

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank ialah lembaga perantara keuangan atau biasa dikenal dengan istilah *financial intermediary*. Sementara itu, Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip syariah¹. Bank dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kekurangan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana yang dalam operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah. Menurut undang-undang nomor 21 tahun 2008 kegiatan usaha ada tiga jenis bank syariah tersedia, yaitu² :

1. Bank umum syariah adalah bank syariah yang ikut serta dalam pelayanan lalu lintas pembayaran.
2. Bank syariah yang tidak menawarkan jasa lalu lintas pembayaran dikenal dengan bank keuangan rakyat syariah.
3. Unit usaha syariah adalah departemen di dalam kantor pusat bank umum tradisional yang berfungsi sebagai kantor pusat

¹ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, diakses dari website www.ojk.go.id

² Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008...

untuk kantor atau unit yang menjalankan bisnis sesuai dengan hukum syariah.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat muslim Indonesia akan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, khususnya dengan berlakunya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, maka dilakukan upaya untuk mendukung pertumbuhan bank syariah di Indonesia. Indonesia.³ Sejak disahkannya undang-undang perbankan tersebut, telah memberikan peluang bagi organisasi perbankan syariah untuk memperluas nasabahnya lebih jauh lagi. Membekali bisnis dengan sistem manajemen berstandar internasional merupakan salah satu langkah strategis yang dapat dilakukan manajemen untuk mempersiapkan diri menghadapi masa persaingan di masa depan.⁴

Perluasan manajemen kualitas yang merupakan rahasia sukses perusahaan dan memperkuat posisi perusahaan di dunia bisnis, kini dikenal dengan Business Excellence dan Best Practice. Kedua istilah tersebut merupakan penyempurnaan sistem manajemen dalam

³ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Prakti*, (Jakarta: Gama Insani, 2001), h 223.

⁴ BNI Syariah, *Prospek BNI Syariah paska fatwa MUI*, (Yogyakarta:Suara Muhammadiyah, 2005), h 39.

manajemen mutu terpadu.⁵ Berusaha mencapai tujuan dan mempertahankan pelanggan merupakan syarat yang harus dilakukan oleh sebuah bisnis agar sesekali tetap bertahan dan mampu bertahan dalam persaingan. Berdasarkan landasan pemikiran tersebut, setiap pelaku usaha harus bersaing untuk menghasilkan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga dan kualitas yang wajar, serta upaya peningkatan pelayanan yang optimal.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Untuk memuaskan konsumen, bank syariah harus menawarkan tingkat layanan terbaik. Pelanggan sering memperhatikan tingkat kepuasan mereka, sehingga setiap perusahaan yang menyediakan layanan harus, untuk memuaskan pelanggan, juga memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkannya. Ada lima faktor yang perlu dipertimbangkan ketika memberikan layanan kepada klien: ketergantungan, daya tanggap, kepercayaan diri, empati, dan berwujud.⁶

Setiap bank harus memiliki aturan standar tertulis, yang dikenal sebagai prosedur operasi standar, untuk memenuhi tujuan ini (SOP).

⁵ Syahu Sugiono, *Kamus Manajemen Mutu*, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama 2006), Cet. Pertama, h. XV. ⁵

⁶ Kolter, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta, Gramedia Pustaka, 1997), h. 440

SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Standard Operating Procedure (SOP) harus dibuat bersamaan dengan pembentukan perusahaan agar dapat berfungsi optimal dan sesuai dengan peruntukannya.

Salah satu bank umum syariah di Kabupaten Serang, PT. Bank Syariah Indonesia KCP Cikande 2, didirikan pada tanggal 1 Februari 2021. Setiap bagian atau divisi seperti *customer service*, *teller* dan satpam yang bekerja tentunya mempunyai *Standard Operating Procedure* yang sudah di tentukan, seperti itu termasuk sikap ketika berinteraksi dengan pelanggan, penampilan di tempat kerja, dan keakraban dengan barang-barang bank yang akan disediakan atau disediakan untuk klien.

Selanjutnya, dalam observasi penelitian yang dilakukan, penulis menemukan masih banyaknya nasabah yang mengeluhkan pelayanan ketika mereka menggunakan jasa perbankan, selain itu juga penulis menemukan persoalan yang terjadi di lapangan bahwa pegawai tidak melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur operasi standar organisasi, seharusnya perusahaan memberikan kualitas playanan yang

terbaik kepada nasabah agar dapat memuaskan pelanggan karena orang cenderung memperhatikan perasaan puas mereka

Untuk mengetahui seberapa jauh *Standard Operating Procedure* dalam perusahaan maka penulis tertarik untuk mengkaji hal ini dalam suatu karya tulis yang bersifat ilmiah berbentuk skripsi dengan judul penelitian : ”Analisis penerapan *Standard Operating Procedure* dalam manajemen pelayanan pada Bank Syariah Indonesia (KCP Cikande 2) ”

B. Rumusan Masalah

Isu-isu tersebut dinyatakan sebagai berikut mengingat konteks keprihatinan yang dijelaskan sebelumnya:

1. Bagaimana penerapan SOP dalam manajemen pelayanan *customer service* pada BSI KCP Cikande 2 ?
2. Bagaimana penerapan SOP dalam manajemen pelayanan *teller* pada BSI KCP Cikande 2 ?
3. Bagaimana penerapan SOP dalam manajemen pelayanan satpam pada BSI KCP Cikande 2 ?

C. Fokus Penelitian

Fokus dari penelitian ini adalah untuk membatasi penyelidikan kualitatif. Signifikansi masalah ini menjadi dasar batasan penelitian

kualitatif. Studi ini memajukan pengetahuan yang berkaitan dengan objek penelitian yang difokuskan pada manajemen pelayanan *Standard Operating Procedure customer service, teller, dan satpam* yang terdapat pada BSI KCP Cikande 2.

D. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui penerapan SOP dalam manajemen pelayanan *customer service* pada BSI KCP Cikande 2
2. Untuk mengetahui penerapan SOP dalam manajemen pelayanan *teller* pada BSI KCP Cikande 2
3. Untuk mengetahui penerapan SOP dalam manajemen pelayanan satpam pada BSI KCP Cikande 2

E. Manfaat Penelitian

Keuntungan berikut dari penelitian ini diharapkan:

- 1) Temuan dari penelitian ini dapat memberikan pengetahuan yang luas dan mendalam kepada penulis tentang standar operasional prosedur pengelolaan pelayanan BSI KCP Cikande 2.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber informasi dan sebagai sumber informasi penelitian selanjutnya atau sebagai kajian pustaka bagi akademisi.

- 3) Untuk kepentingan masyarakat, penelitian ini dapat menginformasikan kepada masyarakat tentang SOP pengelolaan pelayanan BSI KCP Cikande 2.

F. Penelitian Terdahulu

Dalam menempatkan penelitian ini bersama-sama, penelitian sebelumnya digunakan untuk memberikan gambaran. Berikut ini adalah daftar penelitian sebelumnya yang membahas subjek ini:

| No | Nama | Judul | Hasil Analisis |
|----|--|--|--|
| 1 | Aan Shar , Herry Novrianda , Rizky & Hariyadi ⁷ (2021) | Implementasi Standar Operasional Prosedur pada <i>Costumer Service</i> studi pada Perbankan Syariah di kota Bengkulu | Temuan penelitian menunjukkan bahwa perbankan syariah di Kota Bengkulu telah menerapkan SOP pelayanan nasabah, seperti menyapa nasabah dengan senyuman, memperhatikan nasabah dan memberikan bantuan, berinisiatif mempelajari kebutuhan nasabah, serta mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah. mereka. |

⁷ Aan Shar, dkk, "Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu) " Jurnal Manajemen Diversifikasi Vol. 1. No. 4 (2021) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu1, 3, Fakultas Ekonomi Universitas Terbuka, h. 986-991.

| | | | |
|---|------------------------------------|--|---|
| 2 | Gabriele ⁸ (2018) | Analisis penerapan Standar Operasional Prosedur di departemen marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada Agora | Karyawan dari departemen pemasaran dan HRD telah menerapkan SOP perusahaan. Mengenai isu inti dalam SOP departemen pemasaran dan HRD, mereka memiliki sejumlah kekurangan di bidang efisiensi. Selain itu, ada masalah dengan perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan bagian pemecahan masalah dari SOP departemen pemasaran dan HRD.. |
| 3 | Fahmi Hakam ⁹ (2018) | Analisis penyediaan rekam medis pasien rawat jalan berdasarkan Standar Operasional Prosedur di puskesmas Minggir | Meskipun Puskesmas Minggir memiliki Prosedur Operasi Standar (SOP) untuk mendistribusikan rekam medis, tidak ada jangka waktu yang pasti untuk melakukannya. |
| 4 | Ayu Rospianti, Abdul Kadir & | Analisis penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan publik pembuatan | Sebagai pedoman kerja untuk membantu perusahaan dalam melakukan kontrol terhadap kegiatan agar tujuan yang ingin |

⁸ Gabriele, “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing Dan HRD PT Cahaya Indo Persada Agora”, Vol 6. No. 1. 2018, Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Universitas Kristen Petra, h. 1-10

⁹ Fahmi Hakam, “Analisis Penyediaan Rekam Medis Pasien Rawat Jalan Berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Puskesmas X “, Jurnal Manajemen Informasi dan Administrasi Kesehatan (J-MIAK), Volume 01, No 01, Tahun 2018, h. 11-15.

| | | | |
|---|---|---|--|
| | Suriyani BB. ¹⁰ (2019) | paspor studi pada kantor imigrasi kelas I TPI Kendari | dicapai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari dapat tercapai dengan semaksimal mungkin. |
| 5 | Sherilyn Gishella ¹¹ (2018) | Analisis penerapan Standar Operasional Prosedure dalam proses produksi pada PT Pertiwimas Adi Kencana | Temuan studi menunjukkan bahwa PT Pertiwimas Adi Kencana telah memiliki SOP dalam proses produksinya, antara lain SOP produktivitas, akurasi, konsistensi, meminimalkan kesalahan, pemecahan masalah, keselamatan pekerja, peta kerja, dan garis pertahanan. |

Perbedaan Kajian Implementasi Standard Operating Procedures Perbankan Syariah di Kota Bengkulu. Bedanya skripsi ini membahas Standar Operasional Prosedur *Costumer Service*, *teller* dan satpam berbeda dengan penelitian sebelumnya yang hanya membahas Standar Operasional Prosedur *Costumer Service* saja.

Eksekusi SOP departemen pemasaran dan HRD PT Cahaya Indo Persada Agora menjadi bahan analisis. Bedanya skripsi ini membahas

¹⁰ Ayu Rospianti, dkk, “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Publik Pembuatan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kendari)”, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Halu Oleo, h. 38-48.

¹¹ Sherilyn Gishella, “ Analisis Penerapan Standard Operational Procedure Dalam Proses Produksi Pada PT Pertiwimas Adi Kencana”, Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, AGORA Vol.6, No.2, (2018), h. 1-6.

Standar Operasional Prosedur *Costumer Service, teller* dan satpam berbeda dengan penelitian sebelumnya yang membahas di departemen pemasaran dan HRD, ada SOP.

Berdasarkan SOP, dilakukan analisis terhadap penyediaan rekam medis Puskesmas Minggir untuk pasien rawat jalan. Bedanya skripsi ini membahas Standar Operasional Prosedur *Costumer Service, teller* dan satpam berbeda dengan penelitian sebelumnya yang membahas Standar Operasional Prosedur penyediaan rekam medis pasien rawat jalan.

Analisis penggunaan SOP pelayanan publik dalam pembuatan studi paspor kelas I TPI Kendari. Bedanya skripsi ini membahas Standar Operasional Prosedur *Costumer Service, teller* dan satpam berbeda dengan penelitian sebelumnya yang membahas Standar Operasional Prosedur pelayanan publik pembuatan paspor.

Analisis Standar Prosedur Operasi Proses Produksi PT Pertiwimas Adi Kencana. Bedanya skripsi ini membahas Standar Operasional Prosedur *Costumer Service, teller* dan satpam berbeda dengan penelitian sebelumnya yang membahas Standar Operasional Prosedur dalam proses produksi.

G. Kerangka Pemikiran

Bank adalah badan usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.¹² Perbankan syariah mengacu pada lembaga keuangan yang tidak mengandalkan bunga untuk beroperasi. Lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan penawarannya berlandaskan Al-Qur'an dan hadits Nabi Muhammad SAW dikenal dengan istilah bank syariah, disebut juga sebagai bank bebas bunga.¹³ Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam dan bisnis utamanya adalah penyediaan pembiayaan dan layanan lainnya dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang.¹⁴

Manajemen adalah proses pengorganisasian dan pengarahan berbagai sumber daya, antara lain sebagai manusia, uang, barang,

¹² Diambil dari <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx>, pada 31 Desember 2021, pukul 20:16 WIB

¹³ Kasmir, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h. 26-27

¹⁴ Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan syariah*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), H. 61

mesin, pasar, dan uang (pasar). Seiring dengan ilmu dan seni yang mengatur metode pengalihan sumber daya manusia secara efisien, dibantu oleh sumber lain di dalam organisasi, untuk mencapai tujuan.¹⁵

Menurut Philip Kotler, pelayanan dapat dipahami sebagai tindakan yang bermanfaat atau yang diberikan kepada orang lain oleh satu pihak atau lebih untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan fisik dasarnya tanpa mengalihkan kepemilikan apa pun kepada penerima.¹⁶ Oleh karena itu, manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu pihak manajemen yang mengawasi dan mengatur proses pelayanan agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan efisien bagi yang dilayani, tertib, lancar, dan tepat sasaran.¹⁷

Standard Operating Procedure (SOP) adalah metode yang dibuat untuk mempermudah, mengatur, dan mengefektifkan pekerjaan organisasi. Untuk memastikan tidak terjadi kesalahan pada saat memproses pekerjaan yang ada, sistem ini menyediakan urutan proses pelaksanaan pekerjaan dari awal hingga akhir. SOP dirancang untuk membuat tugas lebih mudah dilakukan sambil mempertahankan tingkat

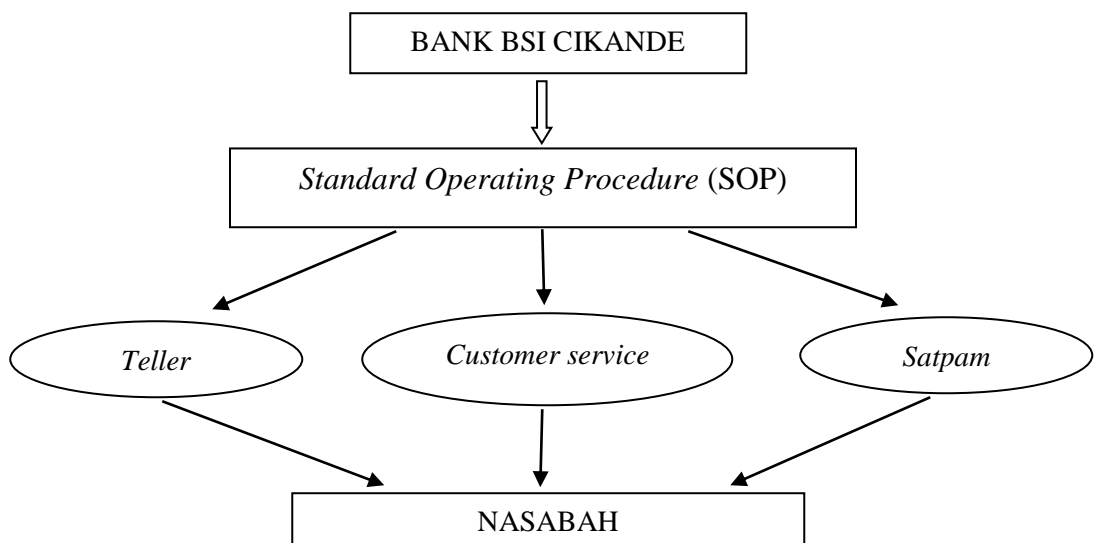
¹⁵ H. Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006), h. 2.

¹⁶ Philip Kotler, *Marketing Manajemen : Analisis Planning, Implementation and Control, Eight Edition*, New Jersey, (Prentice Hall, 1994), h. 446

¹⁷ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), h.186.

efektivitas dan efisiensi yang tinggi. Sehingga pekerjaan yang harus dilakukan dapat dimudahkan dan dikontrol dengan SOP ini. Karena peran SOP ini sangat penting, para pelaku bisnis dituntut untuk memahami tujuan dan fungsi utamanya.

Gerafik 1.1: Kerangka Pemikiran



H. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan metode deskriptif-kualitatif, dengan menggunakan informasi pendukung seperti buku cetak dan bahan tertulis lainnya. Inkuiri jenis itu mencoba menghadirkan situasi atau aspek alam sebagaimana adanya. Untuk mengetahui atau

mendeskripsikan karakteristik objek yang diteliti, penelitian ini dilakukan.

2. Sumber Data

- a. Primer, atau informasi yang dikumpulkan dari narasumber secara langsung, seperti melalui wawancara Manajer operasional Bpk Afzan Fairuz, customer service Ibu Putri Melia, teller Ibu Bela Marlinda, satpam Bpk Maryono, dan salah satu pelanggan Bpk Sobandi dan Ibu Ratnasari semuanya diwawancarai untuk penelitian ini karena dianggap dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan itu.
- b. Sumber sekunder meliputi informasi yang diperoleh dari laporan Bank BSI Cikande serta literatur seperti buku, majalah, surat kabar, dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Subjek dan Objek Penelitian

BSI KCP Cikande 2 menjadi topik investigasi ini. Manajemen Layanan Berdasarkan Prosedur Operasi Standar adalah tujuan studi, bagaimanapun (SOP).

4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data berasal dari penelitian lapangan dan meliputi:

- a. Pengamatan, atau secara tidak resmi melakukan pengamatan yang sebenarnya terhadap sesuatu yang dilakukan oleh peneliti (proses pengumpulan). Pengamatan ini dilakukan dengan mengamati secara langsung manajer operasional BSI KCP Cikande 2, perwakilan customer service, teller, satpam, dan pelanggan. Hal ini untuk memastikan keadaan sebenarnya yang terjadi di lokasi penelitian mengenai masalah penelitian.
- b. Informan sebelumnya ditanyai dalam wawancara yang merupakan salah satu cara pengumpulan data melalui informasi yang didengar oleh panca indera pendengaran. Manager Operasional Bpk Afzan Fairuz, Customer Service Representative Ibu Putri Melia, Teller Ibu Bela Marlinda, Satpam Bp Maryono, dan salah satu customer Bpk Sobandi dan Ibu Ratnasari akan hadir diwawancarai oleh peneliti sebagai informan yang dapat membahas permasalahan yang relevan dengan penelitian ini.

- c. Dokumentasi, khususnya pendekatan untuk mengumpulkan data secara tidak langsung yang dapat berupa gambar dan rekaman (dokumen) yang membawa informasi dari BSI KCP Cikande 2 dan digunakan sebagai alat penelitian.
- d. Tujuan dari tinjauan literatur adalah untuk mengumpulkan data sekunder. Untuk mendukung argumen, sangat penting untuk mengumpulkan hipotesis dan data. Selain itu, penelitian perpustakaan melibatkan membaca, menganalisis, mencatat, dan meringkas teori-teori yang berkaitan dengan topik pembahasan dari buku, tesis sebelumnya, majalah, surat kabar, artikel, internet, dan sumber lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif terhadap manajemen pelayanan berbasis SOP (*Standard Operating Procedure*) pada BSI KCP Cikande 2. Yaitu suatu Teknik analisis data dimana penulis terlebih dahulu memaparkan semua data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan secara sistematis kemudian diklasifikasi untuk dianalisis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan

ilmiah dengan berpedoman pada buku pedoman penulisan karya ilmiah.

I. Sistematika Penulisan

Penulis menggabungkan sistematika berikut untuk dengan mudah memberikan pemahaman dan deskripsi yang sistematis:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dibahas mengenai latar belakang, fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi, dan juga menjelaskan hubungan antar variabel.

BAB III: GAMBARAN UMUM BANK BSI KCP CIKANDE 2

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum bank BSI KCP Cikande 2 diantaranya sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi.

BAB IV: PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan mengenai hasil penelitian berupa temuan-temuan dari penelitian yang telah dilakukan dengan disertai pembahasannya yang analitis dan terpadu. Temuan-temuan tersebut disajikan secara jujur dan apa adanya sesuai dengan etika ilmiah.

BAB V: PENUTUP

Temuan dan rekomendasi dari penelitian ini dibahas dalam bab ini.