBARU NANGKA”. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa standar operasional prosedur adalah bentuk rencana kerja dan sekaligus pedoman dalam berkerja sehingga customerservice bisa menjalankan tugas pelayanannya dengan baik dan sigap. Adapun standar operasional prosedur di bank syariah mandiri kcppekannbaru nangka yang telah

---

<sup>35</sup>Ratna Kartika Rini Zein, “Implementasi Prosedur Standar Operasional Pelayanan Nasabah Di Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Indonesia Blitar”, (Skripsi: IAIN Tulungagung, 2019).

terlaksana dengan efektif dan efisien seperti dari segi penampilan dan sikap pelayanan. Selain itu ada juga kendala-kendala yang dihadapi seorang customer service dalam meningkatkan mutu pelayanannya kepada nasabah seperti pada keterbatasan manusia, masalah waktu dan masalah koneksi internet.<sup>36</sup>

8. Liliana Dewi dan Arvin Fuldyanto 2019 “PENINGKATAN KINERJA OPERASIONAL DENGAN MENGAKTIFKAN SOP DI JAVA ORIGIN”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pengendalian kualitas SOP terhadap kinerja operasional di javaorigin. Selain itu dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan masih kekurangan konsep SOP. Perusahaan javaorigin perlu mengikuti adanya SOP yang ada, tidak mengganggu pembagian kerja, menerapkan sistem evaluasi, membangun lebih banyak komunikasi.<sup>37</sup>
9. Devi Irawati 2018 dalam penelitian yang berjudul “PELAYANAN PRIMA DALAM UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK FUNDING DI PT. BPRS BUANA MITRA PERWIRA”. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang diterapkan BPRS Buana mitra perwira untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk funding yaitu dengan cara melayani nasabah secara cepat dan tepat, menyambut nasabah dengan

---

<sup>36</sup>Sri Rahayu, “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka”, (Tugas Akhir, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru Riau, 2019), i.

<sup>37</sup> Liliana Dewi dan Alvin Fuldyanto 2019, “Peningkatan Kinerja Operasional Dengan Mengaktifkan Standar Operasional Prosedur Di Java Origin”, Jurnal Bisnis Terapan Vol. 03 No. 01.

ramah dan sopan, berpenampilan sesuai syariat islam, mengadakan kunjungan nasabah sakit, menyediakan sarana kritik dan saran, tidak membeda-bedakan nasabah, mengadakan program jemput bola, dan memberikan hadiah kepada nasabah sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah serta dapat memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan inilah yang telah menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap BPRS Buana Mitra Perwira.<sup>38</sup>

10. Lala Febrina Erliyanto 2018 dalam penelitian yang berjudul "IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN PADA PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) FRONTLINER DI BMT SINAR AMANAH BOYOLANGU TULUNGAGUNG". Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung yaitu dengan memberikan pelayanan prima 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 memberikan perhatian dan kenyamanan kepada nasabah, selain itu juga memberikan suasana yang baik yang kekeluargaan. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) frontliner di BMT sinar amanah boyolangutulungagung yaitu masih adanya perangkapan dalam bertugas seperti halnya teller

---

<sup>38</sup>Devi Irawati, "Pelayanan Prima Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Funding di PT.BPRS Buana Mitra Perwira, (Laporan Tugas Akhir, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2018), xviii.

menangkap sebagai customer service, meskipun tugas dan langsung jawab setiap bagian sudah terlaksana.<sup>39</sup>

Dari beberapa penelitian terdahulu maka dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian ini dapat dilihat dari tabel 1.2, antara lain sebagai berikut:

Tabel 1.2  
*Tabel Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu*

No	Penulis, Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Widia Ricky (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membahas mengenai pelayanan pegawai <i>frontliner</i></li> <li>2. Metode penelitian kualitatif deskriptif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Studi kasus di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu</li> <li>2. Fokus penelitian terdahulu membahas mengenai strategi pelayanan pegawai <i>frontliner</i> dan kendala atau tantangan serta keuntungan jika nasabah menggunakan <i>digital islamic network</i>.</li> </ol>
2.	Iqbal Nasrullah (2022)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Membahas terkait pelayanan <i>frontliner</i></li> <li>2. Metode penelitian kualitatif deskriptif</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Studi kasus di PT. BPR ADY Jember</li> <li>2. Fokus penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan <i>frontliner</i> dan pengendalian internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan</li> </ol>
3.	Tiara Purnama Sari (2021)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meneliti pelayanan</li> <li>2. Metode penelitian</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Studi kasus di Bank Muamalat Kota</li> </ol>

<sup>39</sup> Lala Febrina Erliyanto, "Implementasi Kualitas Pelayanan Pada Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Frontliner Di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung, 2018), xiii.



		kualitatif	Manna Kabupaten Bengkulu Selatan 2. Fokus penelitian yang dilakukan ialah penerapan dan kendala saat penerapan etika customer service dalam memberikan pelayanan
4.	Mardinah Fatimah (2021)	1. Membahas terkait SOP dan <i>Frontliner</i> 2. Metode penelitian kualitatif	1. Fokus penelitian yang dilakukan 2. Studi kasus di Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau
5.	Jamilatun Naimah (2020)	1. Meneliti terkait <i>Frontliner</i> dan kepuasan nasabah 2. Metode penelitian kualitatif	1. Studi kasus di PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Syariah Panam Pekanbaru
6.	Liliana Dewi dan Arvin Fuldyanto (2019)	1. Meneliti terkait SOP 2. Metode penelitian kualitatif	1. Studi kasus di java origin. 2. Fokus penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui penjelasan mengenai perusahaan yang bergerak pada bidang <i>fashion</i> .
7.	Sri Rahayu (2019)	1. Meneliti SOP 2. Metode penelitian kualitatif	1. Studi kasus di PT. Bank Syariah KCP Pekanbaru Nangka. 2. Subyek penelitiannya adalah <i>Customer Service</i> , manager dan karyawan bukan keseluruhan <i>frontliner</i> ( <i>Customer Service</i> , Teller, dan <i>Security</i> ) dan nasabah.
8.	Ratna Kartika	1. Meneliti SOP	1. Studi kasus di

	Rini Zein (2019)	2. Metode penelitian kualitatif	Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Indonesia Blitar
9.	Devi Irawati (2018)	1. Meneliti terkait dengan pelayanan & kepuasan nasabah 2. Metode penelitian kualitatif	1. Studi kasus di PT.BPRS Buana Mitra Perwira 2. Fokus penelitian yang dilakukan ialah untuk mengetahui pelayanan prima dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada produk <i>funding</i> .
10.	Lala Febrina Erliyanto (2018)	1. Meneliti terkait dengan SOP <i>Frontliner</i> 2. Metode penelitian kualitatif	1. Studi kasus di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Keterangan: Berdasarkan dari beberapa penelitian yang telah dijabarkan di atas, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam bentuk kegiatan yang dilakukan oleh bank untuk mengukur kemampuan lembaga perbankan dalam menyediakan produk maupun jasa layanan. Kualitas pelayanan sangat berkaitan dengan kemampuan dan kapasitas yang dimiliki sumber daya manusia dan prasarana, sehingga diperlukan cara yang tepat untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan yang akan berdampak pada kepuasan nasabah. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan *standard operating procedure* (SOP) pelayanan *frontliner* yang dilakukan dalam mengoptimalkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

## B. Kajian Teori

### 1. *Standard Operating Procedure* (SOP)

#### a. Pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP)

*Standard Operating Procedure* (SOP) mempunyai makna yang berbeda, tergantung, dan konteksnya. *Standard Operating Procedure* (SOP) atau yang dapat diartikan dengan prosedur operasional standar ialah sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan.<sup>40</sup>

*Standard Operating Procedure* (SOP) ialah dokumen yang berisi serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.<sup>41</sup> *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan yang berjalan dengan lancar.<sup>42</sup>

*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan standar operasional yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan jika diikuti akan menghasilkan dampak yang baik, pemamparan tersebut dapat dijelaskan melalui contoh

<sup>40</sup> Ekotama Suryono. *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. (Yogyakarta: Med.Press, 2015), 41.

<sup>41</sup> Itsyadi Insani. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*. (Bandung: Ghalia Indonesia, 2010). 1.

<sup>42</sup> Sailendra Annie. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. (Yogyakarta: Trans IdeaPublishing, 2015). 11.

seperti koordinasi yang lancar, tidak tumpang tindih atau duplikasi, hubungan kerja yang terjadi dengan baik, serta kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap karyawan.<sup>43</sup>

Berdasarkan dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *Standard Operating Procedure* (SOP) ialah suatu pedoman tertulis berisi serangkaian prosedur untuk memudahkan, merapikan, dan mengantur proses kerja atau pedoman kerja tertentu yang harus dikerjakan oleh orang-orang dalam suatu organisasi.

b. Tujuan *Standard Operating Procedure* (SOP)

Secara esensi tujuan pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) ialah untuk menjelaskan rincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Dengan adanya *Standard Operating Procedure* (SOP) diharapkan mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, menghemat biaya, memudahkan pengawasan, serta menghasilkan koordinasi yang baik antar departemen dalam perusahaan.

Tujuan *Standard Operating Procedure* (SOP) secara umum dapat diuraikan sebagai berikut:<sup>44</sup>

<sup>43</sup> Ratih Nugraheni. "Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sritatu Pemuda", Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (Semarang: Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2014). 3.

<sup>44</sup> Indra Mahardika Putra, *Panduan Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, (Yogyakarta: Quadrant, 2020), 3.

- 1) Memberikan pedoman, petunjuk, atau arahan secara umum dan khusus kepada sebuah lembaga, instansi, atau perusahaan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang. Hal ini dapat membantu pihak-pihak yang terkait untuk mengetahui tugasnya dan lebih fokus dalam menjalankan tugas yang telah diatur dalam *Standard Operating Procedure*.
- 2) Menciptakan tekad yang kuat dan semangat kerja yang tinggi kemudian tujuan ini dapat dirasakan dengan jelas dan berdampak pada pihak-pihak yang terkait agar memiliki keinginan yang tinggi dalam menyelesaikan tugas-tugas yang ada. Sehingga, hal ini pun juga dapat menghasilkan kinerja hasil yang baik juga.
- 3) Memperkecil terjadinya resiko buruk seperti kegagalan dan kebangkrutan. Hal ini juga didukung dengan tujuan yang telah disinggung sebelumnya. Ketika pedoman atau arahan baik dimiliki oleh suatu instansi atau perusahaan, hal tersebut akan menghasilkan kinerja yang baik. Sehingga, jika terjadinya resiko-resiko buruk pada suatu perusahaan atau instansi tersebut dapat diminimalisirkan.

Adapun tujuan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam diantaranya sebagai berikut:<sup>45</sup>

---

<sup>45</sup> Rifka R.N, *Step By Step Lancar Membuat SOP*, (Depok: Huta Publisher, 2017), 13.

- 1) Memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja.
- 2) Memudahkan dan mengetahui terjadinya kegagalan, tidak efisiennnya proses kerja, serta kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
- 3) Memudahkan proses pemahaman staff secara sistematis dan general.
- 4) Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, serta semua unit kerja.
- 5) Mempermudah proses pemberian tugas dan tanggungjawab kepada pegawai yang menjalankannya.
- 6) Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap unit kerja.
- 7) Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
- 8) Menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses kerja, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
- 9) Menghemat waktu dalam proses *training* karena SOP tersusun secara sistematis.
- 10) Melindungi organisasi/ unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.

c. Manfaat *Standard Operating Procedure (SOP)*

Dalam sebuah perusahaan *Standard Operating Procedure (SOP)* memiliki banyak manfaat untuk keberlangsungan dan perkembangan

suatu perusahaan. Adapun manfaat dari *Standard Operating Procedure* diantaranya adalah sebagai berikut:<sup>46</sup>

1) Memberikan informasi

*Standard Operating Procedure* (SOP) memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya, memberikan informasi bagi upaya meningkatkan kompetensi pegawai, memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya, dan membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penyusunan standard pelayanan.

2) Instrumen pelindung karyawan

*Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai instrumen yang dapat melindungi pegawai dari kemungkinan tuntutan hukum karena tuduhan melakukan penyimpangan. *Standard Operating Procedure* (SOP) juga dapat membantu penelurusan terhadap kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan.

3) Patokan kerja terbaik

Dengan menggunakan *Standard Operating Procedure* (SOP) maka perusahaan dapat melakukan standardisasi cara kerja dari hasil praktik yang terbaik. *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat dijadikan panduan standard cara kerja untuk mendapatkan hasil kinerja yang diharapkan. *Standard Operating*

---

<sup>46</sup> Ibid., 16.

*Procedure* (SOP) sebagai pegangan untuk evaluasi kinerja bagi manajemen.<sup>47</sup>

4) Pedoman karyawan

Seorang karyawan dapat memahami apa yang sebaiknya dilakukan dalam melaksanakan tugasnya. *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat mempercepat karyawan dalam belajar memahami standard cara kerja yang ditetapkan. Dengan ketentuan standard yang jelas maka *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat melindungi karyawan dari tindakan kurang tepat, dimana hasil yang diharapkan tidak dapat dicapai. *Standard Operating Procedure* (SOP) mampu menciptakan sebuah kedamaian kerja dan hubungan yang baik antara atasan dan bawahan.

5) Pedoman menilai karyawan

*Standard Operating Procedure* (SOP) dapat digunakan sebagai dalam penilaian kinerja karyawan. Apabila hasil yang diharapkan tidak tercapai maka pihak manajemen perlu melakukan evaluasi kinerja. Melalui *Standard Operating Procedure* (SOP), manajemen mendapatkan umpan baik atas kinerja karyawan, dan paham tentang langkah yang perlu dilakukannya.

6) Pedoman bahan ajar

*Standard Operating Procedure* (SOP) dapat dijadikan sebagai bahan pelatihan bagi karyawan baru. Dengan adanya

---

<sup>47</sup> Ibid., 17.



*Standard Operating Procedure* (SOP) maka diharapkan pelatihan menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien. Kepatuhan karyawan terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) mampu mengurangi tingkat kesalahan yang sama. Pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang tepat dengan melakukan pengukuran kinerja terlebih dahulu dan melakukan standarisasi dari praktik terbaik, mampu meningkatkan produktivitas dari 9% sampai 12%.

7) Sarana penelusuran ketidaksesuaian

*Standard Operating Procedure* (SOP) dapat mempermudah manajemen dalam melakukan penelusuran atas ketidaksesuaian yang terjadi. *Standard Operating Procedure* (SOP) mampu memilah tanggung jawab antar pelaksanaan pekerjaan dan mengidentifikasi tentang apa yang tidak dilakukan, dimana penyimpangan itu terjadi dan apa yang menjadi penyebab masalah atau ketidaksesuaian itu terjadi. Manajemen dapat berpegang pada *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam melakukan identifikasi atas ketidaksesuaian.

8) Memastikan pelaksanaan tugas

*Standard Operating Procedure* (SOP) mampu memastikan pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan berlangsung dalam berbagai situasi.

9) Menjamin konsistensi pelayanan

*Standard Operating Procedure* (SOP) dapat menjamin konsistensi pelayanan kepada masyarakat baik dari sisi mutu, waktu, maupun prosedur.<sup>48</sup>

2. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Orang yang mau dan mampu melayani adalah orang-orang yang memiliki kerendahan hati, salah satu keutamaan atau kebajikan penting yang memperlihatkan keunggulan kualitas pribadi seseorang. Para pelopor dibidang hubungan antar manusia (*Human Relation*) menempatkan pelayanan sebagai kunci sebuah keberhasilan.<sup>49</sup> Pelayanan ialah paradigma atau kerangka berpikir bagi perusahaan untuk membangun sebuah nilai yang abadi bagi pelanggan melalui produk.

Pelayanan merupakan salah satu proses penting dalam peningkatan nilai perusahaan kepada pelanggan, sehingga banyak perusahaan yang mengakibatkan budaya pelayanan sebagai standard sikap orang-orang diperusahaan. Pelayanan yang terintegrasi akan membentuk nilai-nilai pelayanan yang akan mempengaruhi tingkat pelanggan pada pembelian produk, sehingga nilai yang tercipta harus selalu dikelola secara terus menerus tidak hanya terjadi pada saat transaksi tetapi juga

---

<sup>48</sup>Ibid., 18.

<sup>49</sup>Antonina Panca Yuniwulandari, *Character Building IV Relasi Dengan Dunia (Alam, Iptek & Kerja)*, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2005). 363.

setelah selesai melakukan transaksi.<sup>50</sup> Dalam melayani pelanggan secara prima, kita dipaksa akan memberikan layanan yang handal, cepat dan sempurna selain empati dan penampilan menarik.<sup>51</sup>

Pelayanan adalah sesuatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak terlihat (*intangible*) yang terjadi karena akibat adanya interaksi antarav konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah pelanggan (konsumen).<sup>52</sup>

Kualitas pelayanan pelayanan atau jasa berpusat pada usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan dan menyediakan persediaan untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan itu sederhana karena mengukur seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan, yang artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan dalam perusahaan atau lembaga guna memenuhi kebutuhan sesuai dengan harapan atau permintaan pelanggan/ pengunjung atas pelayanan tersebut. Dengan kata lain, faktor terpenting yang mempengaruhi kualitas pelayanan ialah pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan/konsumen serta persepsi masyarakat pada pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan karyawannya untuk secara konsisten memenuhi

---

<sup>50</sup>Hermawan Kartajaya, *The Official MIM (Markplus Institute of Marketing) Academy Coursebook Markplus Basics*, (Erlangga, 2009), 136.

<sup>51</sup>Jusuf Suit dan Almasdi, *Dasar-DasarPemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 88.

<sup>52</sup>Ratmino, *Strategi Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2002), 2.

harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat memberikan dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung mampu menjalin ikatan hubungan yang kuat pada lembaga penyedia layanan. Hubungan baik ini memungkinkan penyedia layanan untuk sepenuhnya memahami harapan dan kebutuhan para pelanggan. Dengan demikian, penyedia layanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memaksimalkan pengunjung yang menyenangkan dan meminimalkan pengalaman pelanggan yang tidak menyenangkan. Jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan maka akan menciptakan kualitas layanan yang ideal sebagai persepsi kualitas, begitupun sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan tersebut dianggap buruk.<sup>53</sup>

b. Etika Dalam Pelayanan

Dalam islam etika memiliki dua pengertian yaitu etika sebagaimana moralitas, berisikan nilai dan norma-norma yang konkrit yang menjadi pedoman dan pengangan hidup manusia serta seluruh kehidupan. Etika dapat juga diartikan sebagai serangkaian tindakan berdasarkan kebiasaan yang mengarah kepada perbuatan benar dan

---

<sup>53</sup>Barata Atep Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2004), 31.

salah. Dapat disimpulkan bahwa etika adalah kesatuan yaitu sikap lahir dan batin, prinsip hidup, pandangan moral dan bisikan hati nurani.<sup>54</sup>

Ketentuan yang diatur dalam etika secara umum adalah sebagai berikut:

1) Sikap dan perilaku

Sikap dan perilaku merupakan bagaimana kepentingan dalam etika pelayanan. Dalam prakteknya sikap dan harus menunjukkan kepribadian seseorang dan citra perusahaan.

2) Penampilan

Arti penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara, gerak-gerik, sikap dan perilaku.

3) Cara berpakaian

Disini petugas harus menggunakan busana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik dan juga harus pakaian nejis dan tidak kumal. Menggunakan pakaian seragam jika petugas telah diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang diharapkan.

4) Gerak-gerik

Gerak-gerik meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota atau badan atau kaki.

5) Cara berbicara

Cara berbicara artinya cara berkomunikasi dengan konsumen. Hal ini penting karena karyawan langsung berbicara

<sup>54</sup>Meithiana Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 59.

tentang apa-apa yang diinginkan konsumen, berbicara harus jelas, singkat dan tidak bertele-tele. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat konsumen mau berbicara. Kemudian, sebaiknya bagi konsumen yang banyak bertanya karyawan sebaiknya dapat mendengarkan dengan baik.<sup>55</sup>

Selain itu, ada beberapa larangan dalam etiket pelayanan secara umum adalah sebagai berikut :

- 1) Dilarang berpakaian sembarangan, terutama pada saat jam kerja dan pada saat melayani pelanggan.
- 2) Dilarang melayani pelanggan atau tamu sambil makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet.
- 3) Dilarang menampakan wajah cemberut, memelas, atau sedih di depan pelanggan atau tamu.<sup>56</sup>
- 4) Dilarang melayani pelanggan atau tamu sambil mengobrol atau bercanda dengan karyawan lain dalam kondisi apapun.

c. Unsur-Unsur Pelayanan

Pelayanan prima (*Service Excellent*) terdiri dari 6 unsur pokok, antara lain sebagai berikut:<sup>57</sup>

- 1) Kemampuan (*Ability*)

Suatu kesanggupan dalam melakukan sesuatu, yang sehubungan dengan pelaksanaan pelayanan prima. Kemampuan

<sup>55</sup> Ibid., 60.

<sup>56</sup> Antonina Panca Yuniwulandari, *Character Building IV Relasi Dengan Dunia (Alam, Iptek & Kerja)*, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo, 2005),364.

<sup>57</sup> Suparman HL, Vina islami, dan Fera Nelfianti, *Service Excellence* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2019), 2.

yang dimaksud ialah kemampuan minimal yang harus ada pada diri seseorang serta berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan, diantaranya sebagai berikut:

- a. Memiliki keterampilan dan kemampuan sesuai bidang tugasnya.
- b. Memiliki daya kreativitas yang tinggi.
- c. Memahami cara berkomunikasi yang baik dan memposisikan diri dalam berbagai situasi agar mampu beradaptasi dengan lingkungan.
- d. Mampu mengendalikan emosi.

2) Sikap (*Attitude*)

Melayani pelanggan dengan berpikiran positif, what dan logis, serta melayani pelanggan dengan sikap menghargai.

3) Penampilan (*Appearance*)

Dalam penampilan harus sopan dan rapi.

4) Perhatian (*Attention*)

Perhatian bisa dilakukan dengan mendengarkan dan memahami secara bersungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, serta mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan.

5) Tindakan (*Action*)

Tindakan dapat dilakukan dengan cara mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan,

menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, serta mewujudkan kebutuhan para pelanggan.

6) Tanggung jawab (*Accounttability*)

Tanggung jawab dibutuhkan dalam pelaksanaan prima.<sup>58</sup>

d. Etiket Pelayanan Nasabah

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut untuk memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket, sehingga kedua belah pihak baik tamu maupun pegawai bank dapat saling menghargai.

Etiket pelayanan secara umum yang dapat diberikan oleh para pegawai bank dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut.<sup>59</sup>

- 1) Mengucapkan salam pada saat bertemu dengan nasabah, seperti mengucapkan selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah tau agama nasabah misalnya muslim maka mengucapkan *assalamualaikum*.
- 2) Setelah mengucapkan salam segera mempersilahkan tamu atau nasabah untuk masuk atau duduk dengan nada yang sopan, dan mempersilahkan untuk menunggu.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu atau nasabah masuk serta duduk dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, soan, dan lemah lembut.

<sup>58</sup> Ibid., 3

<sup>59</sup> Kamir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi 2004*. (Jakarta: Kencana, 2016), 176.



5) Bisakah mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir lalu mempersilahkan untuk menunggu sesaat.

e. Pelayanan Dalam Islam

Pada dasarnya setiap manusia ingin dilayani dan diperkalkukan dengan baik, apalagi seorang pelanggan. Disamping dia sebagai manusia, juga membawa sesuatu yang dibutuhkan oleh perusahaan yaitu melakukan transaksi dan mendatangkan profit bagi perusahaan. Dalam Al-Qur'an Allah SWT menyuruh kita memberikan sesuatu yang terbaik, pada firman Allah SWT surah Al-Baqarah ayat 267 :

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

Artinya: “Hai Orang-Orang yang beriman, nafkahkanlah (Dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kamu keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memancingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”.<sup>60</sup>

Ayat tersebut menegaskan bahwa islam sangat memperhatikan sebuah pelayanan yang berkualitas, memberikan yang baik, dan bukan yang buruk. pelayanan yang berkualitas bukan hanya mengantar atau melayani melainkan juga mengerti, memahami, dan merasakan.

Dengan demikian, maka penyampaian akan sampai pada hati (*Heart*

<sup>60</sup> Al-Qur'an, 2:267.

*Share*) dan memperkokoh posisi di dalam pikiran (*Mind Share*) konsumsi. Dengan adanya kedua unsur tersebut, tentu loyalitas konsumen akan semakin kokoh. Tolak ukur kualitas pelayanan dalam islam disebut dengan standardisasi syariah. Inilah yang kemudian dijadikan sebagai standar penilaian.<sup>61</sup>

Untuk mempermudah penilaian dan pengukuran kualitas pelayanan yang dikembangkan suatu alat kualitas layanan yang disebut *SERVQUAL (Service Quality)*. *SERVQUAL* ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang meliputi 5 dimensi. Dalam bukunya Andriasan Sudarso *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithhalm ialah sebagai berikut:<sup>62</sup>

a. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan untuk membantu memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Memberikan pelanggan

<sup>61</sup>Idris Prakkasi, *Pemasaran Syariah Era Digital*. (Bogor: Penerbit Lindan Bestari, 2020), 28.

<sup>62</sup>Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang Di Sumantera Utara)*(Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2016), 58.

menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

c. *Assurance* (Jaminan)

Adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan pada pelayanan perusahaan yang mempunyai beberapa komponen diantaranya sebagai berikut:

1) *Communication* (Komunikasi)

Secara terus menerus memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pelanggan dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikapi keluhan dan komplain yang dilakukan oleh pelanggan.

2) *Credibility* (Kredibilitas)

Perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pelanggan, *believability* (sifat kejujuran), menanamkan kepercayaan, memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.

3) *Security* (Keamanan)

Adanya suatu kepercayaan tinggi dari pelanggan akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang

diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

4) *Competence* (Kompetensi)

Keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dapat dilaksanakan dengan optimal.

5) *Courtesy* (Sopan Santun)

Dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan jaminan akan kesopan santunan yang ditawarkan kepada pelanggan sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.<sup>63</sup>

d. *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atas pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan mempunyai pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta mempunyai waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

e. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan

---

<sup>63</sup>Ibid., 60.

sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.

### 3. *Frontliner*

Pada dasarnya, organisasi perbankan dibagi menjadi atas *bank office* dan *front office*. Bagian dari suatu organisasi seperti auditing, akuntansi, dan urusan sumber daya manusia (HRD), serta karyawan yang tidak berhubungan langsung dengan nasabah di bank ialah *bank office*. Sedangkan bagian dari suatu organisasi dimana karyawan yang melayani nasabah secara langsung ialah *front office*. *Front office* di bank sendiri lebih dikenal dengan sebutan *front liner*.<sup>64</sup> Tugas seorang *front liner* secara umum adalah memberikan informasi yang jelas dan lengkap pada nasabah maupun calon nasabah baru dari suatu bank. Di bagian divisi ini dibagi menjadi 3 bagian yakni sebagai berikut:

#### a. *Customer Service*

Secara umum *customer service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan atau dimaksudkan untuk menjamin kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>65</sup> Dalam kedudukannya sebagai *centre and contact point* antara bank dengan nasabah, *customer service* haruslah mampu mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk dari pelayanan jasa dan produk-produk bank dengan baik.<sup>66</sup>

<sup>64</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), 47.

<sup>65</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 202.

<sup>66</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gremedia Pustaka Utama, 2014), 64.

Secara umum peran *customer service* bank ialah untuk mempertahankan nasabah lama supaya tetap loyal kepada bank kita dengan melalui pembinaan hubungan yang lebih dekat dengan nasabah. Dan berusaha untuk mendapatkan nasabah baru dengan melalui berbagai pendekatan yang berbeda, seperti dalam hal menyakinkan nasabah agar menjadi nasabah kita dan mampu menyakinkan nasabah akan kualitas produk kita.<sup>67</sup> Sebagai karyawan bank dalam kesehariannya, *customer service* mempunyai fungsi sebagai berikut:<sup>68</sup>

1) Sebagai *Front Line Officer*

Keberadaan *customer service* berada dibagian depan bank, sehingga *customer service* menjadi cerminan penilaian baik buruknya pelayanan bank. Pelayanan yang ditawarkan oleh *customer service* dapat mempengaruhi persepsi nasabah pada layanan yang diberikan oleh suatu bank.

2) Sebagai *Resepsionis*

Seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu (nasabah) yang datang ke bank. Fungsinya adalah melayani pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Saat menyambut tamu *customer service* harus bersikap ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan.

<sup>67</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2005), 181.

<sup>68</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gremedia Pustaka Utama, 2014), 66.

### 3) Sebagai *Salesman*

*Customer service* berperan sebagai penjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk berarti menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dengan demikian *customer service* harus pandai dalam menyakinkan para nasabah agar membeli produk yang ditawarkan.

### 4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Berperan sebagai seseorang yang dapat menjalin hubungan baik dengan semua nasabah, termasuk merayu atau menyakinkan mereka supaya nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan dalam menghadapi masalah.

### 5) Sebagai *Deskman*

Seorang *customer service* berperan sebagai orang yang menangani berbagai permintaan yang diajukan oleh nasabah maupun calon nasabah. Yang artinya, jika nasabah telah memperoleh informasi yang lengkap dan berniat untuk melakukan transaksi maka *customer service* akan melayani nasabah guna melengkapi berbagai aplikasi seperti formulir, slip, atau persyaratan lainnya. Layanan yang diberikan meliputi pemberian petunjuk dan arahan bagaimana cara melengkapi aplikasi tersebut, serta proses transaksi yang diinginkan.

#### 6) Sebagai Komunikator

Seorang *customer service* berperan sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi mengenai sesuatu yang ada kaitannya antara bank dengan nasabah.

Pada intinya seorang *customer service* harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para nasabah lama maupun nasabah baru yang datang dan memerlukan bantuannya. Peran *customer service* yaitu melayani para nasabah dengan baik, mendengarkan keluhan nasabah, dan berusaha memberikan solusi dari keluhan nasabah. Tanggung jawab *customer service* ialah untuk sebagai pintu gerbang dan pusat informasi yang memulai serta membuka hubungan antara bank dengan nasabah.

Standar penampilan diperlukan untuk menciptakan kepercayaan nasabah terhadap bank sehingga nasabah terlayani dengan baik dan puas. Standar penampilan *customer service* meliputi standar dalam penampilan fisik dan pakaian. Dalam *service excellence* (pelayanan prima), dibutuhkan standar penampilan bagi petugas bank ataupun bank itu sendiri. Standar penampilan petugas yang dibutuhkan untuk membangun kepercayaan bagi nasabah dan citra positif bagi perusahaan. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service* ialah sebagai berikut:



a) Persyaratan Mental

Seorang *customer service* harus mempunyai mental kuat untuk melayani nasabah, karena dengan mental yang kuat memberikan rasa percaya diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga dapat memberikan keyakinan pada nasabah. Mental seorang *customer service* harus diperlihatkan melalui perilaku yang baik seperti kesabaran, kebaikan, keramahan, dan murah senyum, serta mampu menghindari sikap marah atau emosi dan cepat putus asa. Selain itu *customer service* harus mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, tidak rendah diri, inisiatif, teliti, cermat, tekun, jujur, serius, peduli dan bertanggung jawab. Ini semua adalah dimensi mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service*.

b) Persyaratan Fisik

*Customer service* harus mempunyai ciri fisik yang menarik dari segi wajah yang harus terlihat menarik, warna kulit, dan tinggi badan. Begitu pula dengan tinggi badan misalnya tinggi badan yang ideal seorang perempuan 160 cm dan laki-laki 165 cm. Selain harus mempunyai wajah yang menarik dan menawan, tubuh juga harus memiliki keseimbangan antara tinggi dan berat badan.

c) Persyaratan Sosial

Seorang *customer service* harus mempunyai jiwa sosial yang tinggi kepada semua nasabah, memiliki budi pekerti yang luhur dan bijaksana, mudah bergaul dengan semua kalangan, dapat dengan cepat beradaptasi dengan lingkungannya, serta harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak.

d) Persyaratan Kepribadian

Seorang *customer service* harus mempunyai kepribadian yang baik, saat melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan harus ditekankan. *customer service* juga harus bisa mengendalikan diri, tidak mudah marah, dan tidak mudah terpancing untuk bertindak dan berkata kasar.<sup>69</sup>

b. *Teller*

*Teller* adalah pegawai bank yang bekerja di *frontline banking hall* dan melaksanakan transaksi langsung dengan nasabah berupa dalam bentuk penyetoran atau penarikan, baik dalam bentuk transaksi pembayaran tunai dan non tunai, serta melakukan pembukuan dalam sistem bank. *Teller* merupakan pegawai bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan layanan jasa perbankan lainnya kepada masyarakat, tanda tangan diperlukan sebagai tanda sah dalam suatu dokumen transaksi. Di lembaga keuangan, kasir pada umumnya bekerja di belakang gerai (*counter*), di

---

<sup>69</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), 194-196.

bank besar diberikan tugas dan kewajiban kasir yang berdasarkan dengan *job description* seperti seorang kasir memproses penerimaan setoran yang diterima melalui surat, menyimpan, dan mencatat semua bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.<sup>70</sup>

*Teller* ialah petugas bank yang bertanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat.<sup>71</sup>

*Teller* salah satu petugas bank yang sebagian besar pekerjaan sehari-hari berkaitan dengan nasabah dan masyarakat, dan dalam melakukan tugasnya *teller* bertanggung jawab atas sejumlah uang.<sup>72</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan *teller* adalah petugas bank yang berhubungan atau berinteraksi secara langsung dengan nasabah pada saat melakukan kegiatan transaksi di bank, baik secara tunai ataupun non tunai. Anggapan baik atau buruknya suatu terdapat pada kinerja yang dilakukan oleh seorang *frontliner*, termasuk *teller*. Seorang *teller* harus bekerja dengan cepat, tepat, jujur, ramah tamah, dan mampu melayani serta bertanggung jawab atas lalu lintas pembayaran uang. Jika pelayanan pegawai bank dapat memberikan kesan yang baik kepada nasabah, maka otomatis bank tersebut dianggap sebagai bank yang baik. Seorang *teller* harus mampu menciptakan citra profesional,

---

<sup>70</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Menelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gremedia Pustaka Utama, 2014), 3.

<sup>71</sup>Ahmad Subagyo, *Kamus Istilah Ekonomi Islam* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2009), 22.

<sup>72</sup>Julius R. Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), 265.

ramah, dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Menunjukkan profesionalisme, perhatian, dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*.
- 2) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan, serta selalu mengikuti prosedur standard.
- 3) Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional, seperti pada saat melayani *teller* dilarang mengobrol, bercanda, berselisih, melamun, mengumpat, ataupun berteriak dengan rekan kerja maupun nasabah lain.
- 4) Bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah, melayani sesuai dengan urutan kedatangan atau nomor antrian, dan memperhatikan hal-hal yang khusus seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih.
- 5) Harus bersikap jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah, misalnya bersikap curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan atau nasabah kepada pihak yang tidak berwenang.<sup>73</sup>

c. *Security*

Bank beserta para staff karyawannya bertanggung jawab atas kerahasiaan semua data, catatan, dan jenis dokumen lainnya. Termasuk informasi dan keterangan baik berupa finansial ataupun bentuk

---

<sup>73</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3-4.

lainnya, tak terkecuali jika diizinkan oleh ketentuan, wewenang yang berdasarkan undang-undang yang berlaku.<sup>74</sup>

*Security* atau satpam merupakan petugas yang dibentuk oleh badan usaha untuk melakukan keamanan bila ada bahaya, resiko atau keraguan. Dalam hal ini ada enam aspek yang terdiri dari:

- 1) Keamanan dari tindak kejahatan
- 2) Keamana dari fasilitas fisik perusahaan
- 3) Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan
- 4) Membukakan pintu, menyambut, dan memberikan salam dengan sikap yang ramah, sopan, dan senyum kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam ruangan bank.
- 5) Menanyakan keperluan atau kebutuhan nasabah, dan memberikan nomor antrean kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 6) Mengambilkan slip formulir untuk mengisi slip yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.<sup>75</sup>

Selain berperan sebagai personal keamanan, *security* juga mempunyai peran yang sangat penting dalam hal melayani nasabah maupun calon nasabah adalah dengan memberikan pelayanan pertama saat nasabah sampai di bank dan mengarahkan nasabah ke tempat yang dibutuhkan, kemudian memberikan nomor antrian serta mengembalikan slip formulir transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah.

---

<sup>74</sup>Faisal Afif, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT.Eresco, 1996)

<sup>75</sup> Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Paplus BNI Cabang Manado)" *Jurnal Riset dan Manajemen* 3, No.1 (2015), 23.

#### 4. Kepuasan Nasabah

##### a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Dalam kamus bahasa Indonesia kepuasan berasal dari kata puas atau merasa senang (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang, dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan maka pelanggan akan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas, harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar baik tentang perusahaan tersebut.<sup>76</sup> Secara umum kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin “*satis*” yaitu cukup baik memadai dan “*facto*” yaitu melakukan atau membuat. Jadi secara kesamaan kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai.<sup>77</sup>

Konsumen atau nasabah ialah salah satu faktor keberhasilan maju tidaknya perusahaan. Nasabah didefinisikan sebagai orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan ataupun

<sup>76</sup>Khamdan Rifa'i, *Membangun Loyalitas Pelanggan*. (; , 2019), 55.

<sup>77</sup>Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*. (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), 349.

pinjaman pada bank sehingga nasabah adalah orang yang biasa menjadi pelanggan bank. Tujuan salah satu utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yang menciptakan kepuasan pelanggan.<sup>78</sup>

Kepuasan pelanggan ialah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.<sup>79</sup> Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.<sup>80</sup>

Kepuasan nasabah adalah persepsi pembeli berkenaan dengan sesuai atau ketidaksesuaian antara hasil pelayanan yang didapatkan dibanding dengan pengorbanan yang dilakukan.<sup>81</sup>

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah hasil penilaian dari nasabah terhadap apa yang mereka harapkan baik dalam bentuk suatu produk/jasa yang diterimanya. Apakah keinginan yang dihrpkannya lebih besar/ sama dari apa yang diharapkannya, maka nasabah akan sangat puas. Begitu juga dengan sebaliknya jika kinerja yang diberikan terhadap pemakaian suatu produk/jasa tersebut sangat kecil daripada apa yang mereka harapkan maka nasabah akan merasa kecewa/ tidak puas.

---

<sup>78</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006),180.

<sup>79</sup>Irawan Handi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), 3.

<sup>80</sup>Nurmin Arianto, *Manajemen Pemasaran*. (Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN), 2022), 157.

<sup>81</sup>Ririn wulandari dan Fikri Aulawi Rusmahafi, *Membidik Nasabah Bank Syariah*. (Makassar: CV. Nas Media Pustaka, 2020), 88.

b. Dimensi Kepuasan Nasabah

Dalam memuaskan nasabah yang sesuai dengan keinginan para pelanggannya tentunya harus mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya, berikut adalah beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, yakni :

- 1) Kepuasan pelanggan ditentukan oleh persepsi pelanggan atas *performarce* produk/jasa dalam memenuhi harapan dari pelanggan.
- 2) Pelanggan puas karena harapan terpenuhi.
- 3) Pelanggan sangat puas karena harapan terlampaui.
- 4) Faktor pendorong kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

a) Kualitas Produk/Jasa

Pelanggan akan merasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk, ternyata produk yang digunakan sangat berkualitas. Ada beberapa elemen dari kualitas produk, yakni *Performance, Durability, Feature, Realibility, Costintency*, dan *Desain*.

b) Harga

Harga disini merupakan komponen yang sangat penting karena dinilai dapat memberikan kepuasan yang relative besar.

Harga yang murah dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.



c) Kualitas Pelayanan/ *Service* (Dominan)

Kualitas pelayanan merupakan faktor pembentuk kepuasan bagi nasabah, terutama pada industri jasa. Nasabah akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.

d) Emosial

Pelanggan yang merasa bangga dan yakin orang lain terkesan terhadap mereka ketika menggunakan produk bermerek tertentu cenderung lebih puas. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan percaya diri. Faktor emosional ini menunjuk pada perilaku individu yang bangga menggunakan produk dari brand tertentu, mereka akan merasa bangga bahkan cenderung akan lebih percaya diri setelah menggunakan brand tersebut.

e) Kemudahan

Pada bagian ini pelanggan akan lebih puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan suatu produk dan pelayanan. Hal ini dikarenakan oleh pelanggan yang tidak perlu membuang waktunya untuk mendapatkan produk dan jasa.<sup>82</sup>

---

<sup>82</sup>Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002), 37.

c. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam bisnis dan manajemen. Pelanggan menjadi pusat diskusi tentang kepuasan dan kualitas layanan oleh sebab itu pelanggan memegang peranan yang sangat penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk dan jasa yang diberikan oleh perusahaan. Oleh karena itu perlunya diadakan riset atau pengukuran tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan yang diberikan. Maka dari itu Kotler dalam bukunya mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah yaitu sebagai berikut :<sup>83</sup>

1) Sistem Keluhan dan Saran

Menyediakan pelanggan dengan banyak kesempatan dan akses yang mudah untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka melalui media yang ada di kotak saran pelanggan yang mudah diakses. Dengan adanya informasi yang diperoleh dengan metode ini dapat memberikan masukan sehingga dapat bereaksi dengan cepat dan tanggap untuk memecahkan masalah yang muncul.

2) Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan atau

---

<sup>83</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Analisa: Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), 68.

*ghost shopping* ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga melaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini dilakukan sebagai upaya dalam mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

### 3) Analisis Pelanggan yang Hilang (*Lost Customer Analysis*)

Perusahaan menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli atau beralih, hal ini dilakukan karena dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan untuk memperbaiki selanjutnya. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan mengapa penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluarnya supaya tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.

### 4) Survei Kepuasan Pelanggan

Dengan melalui survey, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan memberikan pesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggan mereka. Survei ini dapat dilakukan dengan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian berintikan uraian tentang pendekatan penelitian yang dipilih, yaitu pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dapat menghasilkan sebuah data yang ditampilkan secara deskriptif yaitu suatu kata tertulis maupun lisan yang didapat dari pihak atau perilaku yang akan diamati.<sup>84</sup> Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian dimana data yang diperoleh secara langsung dilapangan yaitu dari sumbernya. Sehingga sumber data yang diperoleh ialah sumber primer, sumber data yang diperoleh merupakan data dari fenomena dan fakta yang terjadi dilapangan sehingga mampu dijadikan bahan penelitian.<sup>85</sup>

#### B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan. Sebelum penelitian dilakukan, peneliti harus melakukan survei terlebih dahulu. Adapun lokasi penelitian yang dijadikan penelitian adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin yang beralamat di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 15B, Tumenggungan, Kecamatan Lamongan, Kabupaten Lamongan, Jawa Timur, 62214, Indonesia. Alasan peneliti mengambil penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan

---

<sup>84</sup>Sudaryono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method* (Depok: Rajawali Pers, 2019). 97.

<sup>85</sup>Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)* (Bandung: Alfabeta, 2017). 14.

Wahidin ialah karena melihat posisi bank yang cukup strategis yang berada di tengah kota serta Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin merupakan bank syariah yang berkembang pesat di Lamongan dengan peminat nasabah yang cukup banyak.

### C. Subyek Penelitian

Pada bagian ini dilaporkan jenis data dan sumber data. Subyek penelitian peneliti menggunakan *purposive* atau penentuan sampel (informan) dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data yang maksimal tentang permasalahan yang akan diteliti.<sup>86</sup> Dengan pertimbangan tersebut diharapkan memperoleh informan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang sedang diteliti sehingga menghasilkan data yang sesuai dengan karakteristik maupun tujuan dari tentang penelitian ini. *Frontliner* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin terbagi menjadi 3 bagian yakni *teller, customer service, dan security*. Adapun subjek penelitian atau sumber informan yang terlibat dan dianggap mengetahui permasalahan yang dikaji, adalah sebagai berikut:

1. Rudyanto (*Branch Operation & Service Manager*)
2. Tita Oktavia (*Teller*)
3. Umriatus Nur Syahada (*Customer Service*)
4. Rofi Nur Hidayah (*Security*)
5. Naning, Ratih, dan Andri (Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin)

---

<sup>86</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2020), 33.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pada bagian ini diuraikan teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sesuai dengan sumber data maka dalam penelitian ini peneliti melakukan pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

##### 1. Observasi

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan untuk mencatat perilaku manusia, pertimbangan, proses kerja, dan gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.<sup>87</sup> Dalam penelitian ini menggunakan *participant observation* dan observasi terusterang (tersamar). *Participant observation* ialah peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan suka dukanya. Observasi terusterang (tersamar) ialah dalam melakukan pengumpulan data peneliti menyatakan terusterang kepada sumber data (informan), bahwa sedang dilakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.<sup>88</sup> Berikut di bawah ini teknik observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini dengan mengobservasi:

- a. Kondisi dan situasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

---

<sup>87</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), 203.

<sup>88</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 228.

- b. Letak geografis Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.
- c. Proses pelaksanaan *Standard Operating Procedure* pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.
- d. Ruang lingkup Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*), untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*).<sup>89</sup> Dalam hal ini peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur. Wawancara jenis ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview* dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas dengan wawancara terstruktur. Jenis wawancara ini bertujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatatnya apa yang dikemukakan oleh informan.<sup>90</sup> Berikut ini data yang ingin diteliti dengan wawancara semi-struktur yaitu mengenai:

1. Pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.
2. Tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

<sup>89</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2020), 198.

<sup>90</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2020), 306.

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil dokumentasi akan semakin lebih kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi.<sup>91</sup>

Berikut ini adalah dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan mendokumentasikan pada setiap kegiatan penelitian dan mengumpulkan dari sumber data yaitu sebagai berikut:

- a. Profil/sejarah singkat Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.
- b. Visi dan misi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.
- c. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.
- d. Data jumlah keseluruhan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.
- e. Data lain yang mendukung (foto, brosur, dll).

#### **E. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Berikut langkah-langkah yang digunakan dalam analisis data penelitian ini:

---

<sup>91</sup>Ibid., 314.



### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data sebagai hal utama dalam setiap kegiatan penelitian. Hingga dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi kepada objek, wawancara mendalam dengan teknik wawancara semi terstruktur dan dokumentasi pada setiap kegiatan yang dilakukan.

### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data ialah peneliti melakukan rangkuman, memilih yang di dapatkan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang diperoleh akan lebih mudah untuk di reduksi dan memberikan gambaran yang jelas dan terperinci.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data, dalam hal ini penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk yang berbeda, dalam melakukan penyajian data selain dengan teks yang naratif bisa berupa matrik, grafik, *network* (jejaring kerja), dan *chart*.

### 4. Kesimpulan

Kesimpulan yaitu hasil akhir dalam sebuah penelitian. Kesimpulan temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dapat berupa hubungan klausal atau interaktif, hipotesis atau teori.<sup>92</sup>

---

<sup>92</sup>Ibid., 329.

## F. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan suatu konsep yang dapat menunjukkan sebuah keabsahan dan keadaan data dalam suatu penelitian, untuk menguji keabsahan data yang diperoleh penelitian menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah suatu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data atau cara menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada pada konteks suatu studi suatu mengumpulkan data mengenai berbagai kejadian dalam pengumpulan data dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan demikian dalam penelitian ini dilakukan peneliti sebagai teknik pemeriksaan data yakni menggunakan:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara pengecekan data yang diperoleh dari beberapa sumber. data yang dikumpulkan peneliti ialah dari *branch manager*, *customer service*, *teller*, *security*, dan nasabah maupun calon nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.

### 2. Triangulasi Teknik

Dalam penggunaan beragam teknik pengungkapan data yang dilakukan kepada sumber data, yakni dengan cara observasi wawancara, dan dokumentasi.<sup>93</sup>

<sup>93</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019), 330-332.

## G. Tahap-Tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.<sup>94</sup>

### 1. Tahap Pra Pelatihan

Dalam penelitian ini sebelumnya turun ke lapangan peneliti mempersiapkan poprosal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika dilapangan.dalam tahapan penelitian pra lapangan ini terdapat 6 tahapan yakni:

#### a. Penyusunan rancangan penelitian

Pada tahap ini peneliti membuat rancangan terlebih dahulu, dimulai dari mengajukan judul, penyusunan matrik, penelitian yang selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian hingga dipresentasikan.

#### b. Mengurus Perizinan

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan dengan meminta surat permohonan izin penelitian kepada pihak kampus lalu diserahkan kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin agar peneliti mengetahui dapatkah peneliti mengadakan penelitian.

---

<sup>94</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2018), 48.

c. Menjajaki dan Menilai Lapangan

Setelah diizinkan untuk melakukan penelitian peneliti harus mulai melakukan penjajakan dan menilai lapangan untuk mengetahui latar belakang objek penelitian. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menggali data.

d. Memilih dan Memanfaatkan Informan

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk menggali informasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah *Branch Operation & Service Manager*, pegawai *frontliner* (*teller, customer service, security*), dan sebagian nasabah maupun calon nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

e. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Setelah semua sudah diselesaikan maka pada tahap ini peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun ke lapangan. Hingga peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan dengan meminta surat permohonan penelitian kepada pihak fakultas yang selanjutnya diserahkan kepada pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

f. Etika Persoalan Penelitian

Dalam bukunya Hamid Patilima menurut John W. Creswell sangat penting bagi peneliti memiliki kewajiban untuk menghormati narasumber, nilai, kebutuhan, serta keinginan narasumber. Maka untuk melindungi informan, peneliti perlu menjelaskan terlebih dahulu tujuan

penelitian secara verbal sehingga dapat dipahami dengan jelas oleh narasumber termasuk penjelasan data tersebut dipergunakan nantinya. Peneliti memperoleh izin dari informan kepada informan juga diberitahukan semua perangkat dan kegiatan pengumpulan data pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.<sup>95</sup>

## 2. Tahap Pekerja Lapangan

Pada tahap pekerja lapangan dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

### a. Memahami Latar Penelitian dan Persiapkan Diri

Pada tahap ini selain mempersiapkan diri, peneliti harus memahami latar penelitian terlebih dahulu dan perlu mempersiapkan dengan baik secara mental maupun fisik. Dalam penampilan merupakan suatu hal yang penting diperhatikan, peneliti bisa menyesuaikan penampilan dengan kebiasaan dan standard komunikasi yang baik antara subjek dan peneliti. Manfaat strategi ini adalah bahwa setiap tahapan pengumpulan data terpadu oleh fokus yang jelas, sehingga observasi dan wawancara selanjutnya semakin fokus, jelas, serta detail.<sup>96</sup>

### b. Memasuki Lapangan

Pada saat sudah masuk ke lapangan peneliti menjalin hubungan yang akrab dengan subyek penelitian dengan mengguakan bahasa yang baik, akrab serta bergaul dengan mereka dan tetap menjaga etika

---

<sup>95</sup>Hamid Patilima, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2005), 85.

<sup>96</sup>A Chaedar Alwasilah, *Pokoknya Kualitatif Dasar-Dasar Merancang dan Melakukan Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Kiblat Buku Utama, 2011),158.

pergaulan dan norma-norma yang berlaku didalam lapangan penelitian tersebut.

c. Berperan Serta Mengumpulkan Data

Alat penelitian yang digunakan peneliti dalam tahap pengumpulan data ialah mencatat, merekam suara maupun video. Catatan lapangan dibuat dalam bentuk kata-kata kunci, singkatan, pokok-pokok utama yang memuat mengenai latar pengalaman tindakan, orang dan pembicaraan. Catatan dibuat pada saat melakukan pengamatan, wawancara maupun saat mendokumentasikan suatu kejadian.

3. Tahap Analisis Data

Analisis data adalah suatu tahap mengorganisikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar agar dapat memudahkan dalam menentukan tema dan dapat merumuskan hipotesa kerja yang sesuai dengan data. Tahap analisis data ini dilakukan dengan memilah data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data disesuaikan dengan rumusan penelitian maka data akan disajikan dalam bentuk deskripsi ataupun dalam bentuk ringkasan, dan uraian yang didukung oleh data dan dokumentasi yang diperoleh peneliti. Selanjutnya akan ditarik kesimpulan dan hasil dari penelitian tersebut yang telah dilakukan pada objek penelitian.<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 357.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin Tbk berdiri pada tanggal 15 februari 2013 tepatnya di Jalan Dr. Wahidin Sudirohusodo No.15 Lamongan. Bank Syariah Indonesia (BSI) Tbk KCP Lamongan Wahidin merupakan *legacy* dari Bank BRI Syariah KCP Lamongan.

Bank Syariah berperan penting dalam kegiatan ekonomi industri halal. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin menghasilkan unit perkembangan perbankan syariah yang bertujuan untuk mengembangkan layanan yang ada melalui peningkatan layanan, inovasi produk, dan perkembangan jaringan. *Customer service* sebelum jam operasional di buka menyiapkan dan menyortir berkas-berkas penting yang akan digunakan ketika sedang pelayanan. *Teller* menyiapkan, merapikan, serta memastikan kondisi kebersihan loket agar dengan mudah nasabah dapat melakukan penyetoran atau penarikan dengan nyaman. *Security* di area pintu masuk juga mengarahkan nasabah untuk menggunakan *handsanitizer* yang telah disediakan oleh bank sebelum melakukan transaksi atau lainnya.<sup>98</sup>

---

<sup>98</sup> Dokumentasi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin Tahun 2022.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin tetap mengikuti peraturan pemerintah tentang protokol kesehatan. Seluruh karyawan wajib menggunakan masker saat berinteraksi dengan nasabah. Bank juga mewajibkan nasabah untuk memakai masker.

a. **VISI:**

Menjadi top 10 *Global Islamic Banking*

b. **MISI:**

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di indonesia.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia.

2. Nilai-Nilai Perusahaan (AKHLAK)

a. Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis

Saling peduli dan menghadapi perbedaan.

d. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa & negara.

e. Adaptif





Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

f. Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis.

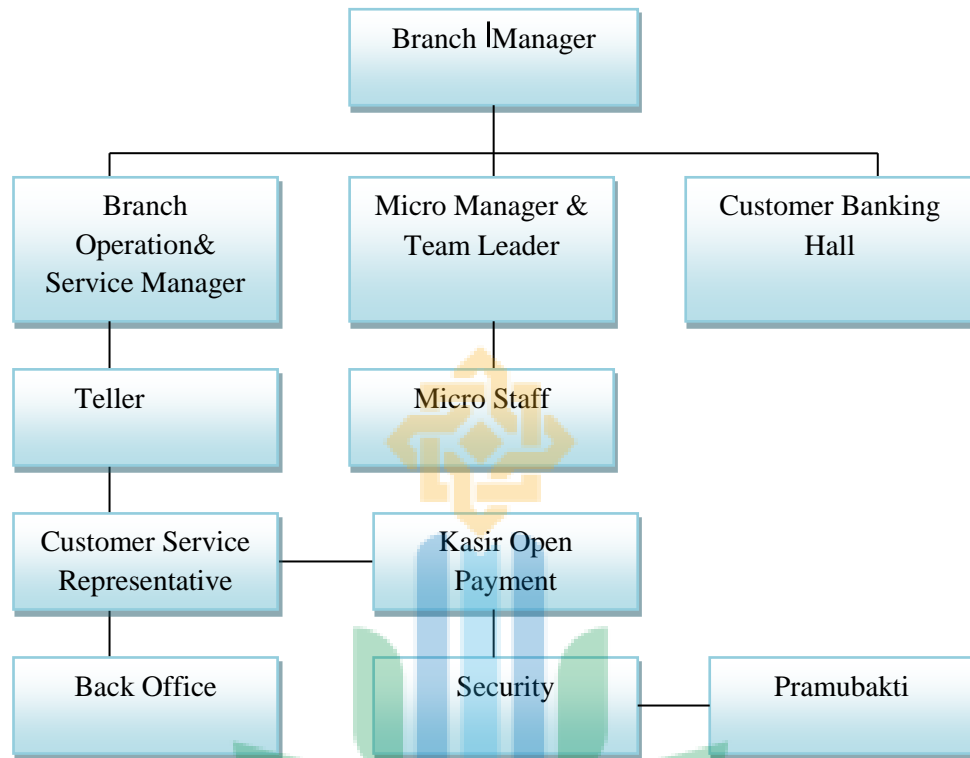
3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin

Struktur organisasi mengacu pada pengaturan formal dari interaksi dan tanggung jawab atas tugas, orang, dan sumber daya dalam suatu organisasi. Struktur organisasi pada dasarnya merupakan desain organisasi dimana manajer melakukan alokasi sumber daya organisasi, terutama terkait dengan pembagian kerja dan sumber daya yang dimiliki organisasi, serta bagaimana keseluruhan kerja tersebut dapat dikoordinasikan dan dikomunikasikan. Struktur organisasi dapat digambarkan sebagai bagan organisasi. Adapun struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin adalah sebagai berikut :



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**Gambar 3.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI PT.BANK SYARIAH INDONESIA, TBK**  
**KCP LAMONGAN WAHIDIN**



Sumber: Bank Syariah Indonesia, KCP Lamongan Wahidin, "Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia, "8 Juni 2022"

Keterangan:

1. Emil Cahyo : *Branch Manager*
2. Rudyanto : *Branch Operation & service Manager*
3. Tita Oktavia : *Teller*
4. Ummiatu Nur Syahadar : *Customer Service*
5. Rovy Agus Hidayah : *Security*

Adapun tugas-tugas yang dilakukan oleh bagian-bagian Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin diantaranya adalah sebagai berikut :

a. *Branch Manager*

Bertugas untuk mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, serta kegiatan secara operasional dan finansial serta mengelola layanan yang lebih unggul.

b. *Branch Operation & Service Manager*

Bertugas untuk memverifikasi seluruh data kegiatan operasional di *banking hall* dan menyetujui administrasi segala transaksi yang ada di *banking hall* sebelum dilaporkan ke *branch manager*.<sup>99</sup>

c. *Customer Service*

Bertugas untuk memberikan informasi baik produk dan layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah. *Customer service* juga melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai dengan aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.<sup>100</sup>

d. *Teller*

Bertugas untuk melayani nasabah yang melakukan transaksi setor tunai dan penarikan tunai atau non tunai dan transaksi lainnya, sesuai dengan aturan yang ditetapkan guna mencapai *service excellent*. Dan

---

<sup>99</sup> Rudyanto, *Branch Operation & Service Manager*, wawancara di Kantor Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin, 2022.

<sup>100</sup> Ummitatus Nur Syahadar, *Customer Service*, wawancara di kantor Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin, 2022.

sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai maupun non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.

*e. Security*

Bertugas untuk melakukan penjagaan kantor cabang/ cabang pembantu dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan kantor cabang/ cabang pembantu, Melaksanakan tugas yang diberikan oleh kepala bagian, menyambut nasabah dipintu utama dengan *griting* yang baik, dan membantu setiap nasabah yang keluar masuk kantor serta selalu siap menghadapi situasi yang terjadi.

*f. Pramubakti*

Bertugas untuk membantu kelancaran sosial dari suatu perusahaan. Kegiatan pramubakti lebih ditekankan dalam bidang membantu kegiatan administrasi seperti fotocopy, pengantaran dan penjemputan dokumen, dan tidak menutup kemungkinan kegiatan dalam menjaga kebersihan kantor guna kenyamanan karyawan dan nasabah.

## **B. Penyajian Data dan Analisis**

Pada bagian ini merupakan proses menyajikan hasil data yang diperoleh selama penelitian. Setelah melakukan proses pengumpulan data dilapangan, data-data yang merupakan hasil dari penelitian yang telah disesuaikan dengan rumusan masalah kemudian dikemukakan secara rinci sesuai dengan bukti yang telah diperoleh saat melakukan penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Secara berurutan akan

dipaparkan hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

### **1. Optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin**

Dalam meningkatkan produktivitas serta integritas bank pada kinerjanya, bank membutuhkan suatu standard yang dapat mengukur seberapa baik dan terarahnya pelayanan yang dilakukan oleh bagian *frontliner*. Bagi suatu bank sangat penting untuk membuat dan menetapkan standard pelayanan yang akan diberikan pada nasabah. Setiap unit atau departemen kerja mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berbeda-beda tergantung manajemen, pengetahuan, dan pengalaman masing-masing orang. Yang berkaitan dengan pelayanan ialah bagian *frontliner* yang memiliki *Standard Operating Procedure* (SOP) layanan. Dalam pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) ini diawasi dengan ketat dan penerapannya, karena ini adalah inti dari bisnis jasa perbankan. *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan pedoman atau panduan teknis operasional yang berfungsi sebagai sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Hal tersebut dipaparkan oleh Bapak Rudyanto selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin mengenai apakah *Standard Operating Procedure* (SOP) sangat penting bagi perusahaan:

“*Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, karena SOP berisi tentang

panduan teknik operasional yang harus diterapkan. Dalam menjalankan SOP atau PTO itu sudah ada ketentuan-ketentuan bagi para karyawan, khususnya pada bagian *frontliner* dalam melayani nasabah dengan dilaksanakan SOP tersebut maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* tersebut.”<sup>101</sup>

Hal serupa juga dijelaskan oleh Ibu Ummitatus Nur Syahadar selaku *customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin, menjelaskan mengenai SOP, yaitu:

”kami sebagai *frontliner* sangat terbantu dengan adanya SOP yang diberlakukan, khususnya untuk SOP pelayanan *customer service* ini karena dapat memudahkan pekerjaan kami dalam hal melayani nasabah yang dimana harus berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Jadi menurut saya SOP sangat penting karena dengan adanya SOP dapat memudahkan aktivitas utama kami dalam hal melayani dengan memberikan pelayanan yang baik akan memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi di bank.”<sup>102</sup>

Pernyataan ini diperkuat dengan Ibu Tita Oktavia selaku *teller* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin, beliau mengatakan bahwa:

“ Dalam pelayanan SOP sangat penting dilaksanakan karena pelayanan merupakan kunci utama dari Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin”<sup>103</sup>

Bisa diketahui dari hasil wawancara tersebut bahwa *standard operating procedure* (SOP) merupakan bagian yang sangat penting bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatannya, terutama pada bagian *frontliner*.

Bagian *frontliner* memiliki prosedur operasional standard masing-masing yang dapat mendukung proses kinerja dalam menjalankan

<sup>101</sup>Rudyanto, *Wawancara*, Lamongan, 9 Juni 2022.

<sup>102</sup>Ummitatus Nur Syahadar, *Wawancara*, Lamongan, 4 Juli 2022.

<sup>103</sup>Tita Oktavia, *Wawancara*, Lamongan, 22 Juni 2022

tugasnya. Untuk tercapainya kebutuhan nasabah karyawan atau pegawai *frontliner* sangat berperan dalam melakukan pelayanan. Selain pelayanan yang ditawarkan, terdapat kualitas pelayanan yang juga bisa dilihat dari segi *standard operating procedure* (SOP) itu apakah sudah diterapkan dan dilaksanakan atau tidak. Hal tersebut kemudian dijelaskan oleh Ibu Ummiatus Nur Syahadar selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin, menjelaskan bahwa:

“Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin memiliki SOP pelayanan *frontliner* dan juga sudah diterapkan di kantor serta pelaksanaannya sudah maksimal”<sup>104</sup>

Dalam adanya pembuatan *Standard Operating Procedure* (SOP) tentunya mempunyai tujuan dan manfaat bagi Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin. Hal ini dipaparkan oleh Ibu Tita Oktavia selaku *teller* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin yang mengatakan bahwa:

“Tujuannya sih agar para karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin lebih baik dan disiplin dalam bekerja sesuai dengan SOP.”<sup>105</sup>

Senada dengan penjelasan dengan sebelumnya Bapak Rudyanto selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin mengatakan bahwa:

“Agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi, nasabah yang ingin yang ingin mengambil pembiayaan di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin sehingga tidak mengambil ditempat lain.”<sup>106</sup>

Standard prosedur pelayanan untuk *customer service* ini juga sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dipaparkan oleh Ibu Ummiatus Nur

<sup>104</sup>Ummiatus Nur Syahadar, *Wawancara*, Lamongan, 4 Juli 2022.

<sup>105</sup>Tita Oktavia, *Wawancara*, Lamongan, 22 Juni 2022

<sup>106</sup>Rudyanto, *Wawancara*, Lamongan, 9 Juni 2022.

Syahadar selaku *customer service* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin memaparkan tentang pelaksanaan standard prosedur pelayanan *customer service* adalah sebagai berikut:

“Untuk *customer service* sudah dilaksanakan. Adapun SOP pelayanan untuk nasabah yang ditetapkan pada kami seperti kami harus berpakaian yang rapi dan bersih, selalu percaya diri, penuh senyum, bersikap ramah, hormat, sopan, tenang pada saat mendengarkan pembicaraan, menerima keluhan dan mendengarkan dengan baik, dan Antusias dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuan.<sup>107</sup>”

Senada dengan penjelasan sebelumnya Ibu Tita Oktavia selaku *teller* Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin memaparkan mengenai bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan *teller* dalam melayani nasabah:

“ Kalau SOP Layanan *teller* untuk nasabah yang sudah diterapkan kepada kami sebenarnya sama pada *customer service* cuman yang membedakan disini pada saat melakukan pelayanan transaksi pembukaan rekening tabungan, transaksi penyetoran tunai, melakukan pembayaran angsuran, transaksi penerimaan kas, dan transaksi penutupan rekening itu harus bagaimana.”<sup>108</sup>

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan *teller* sudah berjalan dengan baik.

Hal serupa juga dijelaskan oleh Bapak Rovy Agus Hidayah selaku *security* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin, menjelaskan bahwa:

“ Kalau untuk SOP pelayanan *security* yang diberlakukan itu seperti berdiri, senyum, mengucapkan salam, menanyakan

<sup>107</sup>Ummiatus Nur Syahadar, *Wawancara*, Lamongan, 4 Juli 2022.

<sup>108</sup>Tita Oktavia, *Wawancara*, Lamongan, 22 Juni 2022



keperluan nasabah. Dan untuk pelaksanaannya sudah berjalan dengan maksimal.”<sup>109</sup>

Pernyataan ini diperkuat oleh Bapak Rudyanto selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan

Wahidin yang mengatakan bahwa:

” Sebenarnya untuk SOP itu kita standard jadi ya mudah tidak ada yang tidak berjalan. Misalnya untuk *customer service* hal yang terpenting itu adalah saat nasabah bertanya mengenai produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin nah si *customer service* disini harus menjelaskan produk tersebut secara detail dan jelas agar nasabah maupun calon nasabah mengerti dan paham akan produk yang akan dipilih begitu juga saat menghadapi nasabah komplain itu harus bagaimana. Selanjutnya *teller* itu seperti halnya pada saat menerima angsuran itu harus benar-benar ditulis di slip formulir setoran lalu kemudian di masukkan untuk divalidasi supaya masuk ke sistem. Dan untuk *security* pada saat melayani nasabah yang datang ke bank si *security* ini langsung membukakan pintu, mengucapkan salam kemudian menanyakan keperluan dan kebutuhan nasabah itu sih. Jadi untuk SOP bagian *frontliner* atau pelayanan ini sudah dilaksanakan dan berjalan dengan maksimal.”<sup>110</sup>

Dengan adanya pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kemampuan agar dapat menangani segala keperluan yang dibutuhkan nasabah dengan baik. Dalam menjalankan kegiatan operasional pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin, para karyawan atau pegawainya dibutuhkan standard kerja yang efisien. Pelaksanaan standard pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul.

Pernyataan ini diperkuat bapak Rudyanto selaku *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP

<sup>109</sup>Rovy Agus Hidayah, Wawancara, Lamongan, 5 Juli 2022.

<sup>110</sup>Rudyanto, Wawancara, Lamongan, 9 Juni 2022.

Lamongan Wahidin pada hari kamis, 9 Juni 2022 mengatakan secara detail cara untuk melaksanakan *standard operating procedure (SOP)* pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin yaitu:

“Tidak hanya itu saja kadang kita juga melakukan *roll play*. Sebagai mana yang sudah diatur di dalam panduan teknik operasional (PTO). Kegiatan *roll play* ini semacam pelatihan yang dilakukan karyawan bagian *frontliner*, contoh misalnya *teller* kalau menerima nasabah itu harus gimana, si *customer service* kalau menerima komplain atau keluhan dari nasabah harus gimana, si *security* kalau menyambut nasabah itu gimana. Untuk *roll play* ini diadakan setiap 2 minggu yaitu di hari rabu. Tidak hanya *roll play* ada juga *sharing season* nah *sharing season* ini lebih ke kalau ada informasi mengenai produk-produk terbaru karena produk menjadi kunci dari menjalankan *standard operating procedur (SOP)* jadi selain layanan *teller* dan *customer service* harus tau produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin, untuk *sharing season* ini dilakukan di hari kamis.”<sup>111</sup>

Dari hasil wawancara tersebut maka disimpulkan bahwa dalam mengoptimalkan *Standard Operating Procedure (SOP)* pelayanan *frontliner* yang baik ialah dengan cara melakukan pelatihan seperti *roll play*, *sharing season*, melakukan evaluasi, dan *reward* untuk karyawan jika menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* dengan baik.

2. **Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin**
  - a. *Realibility* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat dan terpercaya dalam menyiapkan segala kebutuhan nasabah sebelum bank di buka. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan

<sup>111</sup> Rudyanto, *Wawancara*, Lamongan, 9 Juni 2022.

kemudahan dan kesiapan akan menambahkan rasa empati dalam setiap diri nasabah. Kemudian nasabah akan merasa aman apabila mengetahui bahwa karyawan bank yang akan melayani nasabah merupakan orang yang dapat diandalkan (cepat dan akurat) dalam proses transaksi perbankan.

Ibu Ratih selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin mengungkapkan mengenai tanggapannya tentang pelayanan yang diberikan ialah sebagai berikut:

“Menurut saya sangat puas dalam pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan yang ada di bank ini, pelayanannya disini cepat dan bagus, untuk itu saya menyukai hal tersebut karena pelayanannya cepat.”<sup>112</sup>

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Andri selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin yang mengatakan bahwa:

“Kalau dilihat dari segi fasilitas sih sudah bagus apalagi juga ada tambahan mesin antrian. Kemudian cara karyawan dalam melayani itu sangat merespon terlebih pada bagian IT yang menyediakan *call center* jadi saya tidak perlu lagi datang ke bank. Saya hanya menggunakan Hp atau mendownload apk BSI *mobile* yang bisa diakses guna mencari informasi dari bank. Tapi kalau memakai apk BSI *mobile* ini ada kendalanya sih mungkin karena koneksi jaringannya aja yang susah tapi ini terjadi dengan yang berhubungan pihak ketiga bukan dengan pihak bank. Dan untuk masalah itu biasanya karyawan banknya dalam mengatasi itu cepat dan bisa diandalkan.”<sup>113</sup>

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa dalam melayani nasabahnya Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan

---

<sup>112</sup>Ratih, *Wawancara*, Lamongan, 20 Juli 2022.

<sup>113</sup>Andri, *Wawancara*, Lamongan, 20 Juli 2022.

Wahidin sangat handal karena karyawan yang ada pada bank tersebut adalah orang yang berdomisili di sekitar Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin sehingga membuat nasabah merasa nyaman dalam menyampaikan keluhan yang dialaminya serta mudah untuk menghubunginya.

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas, untuk mengantisipasi kinerja karyawan bank yang dapat mengecewakan nasabah. Karyawan bank perlu meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai kebutuhan, membantu nasabah yang mengalami kesulitan saat mengisi slip, senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah, dan peningkatan kecepatan dalam penanganan keluhan nasabah.

Ibu Ratih selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin mengungkapkan mengenai daya tanggap yang dilakukan oleh *teller* pada saat melayaninya:

“Saya mengantri sudah cukup lama dan *teller* sangat cepat pada saat melayani saya tapi dengan penuh ketelitian, *teller* memastikan terlebih dahulu uang yang akan diserahkan kepada saya apakah jumlahnya sudah sesuai apa belum.”<sup>114</sup>

Dalam hal ini Ibu Naning Estu selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin mengungkapkan mengenai

<sup>114</sup>Ratih, *Wawancara*, Lamongan, 20 Juli 2022.

kelebihan pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP

Lamongan Wahidin:

“Ketika saya tiba di bank BSI KCP Lamongan Wahidin saya langsung disambut dengan begitu oleh *security* di bank ini. Lalu *security* bertanya mengenai keperluan saya datang ke bank BSI. Saya menjelaskan bahwa ingin melakukan setoran tunai ke rekening bank di BSI beserta pembuatan *E-Banking* baru. Kemudian *security* mengarahkan saya untuk mengisi formulir dengan menggunakan aplikasi yang dikhususkan untuk penyetor tunai, mulai dari nama, no.rekening, beserta nomor telepon. Setelah semua terisi baru klik selesai dan barulah *security* memberikan kartu yang dilaminating, terhubung sepi jadi saya langsung dipanggil nomor antrian tidak perlu menunggu dikursi tunggu untuk mengantri. Menurut saya *security* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin ini sangat ramah, sopan dan cekatan dalam membantu saya untuk melakukan setor tunai.”<sup>115</sup>

Bisa disimpulkan dari pemaparan hasil wawancara di atas bahwa dalam daya tanggap semua karyawan menunjukkan keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan pada nasabah, hal tersebut juga berlaku bagi *security* sekalipun.

c. *Assurance* (Jaminan)

Dalam hal pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para karyawan bank dalam menumbuhkan rasa percaya para nasabah terhadap bank. Terdapat beberapa komponen diantaranya seperti komunikasi, keamanan, kompetensi, kredibilitas, serta sopan santun.

Bapak Andri selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin menjelaskan mengenai perilaku sopan santun juga diterapkan:

<sup>115</sup>Naning Estu, *Wawancara*, Lamongan, 12 Juli 2022.

“Bagi saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik terutama pada kerapian karyawan dalam hal menjaga penampilan. Kesabaran dan keramahan dalam menanggapi permasalahan atau keluhan nasabah. Hal yang membuat saya sukai ialah mereka tidak membeda-bedakan status sosial nasabah. Semua nasabah diperlakukan dengan adil tanpa melihat latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Muda ataupun tua, yang naik motor ataupun yang bermobil. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan sewajarnya.”<sup>116</sup>

Bisa disimpulkan dari pemaparan hasil wawancara di atas bahwa sikap empati merupakan wujud dari keamanan karyawan saat memberikan kemudahan bagi nasabah dengan senang hati pada saat melakukan transaksi. Selain itu perilaku yang adil ialah memberikan hak kepada yang berhak atau memposisikan sesuatu pada tempatnya. Dari hasil observasi yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin telah menerapkan sikap adil tersebut terhadap para nasabah maupun calon nasabahnya. Hal ini diperkuat oleh penulis yang dibuktikan dari kutipan hasil wawancara kepada bapak andri beliau mengatakan “semua nasabah diperlakukan dengan adil tanpa melihat latar belakang pendidikan dan pekerjaannya. Muda ataupun tua, yang naik motor ataupun yang bermobil. Mereka tetap santun dan menghargai nasabah dengan sewajarnya.”

d. *Empathy* (Empati)

Dalam hal memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan terhadap para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dalam pandangan nasabah bahwa sikap karyawan

<sup>116</sup>Andri, *Wawancara*, Lamongan, 20 Juli 2022.

bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah yang membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini menunjukkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.

Bapak Rudyanto selaku *Branch Operation & Service Manager*

Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin mengatakan bahwa:

“Kalau untuk kendala itu paling dari segi jaringan, kan sekarang pakai hp atau melalui aplikasi BSI *Mobile* jadi waktu awal-awal itu jaringan masih menyesuaikan terus kendalanya juga ga semua orang atau nasabah itu paham teknologi. Hal yang kita lakukan ialah dengan mengedukasi nasabah seperti ini loh pak/bu. Kita tidak menganggap ini sebuah kendala sih melainkan masalah.”<sup>117</sup>

Bapak Rovy Agus Hidayah selaku *security* Bank Syariah

Indonesia KCP Lamongan Wahidin mengatakan bahwa:

Hal yang saya lakukan dalam memudahkan nasabah apalagi saat pandemi ini, terkhusus pada orang tua yang sudah lemah fisiknya atau ditakutkan ketika mendatangi bank akan mengakibatkan kerumunan nasabah, maka nasabah menitipkan ke saya. Nasabah yang datang ke bank itu ingin melakukan penyetoran penarikan dan transfer ke bank lainnya.<sup>118</sup>

Dari hasil wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sikap empati yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin pada saat mengalami kendala jaringan dari pihak ketiga tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya

<sup>117</sup>Rudyanto, *Wawancara*, Lamongan, 8 Juni 2022.

<sup>118</sup>Rovy Agus Hidayah, *Wawancara*, Lamongan, 5 Juli 2022.

untuk memperlancar pelayanan. Meskipun dalam wabah pandemi covid-19 saat ini, karyawan tetap melayani sesuai dengan kebutuhan para nasabahnya baik untuk penarikan penyetoran, transfer uang ke bank lain, serta pembuatan ATM baru.

e. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berikut ini hasil wawancara bapak Rudyanto selaku *Branch Operation & Service Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin mengatakan bahwa salah satu hal yang membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi ialah sebagai berikut:

“Demi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di bank, kami menyediakan berbagai fasilitas yang membuat nasabah nyaman dan terus mendatangi bank, seperti ruangan yang ber-AC, kursi yang bersih, kamar mandi di dalam dan mushola bagi nasabah ketika sedang menunggu antrian.”<sup>119</sup>

Dalam melayani nasabah, Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin sangat memperhatikan kenyamanan nasabahnya agar merasa nyaman saat bertransaksi di bank, serta menyediakan beberapa fasilitas kantor dan tempat parkir yang memadai akan membuat nasabah nyaman saat mendatangi bank. Walaupun sarana dan prasarana yang ditawarkan kepada nasabah sudah cukup baik, akan tetapi jika dalam melayani nasabah karyawan tidak berpenampilan menarik maka hal ini akan membuat evaluasi buruk bagi nasabah karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Hal ini yang dilakukan saat mewawancarai bapak Emil

---

<sup>119</sup>Rudyanto, *Wawancara*, Lamongan, 9 Juni 2022.



Cahyo selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia yang mengungkapkan bahwa:

“Dalam hal melayani nasabah, kami sepakat bahwa penampilan para karyawan harus sopan, rapih, dan bersih. Hal ini juga berlaku untuk semua para karyawan, dan kami setuju untuk penampilan diwaktu-waktu tertentu seperti pada hari senin, rabu, dan kamis itu kita menggunakan seragam *frontliner* sedangkan untuk hari selasa dan jum’at menggunakan seragam batik.”<sup>120</sup>

Untuk karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin yang berhadapan langsung dengan nasabah (*frontliner*) saat melayani nasabah berpegang pada prosedur atau mekanisme yang telah ditetapkan. Pelayanan yang cepat dan akurat sudah sesuai *standard operating procedur (SOP)* seperti layanan yang ditawarkan sudah memenuhi harapan nasabah. Pada saat melayani nasabah, karyawan melayani nasabah harus secepat mungkin sesuai dengan permintaan nasabah. Berikut pemaparan wawancara kepada ibu Ummiatus Nur Syahadar selaku *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin:

“Jadi disini untuk aturan waktu itu pastinya ada, tujuannya sih untuk mengefisienkan waktu tergantung dari produk yang ingin dibuatkan maupun keluhan dari nasabah. Misalnya seperti jika nasabah ingin dibuatkan atau dibukakan buku rekening baru, maka target waktu yang dibutuhkan itu kurang lebih 20 menit kira-kira itu sudah maksimal, dan 10 menit bisa jadi jika tidak ada kendala.”<sup>121</sup>

Ibu Naning selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP

Lamongan Wahidin mengungkapkan bahwa:

<sup>120</sup>Emil Cahyo, *Wawancara*, Lamongan, 7 Juni 2022.

<sup>121</sup>Ummiatus Nur Syahadar, *Wawancara*, Lamongan, 4 Juli 2022.

“Selama menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin ini saya merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan, dan para karyawannya memperlakukan saya dengan baik. Sikap para karyawan di bank ini sangat baik, ramah, dan sopan dalam melayani saya. Serta mendengarkan semua keluhan dan keinginan saya, kemudian memberikan saran dan solusi. Tidak hanya ini saja sih untuk fasilitas bank termasuk ruangan juga nyaman.”<sup>122</sup>

Kemudian hal serupa juga dikatakan oleh bapak Andri selaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin yang mengungkapkan bahwa:

“Untuk penyampaian informasi menurut saya sudah sangat baik dengan tutur kata karyawan termasuk *customer service* sangat sopan dan santun dengan cara penyampaiannya menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan jelas, sehingga memudahkan saya untuk mengerti dan paham apa yang disampaikan oleh *customer service*.”<sup>123</sup>

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pada Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sudah cukup baik, sehingga nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan dengan penyampaian yang sopan, lembut, dan jelas akan membuat nasabah merasa nyaman, serta memudahkan nasabah untuk memahami apa yang disampaikan oleh karyawan saat melayaninya. Keahlian dibidang komunikasi harus dimiliki oleh karyawan, salah satu keahlian tersebut harus diperhatikan karena karyawan (*frontliner*) berhadapan langsung dengan para nasabah atau calon nasabah yang mempunyai karakter berbeda. Selain

<sup>122</sup>Naning Estu, *Wawancara*, Lamongan, 12 Juli 2022.

<sup>123</sup>Andri, *Wawancara*, Lamongan, 20 Juli 2022.

hal itu penting juga diperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak menimbulkan kesalah-pahaman.

### C. Pembahasan Temuan

Pada bagian ini menjelaskan tentang beberapa uraian tentang hasil penelitian di lapangan, yang dipadukan dengan teori-teori yang ada pada bab sebelumnya. Data-data dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi akan di analisis secara jelas oleh peneliti sehingga mendapatkan temuan-temuan yang sebenarnya dan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang optimalisasi *standard operating procedure* (SOP) pelayanan *frontliner* pada kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.

#### 1. Optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.

Pada dasarnya pelayanan nasabah di sebuah bank sangat bergantung pada karyawan atau pegawai bank yang melayaninya. Agar pelayanan tersebut menjadi berkualitas dan konsisten atau memenuhi standard yang ditetapkan oleh standard operasional pelayanan yang menjadi pedoman dan acuan bagi karyawan ataupun pegawai.<sup>124</sup> Tanpa adanya standard tertentu, maka sulit dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Setiap *frontliner* sangat perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan apalagi dalam fungsinya *frontliner* sebagai seorang yang berhubungan atau berinteraksi langsung dengan nasabah.

<sup>124</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2011), 18.

Dalam bukunya Muhammad Budihardjo *Standard Operating Procedure* (SOP) ialah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu, proses kerja yang dimaksud adalah bersifat tetap, teratur, dan tidak berubah. Proses kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut dengan *Standard Operating Procedure* (SOP).<sup>125</sup>

*Standard Operating Procedure* (SOP) dapat dikatakan sebagai suatu pedoman atau standard yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi, sehingga perusahaan dapat beroperasi dengan baik dan mengikuti aturan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. *Standard Operating Procedure* (SOP) digunakan sebagai pedoman atau aturan yang harus dijalankan oleh para karyawan ataupun pegawai *frontliner* (*customer service, teller, dan security*) agar mencapai kinerja yang baik dan maksimal.

Setiap perusahaan apapun bentuk dan jenisnya membutuhkan panduan atau pedoman untuk melakukan tugas dan fungsi masing-masing elemen atau unit perusahaan. *Standard Operating Procedure* (SOP) ialah sistem yang dirancang untuk merapikan, memudahkan, dan menertibkan pekerjaan. Agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak melebihi batas, maka perlu ditetapkan standard pelayanan yang baik. Sehingga karyawan atau pegawai *frontliner* tidak melanggar standard yang telah

---

<sup>125</sup>Muhammad Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP* (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), 7.

ditetapkan oleh perusahaan. Setiap karyawan atau pegawai perusahaan harus mengikuti standard yang sesuai dengan pekerjaan masing-masing.<sup>126</sup>

Sedangkan untuk pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin sudah diterapkan dengan cukup baik. Adapun tujuan atau manfaat dari dibuatnya *Standard Operating Procedure* (SOP) agar seluruh karyawan ataupun pegawai di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan disiplin dalam bekerja yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP).

Karyawan dalam melaksanakan tugas ataupun pekerjaan harus memahami *Standard Operating Procedure* (SOP) yang sesuai dengan pekerjaan masing-masing. Hal ini penting karena dalam penyusunan *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki tujuan yang bermanfaat bagi kelangsungan pencapaian target dalam melayani nasabah.

Dengan adanya optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang baik dapat mencerminkan kinerja yang baik bagi perusahaan sehingga akan berdampak baik pada pelayanan dan kepuasan nasabah.

## **2. Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.**

Dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin dari hasil data analisa yang diperoleh pada saat dilapangan peneliti memperoleh fakta bahwa dalam pelayanan *frontliner*, Bank Syariah Indonesia KCP

---

<sup>126</sup> Ekotama Suryono, *Pedoman Mudah Menyusun SOP* (Yogyakarta: Media Press, 2015), 32- 41.

Lamongan Wahidin mempunyai cara agar meningkatkan kepuasan nasabah dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan yang melalui lima dimensi, hal ini sesuai dengan apa yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zeithmal:

1. *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara akurat tanpa melakukan kesalahan. Fakta tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung bahwa dalam mewujudkan seorang muslim yang profesional kita senantiasa merujuk pada apa yang dicontohkan Rasulullah SAW yang ada di diri beliau. Dengan adanya karakter tersebut tentu loyalitas konsumen akan semakin kokoh.<sup>127</sup>

Jika dikaitkan ada keterkaitan antara fakta yang ada dilapangan dengan yang dikemukakan oleh Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, dimana fakta dilapangan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin dalam memberikan pelayanan kepada nasabah baru maupun nasabah lama dengan menerapkan karakter yang mencakup sifat-sifat nabi yang mulia seperti siddiq (jujur), amanah (dapat dipercaya), fathanah (cerdas dan bijaksana), tabligh (keterbukaan), istiqomah (kuat pendirian), disiplin, dan bertanggung jawab.

---

<sup>127</sup>Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik* (Jakarta: Gema Insani Press, 2003). 40.

## 2. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Berhubungan dengan keadaan dan kemampuan memberikan pelayanan (karyawan) dalam membantu para nasabah maupun calon nasabah dan merespon permintaan nasabah dengan cepat dan tepat dengan menginformasikan layanan yang jelas. Hal yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin ialah dengan keandalan karyawan bank dalam memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan perlu dijaga dan dilestarikan. Dalam memberikan pelayanan kehandalan terutama pada sarana teknologi informasi ialah inti dari kualitas layanan yang cepat dan akurat, hal ini dikarenakan nasabah menilai berdasarkan pengalaman pada saat menggunakan layanan tersebut.

Fakta tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Andriasan Sudarso bahwa kemampuan dalam membantu memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.<sup>128</sup>

Jika dikaitkan ada keterkaitan antara fakta yang ada dilapangan dengan yang dikemukakan oleh Andriasan Sudarso, dimana fakta dilapangan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin dalam memberikan informasi kepada nasabah maupun calon nasabah sangat jelas, cepat, dan tepat.

## 3. *Assurance* (Jaminan)

---

<sup>128</sup> Andriasan Sudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang Di Sumantera Utara)*(Yogyakarta: Deepublish Publisher, 2016). 58.

Berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan nasabah sehingga mampu menciptakan kenyamanan bagi para nasabah lama maupun nasabah baru.

Fakta tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sugiyanto Wiryoputro bahwa mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para karyawan.<sup>129</sup>

Jika dikaitkan ada keterkaitan antara fakta yang ada dilapangan dengan yang dikemukakan oleh Sugiyanto Wiryoputro, dimana fakta dilapangan bahwa para karyawan *frontliner* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin dalam memberikan layanan sudah memberikan perhatian dalam melayani para nasabah maupun calon nasabah dengan cara ketulusan, antusias, dan ikhlas. Kemudian memberikan rasa nyaman dan aman dalam menjaga kerahasiaan nasabah meskipun layanan yang dilakukan secara online, serta membangun rasa kepercayaan pada nasabah.

#### 4. *Empathy* (Empati)

Berhubungan dengan memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Empati merupakan perusahaan yang memahami masalah nasabah dan bertindak demi kepentingan nasabah,

<sup>129</sup>Sugiyanto Wiryoputro, *Unggul Dalam Persaingan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005). 13.



dan memberikan perhatian pribadi pada nasabah, serta mempunyai jam kerja yang nyaman.

Fakta tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Dede Suleman bahwa memberikan perhatian tulus yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginannya.<sup>130</sup>

Jika dikaitkan ada keterkaitan antara fakta yang ada dilapangan dengan yang dikemukakan oleh Dede Suleman, dimana fakta dilapangan bahwa para karyawan *frontliner* Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin dalam memberikan perhatian pada nasabah ialah dengan membantu nasabah yang belum memahami cara pembukaan rekening baru secara online, memberikan informasi secara detail mengenai layanan jasa, produk maupun pembiayaan yang ingin diketahui oleh nasabah sampai nasabah paham, dan menghubungi nasabah.

##### 5. *Tangible* (Bukti Fisik)

Berhubungan dengan kemampuan perusahaan, penampilan fisik, perlengkapan sarana dan prasarana, dan sistem informasi komunikasi bank. Fakta tersebut sesuai dengan apa yang dikemukakan oleh Sugiyanto Wiryoputro bahwa bukti langsung yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana komunikasi.<sup>131</sup>

<sup>130</sup>Dede Suleman, *Manajemen Pemasaran Di Era Digital (Konsep dan Strategi)* (Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2022). 90.

<sup>131</sup>Sugiyanto Wiryoputro, *Unggul Dalam Persaingan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005). 13.

Jika dikaitkan ada keterkaitan antara fakta yang ada dilapangan dengan yang dikemukakan oleh Sugiyanto Wiryoputro, dimana fakta dilapangan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin dalam memberikan layanan yang dilakukan ialah dengan cara memberikan pelatihan-pelatihan dan melakukan evaluasi setiap harinya, kemudian tetap menjaga kebersihan ruangan supaya tetap bersih, aman, dan nyaman. Pada saat pandemi covid-19 ini pihak bank menyediakan fasilitas yang berupa tempat cuci tangan sebelum masuk ruangan, cek suhu badan, menghimbau tetap memakai masker, memberikan jarak tempat duduk antara nasabah satu dengan nasabah lainnya, ruangan ber-AC dan penataan ruangan yang bersih sehingga membuat nasabah merasa sangat nyaman dalam melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.

Dalam hal ini peneliti menemukan fakta bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor terpenting dalam keberhasilan bank karena sebagai pelaku usaha dalam industri jasa. Pelayanan sudah menjadi kewajiban bagi bank dalam menjalankan usahanya khususnya pada masalah kepuasan dan loyalitas nasabah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin sudah maksimal sesuai dengan panduan atau standard dan dalam menjalankan tugasnya para karyawan *frontliner* sudah sangat baik. Para karyawan *frontliner* khususnya *customer service* dan *teller* ketika menghadapi kendala saat melakukan pekerjaannya seperti adanya gangguan teknis mereka mampu mengatasinya dengan baik.
2. Tingkat kepuasan pada pelayanan *frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin dilakukan dengan cara memberikan lima dimensi pokok yang berhubungan dengan pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan) memberikan kemudahan dalam prosedur pelayanan misalnya seperti saat melakukan transaksi perbankan diberikan secara cepat dan akurat. *Responsiveness* (daya tanggap) respon yang diberikan ialah membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengisi slip, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. *Assurance* (jaminan) yang terdiri dari beberapa komponen misalnya seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan. *Empathy* (empati) dengan memberikan perhatian dengan berusaha

memahami keinginan nasabah. *Tangibles* (bukti fisik) berupa lokasi kantor dan fasilitas ruang tunggu yang bersih, dan memberikan kenyamanan dalam proses transaksi yang merupakan poin terpenting yang sangat diperhatikan pada saat memberikan pelayanan.

## B. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada bagian *frontliner* dan lebih meningkatkan lagi kualitas sarana dan prasarana.
2. Bagi para karyawan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin, Tetap berusaha untuk ramah, sopan dan santun kepada nasabah, bertanggung jawab, amanah, dan teruslah terbuka, serta tetap sopan dengan permasalahan-permasalahan yang sedang dirasakan oleh nasabah.
3. Bagi peneliti yang selanjutnya dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai tingkat kepuasan nasabah pada pelayanan *frontliner* dengan rujukan referensi yang lebih beragam dengan menggunakan metode penelitian yang berbeda.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Tathagati, Arini. 2014. *Step By Step Membuat SOP*. Yogyakarta: Efata.
- Nur Rinto, Muhammad. 2012. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Pelayanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Qomariah, Nurul. 2020. *Pentingnya Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung (Studi Pengaruh Costomer Value, Brand Image, dan Atribut Produk Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengunjung Pariwisata Pantai)*. Jember: CV. Pustaka Abadi.
- Curatman, Aang, dkk. 2020. *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Budihardjo, Muhammad. 2014. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran dan Kepuasan Nasabah*. Surabaya: Unitomo Press.
- Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Ricky, Widia. 2022. *Strategi Pelayanan Pegawai Frontliner Dalam Mengoptimalkan Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Di Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu*. Skripsi: Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.
- Fatimah, Mamidah. 2021. *Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau*. Skripsi: Universitas Islam Negeri Antasari.
- Suryono, Ekotama. 2015. *Pedoman Mudah Menyusun SOP*. Yogyakarta: Med. Press.
- Nugraheni, Ratih. 2014. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sritatu Pemuda*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis.
- Ratmino. 2002. *Strategi Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.

- Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Kasmir. 2016. *Pemasaran Bank Edisi Revisi 2004*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Prakkasi, Idris. 2020. *Pemasaran Syariah Era Digital*. Bogor: Penerbit Lindan Bestari.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2008. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Latumaerissa, R. Julius. 2014. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Afif, Faisal. 1996. *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung: PT. Eresco.
- Sondakh, Conny. 2015. *Kualitas Layanan, Citra Merek dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Paplus BNI Cabang Manado)*Jurnal Riset dan Manajemen Vol.3 No.1.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arianto, Nurmin. 2022. *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: Cipta Media Nusantara (CMN).
- Wulandari, Ririn dan Fikri Aulawi Rusmahafi. 2020. *Membidik Nasabah Bank Syariah*. Makassar: CV. Nas Media Pustaka.
- Sundari, Eva. 2021. *Dinamika Citra dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru)*. Indramayu: Penerbit Adab.
- Sudaryono. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Mix Method*. Depok: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung. 2003. *Manajemen Syariah Dalam Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Wiryoputro, Sugiyanto. 2005. *Unggul Dalam Persaingan*. Yogyakarta: Andi Offset.

- Suleman, Dede. 2022. *Manajemen Pemasaran Di Era Digital (Konsep dan Strategi)*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Siregar, Nurul Farizka & Mustopa Kamal Rokan. 2022. *Strategi Service Excellent Pada Pendanaan Syariah di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Stabat*. Jurnal Penelitian Administrasi Publik Vol. 2 No.3.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.
- Sudarso, Andriasan. 2016. *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset pada Hotel Berbintang Di Sumantera Utara)*. Yogyakarta: Deepublish Publisher.
- Cicik, Tri, Pulung Amari dan Dyah Sawitri. 2022. *SOP Administrasi Pemerintah: Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Mujiyanti, Dian Puspita dan Jumaren. 2019. *Pengaruh Standard Operating Procedure & Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja*. Jurnal Manajemen Vol. 14 No. 1.
- Sholihin, Ahmad Ifhan. 2010. *Buku Pintar Ekonomi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suharto, Babun, dkk. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Moleong, Lexy J. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mitha Anggreani

Nim : E20181039

Prodi Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa dalam isi skripsi terdapat unsur-unsur penjiplakan karya tulis ilmiah yang pernah dilakukan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini disebutkan sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata peneliti ini terbukti terdapat unsur-unsur penjiplakan dan klaim pihak lain, maka saya bersedia untuk proses sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini di buat tanpa paksaan pihak manapun.

Jember, 20 Maret 2023  
saya yang menyatakan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

Mitha Anggreani  
E20181039



## Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABLE	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODELOGI PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
<p>Optimalisasi <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan <i>Frontliner</i> Pada Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan <i>Frontliner</i></li> <li>Kepuasan Nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sikap</li> <li>Skill</li> <li>Penampilan</li> <li><i>Reability</i> (Kehandalan)</li> <li><i>Responsiviness</i> (Daya Tanggap)</li> <li><i>Assurance</i> (Jaminan)</li> <li><i>Empathy</i> (Empati)</li> <li><i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Data Primer meliputi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>BOSM (<i>Branch Operation &amp; Service Manager</i>)</li> <li><i>Customer Service</i></li> <li><i>Teller</i></li> <li><i>Security</i></li> <li>Nasabah</li> </ol> </li> <li>Data Sekunder meliputi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Jurnal</li> <li>Skripsi</li> <li>Buku</li> <li>Website</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Metode Penelitian : Kualitatif</li> <li>Jenis Penelitian : <i>Field Research</i> (Penelitian Lapangan)</li> <li>Penentuan Subjek dari teknik <i>purposive sampling</i></li> <li>Teknik Pengumpulan Data meliputi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Observasi</li> <li>Wawancara</li> <li>Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>Analisis Data meliputi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Pengumpulan Data (<i>Data Collection</i>)</li> <li>Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>)</li> <li>Penyajian Data (<i>Data Display</i>)</li> <li>kesimpulan</li> </ol> </li> <li>keabsahan Data meliputi:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Triangulasi Sumber</li> <li>Triangulasi Teknik</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana Optimalisasi <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pelayanan <i>Frontliner</i> di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin?</li> <li>Bagaimana Tingkat Kepuasan Nasabah pada ) Pelayanan <i>Frontliner</i> di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin?</li> </ol>

## PEDOMAN WAWANCARA

### A. Pedoman Observasi

1. Observasi mengenai kondisi obyektif di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin
2. Observasi mengenai pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) Pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin
3. Observasi mengenai kondisi nasabah ketika para *frontliner* melayaninya

### B. Pedoman Wawancara

1. Apakah Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin mempunyai *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan *frontliner*?
2. Apakah *Standard Operating Procedure* (SOP) sangat penting bagi perusahaan?
3. Apakah *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan *frontliner* sudah diterapkan dengan baik?
4. Apakah tujuan dan manfaat dari *Standard Operating Procedure* (SOP) tersebut?
5. Bagaimana Optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan *frontliner*?
6. Apakah di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin menggunakan *service quality* dalam melayani nasabah?
  - a. *Reliability* (Kehandalan)
    - 1) Hal-hal apa saja yang perlu disiapkan bank dalam melayani nasabah agar sesuai dengan harapan nasabah?
    - 2) Bagaimana cara penyampaian informasi kepada nasabah?
    - 3) Bagaimana cara karyawan *frontliner* dalam menyakinkan atau menjanjikan nasabah agar nasabah percaya kepada bank?
    - 4) Bagaimana cara karyawan *frontliner* dalam mengatasi nasabah ketika ada keluhan?

b. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

- 1) Bagaimana cara memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan tepat kepada nasabah ketika sedang melakukan transaksi atau hal lainnya?
- 2) Bagaimana cara karyawan bank dalam memberikan penjelasan dengan baik dan mudah dipahami oleh nasabah?
- 3) Apakah karyawan bank melayani nasabah dari awal sampai akhir?

c. *Assurance* (Jaminan)

- 1) Bagaimana cara karyawan *frontliner* dalam menimbulkan rasa percaya kepada nasabah supaya tidak takut terhadap resiko yang akan nantinya dialami?
- 2) Apakah bank memberikan jaminan kerahasiaan kepada nasabah terutama pada hal keuangan?

d. *Empathy* (Empati)

- 1) Bagaimana karyawan bank dalam memberikan kenyamanan bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin?
- 2) Bagaimana cara karyawan bank dalam melayani nasabah agar tidak menunggu terlalu lama dalam bertransaksi?

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

- 1) Apakah ada penampilan khusus agar nasabah merasa nyaman ketika sedang melakukan transaksi?
- 2) Apa saja fasilitas yang disediakan oleh bank pada nasabah dalam hal pelayanan?

**C. Pedoman Dokumentasi**

1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin
2. Visi dan misi Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin
3. Data jumlah nasabah keseluruhan Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin
4. Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin

## SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rudyanto  
Jabatan : Branch Operation & Service Manager

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa yang beridentitas :

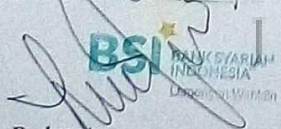
Nama : Mitha Anggreani  
Universitas : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
NIM : E20181039  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah selesai melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin Terhitung mulai tanggal 07 Juni sampai dengan 27 Juli 2022 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "OPTIMALISASI STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PELAYANAN FRONTLINER PADA KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP LAMONGAN WAHIDIN".

Demikian surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatu*

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
KCP Lamongan Wahidin



**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA  
Layanan Syariah

**Rudyanto**  
Branch Operation & Service Manager

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**Tabel 5.1**  
**Standard Operating Procedure (SOP)**  
**Pelayanan Frontliner Bank Syariah Indonesia**  
**KCP Lamongan Wahidin**

A. Customer Service	
Aspek	Keterangan
1. Sikap	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. memiliki sikap yang percaya diri, ramah, akrab, penuh senyum, mengucapkan salam ketika bertemu dengan nasabah, dan memperkenalkan diri dengan baik.</li> <li>b. Mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan sopan dan menggunakan kata-kata yang jelas “Silahkan duduk Pak/Bu...” lalu diikuti dengan gerakan tangan.</li> <li>c. Menawarkan bantuan menggunakan kata-kata “Ada yang bisa saya bantu Pak/Bu...” dengan nada yang sopan dan membantu nasabah.</li> <li>d. Selalu menjaga kontak mata saat melayani nasabah.</li> <li>e. Posisi duduk harus tegap dan tidak bersandar.</li> <li>f. Diperbolehkan memberi tanda pada form yang harus diisi oleh nasabah dan tidak diperbolehkan mengisi form nasabah.</li> <li>g. Dilarang melakukan pekerjaan lain yang tidak berhubungan dengan transaksi nasabah.</li> <li>h. Saat mengakhiri layanan dengan nasabah yang hendak pergi melanjutkan transaksi ke unit lain, ucapkan “Terimakasih Pak/Bu... (diikuti dengan nama), silahkan menuju... (nama unit yang dituju)”.</li> <li>i. Mengucapkan salam.</li> </ul>
2. Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berpenampilan bersih, rapi, dan sopan.</li> <li>b. Mengenakan seragam sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, dan wajib menggunakan <i>Name Tag</i>.</li> <li>c. Tidak memakai riasan wajah yang berlebihan dan mencolok.</li> <li>d. Meja kerja harus bersih, rapi, dan tidak berdebu.</li> <li>e. Menyediakan rak brosur produk, alat tulis yang berfungsi untuk digunakan nasabah, terdapat form aplikasi pembukuan rekening dan transaksi lainnya.</li> <li>f. Terdapat <i>name dek</i> yang dapat terbaca oleh nasabah.</li> </ul>

3. Skill	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. mampu menjelaskan seputar produk dan fitur BSI.</li> <li>b. Menawarkan nasabah untuk menggunakan <i>e-banking</i>.</li> <li>c. Melakukan <i>cross selling</i> kepada calon nasabah.</li> <li>d. Proses transaksi nasabah dengan cepat, tanggap, dan akurat.</li> </ul>
----------	--

B. Teller	
Aspek	Keterangan
1. Sikap	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sikap dalam menggawali pelayanan ialah dengan sikap berdiri, salam, dan penuh senyum dengan nasabah.</li> <li>b. Memanggil nasabah dengan kontak mata “Antrian <i>teller</i> selanjutnya silahkan...” dengan diikuti gerakan tangan.</li> <li>c. Konfirmasikan kembali detail transaksi kepada nasabah terutama pada jumlah transaksi, periksa dan konfirmasi ulang nama nasabah “Dengan Bapak/Ibu..., benar? ”.</li> <li>d. Ketika meminta tanda tangan nasabah form tidak boleh digeser diatas <i>counter</i> tetapi diangkat dan dihadapkan ke nasabah.</li> <li>e. Ketika menghitung uang posisi badan tetap menghadap ke nasabah pastikan nasabah memperhatikan proses perhitungan tersebut.</li> <li>f. Konfirmasi kembali jumlah uang kepada nasabah “Saya akan hitung uangnya, mohon diperhatikan ya pak/Ibu total uangnya Rp...”.</li> <li>g. Sikap dalam mengakhiri layanan dengan menawarkan bantuan “ Baik terimakasih, ada lagi yang bisa saya bantu pak/bu?”.</li> <li>h. Ucapkan salam dengan tersenyum.</li> </ul>
2. Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berpenampilan bersih, rapi, dan sopan.</li> <li>g. Mengenakan seragam sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, dan wajib menggunakan <i>Name Tag</i>.</li> <li>h. Tidak memakai riasan wajah yang berlebihan dan mencolok.</li> <li>i. Meja kerja harus bersih, rapi, dan tidak berdebu.</li> <li>j. Menyediakan rak brosur produk, alat tulis yang berfungsi untuk digunakan nasabah, terdapat form aplikasi pembukuan rekening dan transaksi lainnya.</li> <li>k. Terdapat <i>name dek</i> yang dapat terbaca oleh nasabah.</li> </ul>













3. Skill	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Proses transaksi nasabah dengan cepat, tanggap, dan teliti.</li> <li>b. Menawarkan nasabah untuk menggunakan <i>e-banking</i>.</li> <li>c. Dapat bekerja dengan tim.</li> </ul>
----------	---

C. *Security*

Aspek	Keterangan
1. Sikap	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Sikap yang harus dimiliki ialah dengan bersikap tegap, senyum tulus, membukakan pintu saat nasabah masuk ke Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin.</li> <li>b. Mengucapkan salam dengan nada yang sopan dan jelas “Assalamua’alaikum pak/bu selamat datang di Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin”.</li> <li>c. Menanyakan kebutuhan nasabah dan memberikan informasi awal kepada nasabah.</li> <li>d. Dapat mengarahkan nasabah sesuai dengan kebutuhan. “Ada yang bisa saya bantu pak/bu keperluannya apa?”.</li> </ul>
2. Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berpenampilan bersih, rapi, dan rambut disisir rapi.</li> <li>b. Mengenakan seragam <i>security</i> yang sesuai pada ketentuan.</li> <li>c. Memakai atribut pengamananan yang lengkap dan menggunakan <i>name tag</i> atau tanda pengenal.</li> </ul>

Sumber: Wawancara dan dipadukan oleh Dokumen Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin. 9 Juni 2022

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP  
LAMONGAN WAHIDIN

NO	Tanggal	Jenis Kegiatan	Informan	Paraf
1.	25 Januari 2022	Silaturahmi sekaligus memberikan surat izin penelitian dan menyerahkan proposal mini penelitian ke Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Ibu Clara	cl
2.	23 Mei 2022	Melakukan observasi ke Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Ibu Eva	
3.	7 Juni 2022	Melakukan wawancara dengan pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Bapak Enil	
4.	8-9 Juni 2022	Wawancara dengan Branch Operation & Service Manager (BOSM) Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin sekaligus observasi.	Bapak Rudi	
5.	22 Juni 2022	Wawancara dengan Teller Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Ibu Tita	
6.	4-5 Juli 2022	1. Wawancara dengan Customer Service Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Ibu Umriatus	
		2. Wawancara dengan security Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Bapak Rovi	
7.	12 Juli 2022	Wawancara dengan nasabah pertama Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Ibu Maring	
8.	20 Juli 2022	1. Wawancara dengan nasabah kedua Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Bapak Andri	
		2. Wawancara dengan nasabah ketiga Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin.	Ibu Ratin	
9.	25 Juli 2022	Melakukan pengambilan data Dokumentasi	Bapak Amun	
10.	25-27 Juli 2022	Melakukan pengambilan data profil Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lamongan Wahidin, struktur organisasi, visi dan misi, dll.	Bapak Ruli	
11.	10 Agustus 2022	Meminta permohonan surat pernyataan telah selesai penelitian	Bapak Rudi	

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Lamongan, 27 Juli 2022  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER  
Rudianto  
Branch Operating & Service Manager





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

**SURAT KETERANGAN**

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Mitha Anggreani

NIM : E20181039

Semester : Sepuluh (X)

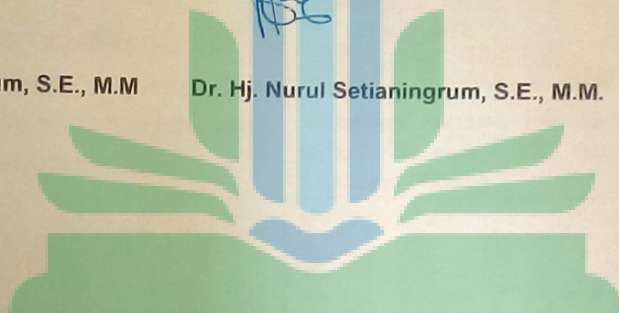
Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai  
pembimbingan. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri  
untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

Jember, 20 Maret 2022  
Pembimbing

Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M

Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://uinkhas.ac.id>



**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Nomor : B-26.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/03/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Mitha Anggreani  
NIM : E20181039  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul : OPTIMALISASI STANDARD OPERATING  
PROCEDURE (SOP) PELAYANAN FRONTLINER  
PADA KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP LAMONGAN  
WAHIDIN

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 29 Maret 2023

An. Dekan  
Kepala Bagian Akademik  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER



Syahrul Mulyadi



Lampiran  
Dokumentasi Kegiatan Penelitian



Wawancara bersama Bapak Rudyanto Selaku *Branch Operation & Service Manager*



Wawancara bersama Ibu Tita Oktavia Selaku Teller



Wawancara bersama Ibu Ummiatus Nur Syahdar selaku *Customer Service*



wawancara bersama Ibu Ratih selaku Nasabah BSI KCP Lamongan Wahidin



Wawancara bersama Ibu Naning selaku Nasabah BSI KCP Lamongan Wahidin



Wawancara bersama Bapak Andri Selaku Nasabah BSI KCP Lamongan Wahidin



Wawancara bersama Bapak Rovi Agus Hidayah selaku Security BSI KCP Lamongan Wahidin



Area depan Bank Syariah Indonesia KCP Lamongan Wahidin



Brosur produk BSI KCP Lamongan Wahidin



Brosur produk BSI KCP Lamongan Wahidin



Brosur produk BSI KCP Lamongan Wahidin



Brosur produk BSI KCP Lamongan Wahidin

## BIODATA PENULIS



Nama : Mitha Anggreani  
NIM : E20181039  
TTL : Gresik, 25 Juni 2000  
Alamat : Dsn. Krajan RT.02/RW.01 Ds. Wringinanom Gresik  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah (PS)

### RIWAYAT PENDIDIKAN

- a. TK Al-Muhajirin Tahun 2005-2006
- b. SDN 2 Sumengko Tahun 2006-2012
- c. MTS Raden Paku Wringinanom Tahun 2012-2015
- d. SMAN 1 Wringinanaom Tahun 2015-2018
- e. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Tahun 2018-2023