IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA *COSTUMER SERVICE*

(Studi Kasus Pada Bank Bri Syariah S.Parman)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh

LIA FEBRIANTI
NIM 1611140095

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU

2019 M / 1441 H

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Lia Febrianti, NIM. 1611140095 dengan judul "Implementasi Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada *Customer Service* di Bank BRI Syariah S. Parman Bengkulu", Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan II. Oleh karena itu, Skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 05 Februari 2020 M
11 Jumadil Akhir 1441 H

Pembimbing I	*Pembimbing II*
Dr. Asnaini, M.A	Badaruddin Nurhab, M.M
NIP. 197304121998032003	NIP. 198508072015031005

KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51276, 51171 Fax. (0736) 51771 Bengkulu

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **"Implementasi Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada *Customer Service* di Bank BRI Syariah S. Parman Bengkulu"**, oleh Lia Febrianti NIM: 1611140095. Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 28 Februari 2020 M/ 04 Rajab 1441 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Bengkulu, 28 Februari 2020 M
04 Rajab 1441 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dr. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP. 196711141993031002

Sekretaris

Badaruddin Nurhab, M.M.
NIP. 198508072015031005

Penguji I

Drs. M. Syakroni, M.Ag
NIP. 195707061987031003

Penguji II

Amimah Oktarina, M.E
NIP. 199210212018012001

Mengetahui
Dekan

Dr. Asnaini, MA
NIP. 197304121998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul "Implementasi Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada *Customer Service* di Bank BRI Syariah S. Parman Bengkulu", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 28 Februari 2020 M
04 Rajab 1441 H
Mahasiswa yang menyatakan

METERAI TEMPEL
CFFCAAHF294991409
6000
ENAM RIBU RUPIAH

LIA FEBRIANTI
NIM 1611140095

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya".

(Q.S. Al-Baqarah: 286)

"Barang siapa yang meringankan kesulitan seorang mukmin dari kesulitan dunia, maka Allah akan meringankan kesulitannya dari kesulitan di hari kiamat. Barang siapa yang memudahkan orang yang tertimpa kesulitan, maka Allah akan memudahkan kepadanya di dunia dan di akhirat. Barang siapa menutup aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi aibnya di dunia dan akhirat. Allah akan membantu hamba-Nya selagi hamba tersebut membantu saudaranya.

(HR. Muslim)

Jangan pernah iri atas apa yang dicapai temanmu tapi jadikanlah motivasi
Karena setiap permasalahan yang kita hadapi itu berbeda-beda.

-Lia Febrianti-

Persembahan :

Puji syukur beriring do'a dengan hati yang tulus kupersembahkan Tugas Akhir Skripsi ini untuk orang–orang yang kusayangi dan kucintai serta orang-orang yang telah mengiringi keberhasilanku :

- Ayah (Irianto) dan Ibu (Eli kasmawati) yang telah memberikan dukungan moral dan selalu memberikan curahan kasih sayang untukku, nasehat dan do'a tulus yang tiada hentinya demi tercapainya keberhasilanku. Semoga rahmat Allah SWT selalu tercurah kepada keduanya.
- Kakakku (Novta Erlia) tercinta yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan serta memberi semangat.
- Keluarga besarku yang telah memberikan semangat, dukungan moril maupun materiil selama aku menempuh pendidikan.
- Dosen pembimbingku (Dr. Asnaini, M.A dan Badaruddin Nurhab, M.M) yang telah memberikan waktu, ilmu, perhatian, dan masukan.
- Seluruh dosen program studi Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, atas segala bimbingan perhatian dan ilmu yang sangat berharga yang diberikan kepadaku.
- Bank BRI Syariah Cabang Bengkulu yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
- Sahabat Divakuu, Desy Lesita, Via Aulia Sari, Andesti putri terima kasih telah memberikan kenangan indah.

- Keluarga KKN kelompok 88 Desa Padang Burnai, Abang agung saputro, Soliman (Cik man), ustad Gemi saputra, Roza, Yonita Harnoni (yuyu), Maulinda Sari (Molen), Indah Soraya, Trisna Fatmawati, yang telah memberikan pengalaman manis. Thank you very much
- Sahabat-sahabat terbaikku PBS 8C yang telah memberi semangat dan berbagi rasa asam dan manisnya. Thank's for all.
- Para sahabatku angkatan 2016 semangat ya.
- Terimakasih untuk seseorang yang selalu memberiku semangat, yang gak pernah bosan mendengarkan keluhanku
- Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu

Terimalah ini sebagai bukti kasihku pada kalian yang telah memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan, kesabaran, ketabahan serta doanya dalam setiap jalanku.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul "**Implementasi Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada *Customer Service* di Bank BRI Syariah S. Parman Bengkulu**", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun diperguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 05 Februari 2020 M
11 Jumadil Akhir 1441 H
Mahasiswa yang menyatakan

LIA FEBRIANTI
NIM 1611140095

ABSTRAK

Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada *Customer Service*
Oleh Lia Febrianti NIM. 1611140095

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan berbasis SOP pada bank BRI Syariah S.Parman. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa wawancara terhadap *customer service* selaku pihak yang memberi layanan kepada nasabah. Teknik analisis data menggunakan konsep Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank BRI Syariah S.Parman telah menjalani SOP layanan customer service yaitu yaitu senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan, inisiatif menggali kebutuhan nasabah, mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah, melakukan proses dan permintaan nasabah dengan cepat, akurat, selalu melakukan verifikasi dan komfirmasi, tanggapi permintaan nasabah dengan empati, menawarkan produk dan jasa lainnya (*crosseling*), menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam.

Kata Kunci : Standar Operasional Prosedur, *Customer Service*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb,

Syukur Alhamdulilah penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada *Customer Service* (Studi Kasus Pada Bank BRI Syariah S.Parman)."

Penyusunan skripsi ini merupakan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Perbankan (SE) pada program studi Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapat balasan dari Allah SWT kepada :

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M.Ag., M.H selaku Rektor IAIN Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dan Pembimbing I yang telah memberikan perhatian, masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Desi Isnaini,M.A selaku ketua jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
4. Yosi Arisandy, MM, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Perbankan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
5. Badaruddin Nurhab,M.M selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan masukan-masukan pada skripsi ini.
6. Kedua orang tua ku yang selalu mendo'akan kesuksesan penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajarkan dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.

8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Bank BRI Syariah S.Parman yang telah memberikan izin penelitian
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi, oleh karena itu, penulis mohon maaf

Wassalamua'laikum Wr Wb.

Bengkulu, 05 Februari 2020 M
11 Jumadil Akhir 1441 H

Lia Febrianti
NIM 1611140095

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING. ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN. ..... **iii**

HALAMAN MOTTO. ..... **iv**

HALAMAN PERSEMBAHAN. ..... **v**

HALAMAN PERNYATAAN. ..... **vi**

ABSTRAK. ..... **vii**

ABSTRACT. ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xi**

DAFTAR TABEL. ..... **xiii**

DAFTAR GAMBAR. ..... **xiv**

DAFTAR LAMPIRAN. ..... **xv**

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah. 7

C. Tujuan Penelitian. 7

D. Kegunaan Penelitian. 7

E. Penelitian Terdahulu. 8

F. Metode Penelitian. 13

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian. 13
2. Waktu dan Tempat Penelitian 14
3. Subjek/Informan Penelitian. 14
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data. 15
5. Teknik Analisa Data. 17

BAB II. KAJIAN TEORI

A. Bank Syariah. 19

B. Pelayanan 27

C. *Standar Operasional Prosedur (SOP)* 33

D. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam. 38

BAB III. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Lembaga. 50

B. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu. . 53

C. Motto Bank Rakyat Indonesia Syariah. 53

D. Produk dan Operasional 54

E. Stuktur Organisasi dan Manajemen BRI Syariah Cabang Bengkulu 66

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian 75

B. Pembahasan. 82

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan 84

B. Saran 84

DAFTAR PUSTAKA. .....

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perkembangan Produksi dan Harga Karet di Indonesia.....	2
Tabel 1.2	Kisi-Kisi Instrumen Pedoman Wawancara.....	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Ilustrasi Proses Intermediasi Sosial..... 33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pengajuan Judul
Lampiran 2 : Bukti Mengahdiri Seminar
Lampiran 3 : Halaman Pengesahan Seminar
Lampiran 4 : Surat Penunjukan Pembimbing
Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Skripsi
Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Proposal
Lampiran 7 : Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 8 : Rekomendasi Izin Penelitian Dari Kesbangpol
Lampiran 9 : Pedoman Wawancara
Lampiran 10 : Foto Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sejak dikeluarkannya deregulasi perbankan 1 Juni 1983, bisnis perbankan penuh persaingan. Puncak persaingan terjadi pada bulan Oktober 1988 yang membawa pengaruh besar terhadap bisnis perbankan, baik dalam peningkatan jumlah bank baru, perluasan jaringan kantor, maupun peningkatan volume usaha dan jenis produk yang ditawarkan. Banyaknya muncul bisnis perbankan seperti sekarang ini, menyebabkan setiap bank harus mengerahkan usaha yang lebih keras lagi guna mendapatkan sekaligus mempertahankan nasabahnya. Keberhasilan setiap bank dalam meraih nasabah tergantung pada usaha masing-masing bank dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi para nasabahnya. [1]

Kinerja perbankan syariah yang terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), mulai mengalami perlambatan pertumbuhan, pembiayaan pada tahun 2016 yang hanya mencapai 24,82%. Tahun sebelumnya masih tumbuh sebesar 40%. Pada tahun 2017, perbankan syariah semakin melambat dan hanya mencapai pertumbuhan pembiayaan sebesar 8,37%. Demikian juga dengan pertumbuhan DPK dan pertumbuhan laba. [2]

---

[1] O.P. Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan non Bank,* (Bogor:Penerbit GhaliaIndonesia, 2004.), h.95

[2] Agus Arman. *Harian Fajar*, 30 November 2015, h. 04

Sektor perbankan termasuk dalam industri jasa, dalam menawarkan produknya jasa perbankan tidak hanya berorientasi pada produk yang ditawarkan tetapi juga didukung oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Keberhasilan perusahaan jasa perbankan dalam meningkatkan penjualan produk ditentukan oleh bagaimana kinerja dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan pelanggan. [3]

Seperti yang kita ketahui saat ini, bahwa kepuasan dan loyalitas nasabah yang didapat melalui kualitas pelayanan yang diberikan telah menjadi komitmen bagi tiap lembaga perbankan didalam menjalankan roda bisnisnya, khususnya di Indonesia. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank selaku instansi yang bergerak dalam bidang pemberian jasa perbankan. Pelayanan yang berkualitas ditunjukkan dengan adanya pelayanan terbaik yang mampu diterapkan dan diberikan kepada tiap nasabah oleh petugas bank

Faktor utama dari pelayanan adalah kesiapan sumber daya manusia dalam melayani pelanggan atau calon pelanggan. Sumber daya manusia perlu dipersiapkan secara matang sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada calon pelanggan karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi pembeli, sehingga bagi pelanggan, karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. [4]

---

[3] Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank*, (Yogyakarta ; Graha Ilmu, 2012), h. 49

[4] Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar – dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2006), h.79

Adanya perkembangan perbankan seperti sekarang ini mengakibatkan meningkatnya kebutuhan tenaga kerja yang lebih profesional, terutama pada bagian *customer service*. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, *customer service* sebagai *fronliner* menjadi ujung tombak bagi setiap bank, sehingga harus memiliki kemampuan dalam melayani nasabah secara cepat dan tepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik agar pelayanan prima dapat terwujud.[5]

Setiap bank berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan berusaha untuk memahami keinginan nasabah, yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas suatu perusahan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang bermutu kepada para pelanggannya akan menentukan pencapaian pangsa pasar yang tinggi serta meningkatkan profit perusahaan. Memberikan pelayanan melebihi kepuasan nasabah merupakan salah satu upaya yang dapat membedakan suatu perusahaan jasa dengan perusahaan jasa yang lain. Akan tetapi di lain pihak sangatlah sulit untuk menilai kualitas layanan/jasa dibanding dengan menilai kualitas barang. [6]

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam rangka membantu pelanggan dalam mencapai tujuannya. Pelayanan terhadap pelanggan bank atau sering diistilahkan nasabah akan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginannya. Pelayanan nasabah bukan hanya sekedar melayani tapi juga harus memperhatikan kepuasan yang

---

[5] O.P. Simorangkir, *Pengantar* ... h.96

[6] Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah, (*Jakarta : Erlangga, 2010), h. 7.

dirasakan oleh nasabah. Dalam memberikan penilaian dalam pelayanan/jasa yang diterimanya, pelanggan menggunakan sepuluh dimensi orisinil sebagai indikator penentu dalam menentukan kualitas pelayanan. [7]

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap *customer service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasarpelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan.Dengan demikian, seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti memahami etika bank, pengenalan produk, dasar-dasar lainnya. [8]

Sebuah bank baik konvensional maupun syariah, harus memiliki frontliner yang memiliki etika dan etiket pelayanan. Etika dan etiket dalam pelaksanaan pelayanan dapat diformulasikan sebagai bentuk standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan disepakati seluruh anggota untuk mengatur bagaimana harusnya pelayanan yang dilakukan kepada publik

Menurut Rahmayanty, hanya 5% pelangan atau nasabah yang tidak puas menyampaikan komplainnya kepada perusahaan. 95% langsung berpindah ke kompetitor. Keluhan nasabah ini harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat. Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dengan adanya

---

[7] Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik,* (Jakarta : Salemba Empat, 2001), h. 118

[8] Philip Koler *Manajemen Pemasaran*, (Jakata:Gramedia Pustaka, 2007), h.440

penanganan keluhan nasabah, maka akan dapat mencegah timbulnya krisis, karena perusahaan dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan nasabah yang masuk, yang dapat merugikan perusahaan (perbankan).

Setiap perusahaan dalam hal ini adalah perbankan, mempunyai prosedur dan teknik yang berbeda-beda dalam menangani keluhan dan memberikan pelayanan kepada para nasabahnya, tidak terkecuali di Bank BRI Syariah. Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja suatu instansi berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. Tujuan SOP adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja untuk mewujudkan *good governance*.[9]

Salah satu bank syariah yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya adalah Bank BRI Syariah. Saat ini Bank BRI Syariah telah berjumlah 1433 karyawan, dengan jaringan KCP yang mencapai 59 kantor, serta fitur-fitur produk yang dibalut teknologi informasi untuk melayani kebutuhan transaksional nasabah. BRI Syariah terus berupaya untuk meningkatkan kegiatan usahanya dengan meluncurkan berbagai produknya. Selain itu, berbagai prestasi yang diterima selama ini memacu Bank BRI Syariah untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat lebih

[9] Hasibuan Malayu, S.P, *Dasar-DasarP erbankan,* (Jakarta : Bumi Aksara, 2001), h. 161

menjangkau seluruh masyarakat Indonesia. Salah satu prestasi yang diterima oleh Bank BRI Syariah yaitu *Consumer Award* 2015 berdasarkan survei perilaku kelas menengah dan *Scorecard Index* 2015 kategori Tabungan Syariah dan KPR Syariah pada 11 Juni 2015. [10]

Salah satu tolak ukur keberhasilan bank syariah dapat dicapai apabila bank memiliki jumlah nasabah yang banyak karena yang menggunakan dananya adalah nasabah. Saat ini, para bankir berusaha keras untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai jenis produknya. Dampaknya, nasabah memiliki banyak pilihan, kekuatan tawar-menawar nasabah semakin besar, semua ini menjadi bagian penting dalam mendorong setiap bank menempatkan orientasinya pada kepuasan nasabah sebagai tujuan utamanya. Para bankir pun semakin yakin bahwa kunci sukses untuk memenangkan persaingan terletak pada kemampuannya memberikan total *customer value* yang dapat memuaskan nasabah melalui pelayanan yang diberikan pihak bank.

Berdasarkan observasi awal, dari hasil wawancara diketahui Bank BRI Syariah S.Parman sebagai perusahaan syariah sudah melakukan prosedur sesuai dengan SOP perbankan baik prosedur maupun pelayanan. Begitupun dengan *customer service* yang merupakan bagian terdepan dari perbankan dalam melayani nasabah juga memiliki SOP. *Customer r service* dituntut untuk dapat selalu tersenyum kepada nasabah, tanggap terhadap permintaan nasabah dan mampu bekerja dengan cekatan dan tidak bertele-tele. Namun

[10] http://www.brisyariah.co.id/brisyariah-raih-consumer-award.id, 22 Juli 2019

berdasarkan dari hasil wawancara dengan nasabah Bank BRI Syariah S.Parman, diketahui pelayanan yang diberikan karyawan bank khususnya *customer service* masih kurang baik, nasabah menilai kinerja *customer service* masih terlalu lambat membuat nasabah menunggu lama, selain itu proses pengerjaan dalam pelayanan nasabah juga lama, pemberian informasi mengenai produk bank juga tidak begitu jelas.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Implementasi Pelayanan Berbasis *Standar Operasional Prosedur* (SOP) Pada *Customer Service* Di Bank BRI Syariah S. Parman."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah "Bagaimana implementasi pelayanan berbasis *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pada *customer service* di Bank BRI Syariah S. Parman?"

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi pelayanan berbasis SOP pada *customer service* di bank BRI Syariah S. Parman.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

a. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai wujud pertumbuhan dan perkembangan ilmu pengetahuan.

b. Penelitian ini diharapkan bisa menjadi stimulus bagi penelitian selanjutnya.

2. Secara Praktis

a. Bagi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan informasi kepada pihak bank dalam menyusun kebijakan SOP pelayanan pada *customer service* di masa datang.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas khazanah keilmuan keislaman dalam bidang perbankan syariah.

c. .Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi peneliti selanjutnya dalam menjadikan sumber penelitiannya.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dapat dijadikan referensi atau dasar dari penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, berikut merupakan penelitian terdahulu :

1. Nining Lutfiah Hab dengan judul “Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Stamdar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tanggerang”. Tujuan penelitian ini mengetahui mutu pelayanan yang ada

pada Bank BNI Syariah, mengetahui sejauh mana manajemn elayanan berbasis SOP pada bank BNI Syariah dan untuk mengetahui standarisasi manajemen pelayanan yang ada di Bank BNI Syariah. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data wawancara. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa BNI Syariah cabang Tanggerang manajemen pelayanan dengan berbasis standar operasional prosedur telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *customer service*, satpam, dan telepon saaat melayani nasabah. [11] Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang prosedur pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah lokasi dan bank yang diteliti.

2. Khairul Nisa engan judul "Implementasi Pelayanan *Customer service* Terhadap Anggota Di KSPPS Harapan Umat PATI KCP Gabus". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implentasi pelayanan *customer service* terhadap anggota. Jenis penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang datanya diperoleh dari dari lapangan yaitu di KSPPS Harapan Umat Pati Cabang Gabus. Data – data dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder yang diperoleh menggunakan metode observasi, wawancara dengan koodinator cabang, marketing dan *customer service*, dokumentasi dan penelusuran data online Hasil penelitian menunjukkan bahwa KSPPS HarapanUmat Pati KCP

[11] Nining Lutfiah Hab, "*Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Stamdar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tanggerang*"(Skripsi Universitas Islam Negeri SyarifHidayatllah, 2014), diakses di http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/26418/1/NINING%20LUTFIAH%20HAB-FDK.pdf, pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14.00 Wib

Gabus implentasi pelayanan *customer service* terhadap anggota telah diterapkan untuk meningkatkan pelayanan saat melayani anggota serta sikap dan prilaku yang diterapkan *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada anggota sudah baik sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan terhadap anggota dengan aman, lancar, tertib, dan teratur. [12] Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang prosedur pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah lokasi dan bank yang diteliti.

3. Ratna Kartika Rini Zaen, dengan judul "Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi *Customer service* Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pelayanan apa saja yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar? (2) Bagaimana pelayanan prima *(Service Exellence)* yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Blitar? (3) Bagaimana penerapan pelayanan prima *(Service Exellence)* pada nasabah baru dan nasabah *exsisting* di Bank Muamalat KCP Blitar?. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data adalah melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Blitar pelayanan yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar kurang lebih sama

[12] Khairul Nisa, *Implementasi Pelayanan Customer service Terhadap Anggota Di KSPPS Harapan Umat PATI KCP Gabus*, (Skripsi Universitas Islam Walisongo Semarang, 2018) di http://eprints.walisongo.ac.id/9005/1/TUGAS%20AKHIR%20LENGKAP.pdf, pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14.00 Wib

dengan standart pelayanan perbankan pada umumnya yaitu pemenuhan, jaminan, kehandalan, tangibility, empaty, dan ketanggapan. Pelayanan prima / service excellence yang digunakan oleh Bank Muamalat KCP Blitar yaitu menggunakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan atau SOP yang telah baku yang diterbitkan oleh Bank Muamalat Indonesia pusat yang mana selalu dilakukan upgrade agar SOP yang digunakan selalu relevan dimana SOP ini menekankan pelayanan prima pada dua hal yaitu penampilan dan sikap .Penerapan pelayanan prima/ service excellence pada nasabah baru dan nasabah existing di Bank Muamalat KCP Blitar, jika sesuai dengan SOP yang berlaku, tidak ada perbedaan pelayanan pada kedua jenis nasabah tersebut, namun pada praktiknya, pelayanan pada nasabah baru dan nasabah existing berbeda khusunya pada nasabah dengan pangkat tertentu dan jumlah saldo tertentu.[13] Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang prosedur pelayanan. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah lokasi dan bank yang diteliti

4. Muhammad Luthfi, dkk "Analisis Implementasi *Standard Operation Procedure* (SOP) Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)". Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui bagaimana penerapan SOP di dunia kerja, dengan studi kasus Teller Bank Tabungan Negara, Mengidentifikasi dan menganalisis

[13] Ratna Kartika Rini Zaen, "*Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer service Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar*"(Skripsi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, 2019), diakses di http://repo.iain-tulungagung.ac.id/11332/4/BAB%20I.pdf, pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14.00 Wib

implementasi SOP teller Bank Tabungan Negara Cabang Depok, dan Menganalisis kualitas layanan teller pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok Berdasarkan hasil penelitian, Pelaksanaan implementasi SOP layanan teller Bank Tabungan Negara Cabang Depok di lapangan sebesar 96,15% menunjukkan bahwa teller telah menerapkannya dengan sangat baik. Ciri khusus yang ditemui adalah komunikasi, waktu, fungsi dan fleksibilitas. Kualitas layanan teller pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok melalui observasi kepada 30 orang nasabah mendapat hasil yaitu Bukti Fisik sebesar 78,67%, Keandalan sebesar 91,33%, Ketanggapan sebesar 92,5%, Jaminan sebesar 81,67% dan Empati sebesar 97,5% dengan total keseluruhan yaitu 88,334%. Dengan demikian kualitas layanan teller BTN Cabang Depok di nilai cukup baik berdasarkan lima dimensi kualitas. BTN Cabang Depok mampu menjawab ekspektasi, kebutuhan dan memenuhi kepuasan nasabah. Lalu dapat disimpulkan bahwa penerapan (Implementasi) SOP alur pelayanan teller sebesar 96,15% berdampak langsung kepada 4 dimensi kualitas layanan, yaitu Reliable (91,33%), Responsiveness (92,5%), Assurance (81,67%), dan Empathy (97,5%). Harapan akan layanan yang akan diterima dan kebutuhan masingmasing nasabah mempengaruhi komunikasi, waktu, dan fleksibilitas teller ketika menjalankan SOP Layanan sehingga menyebabkan kepuasan nasabah akan kualitas layanan yang baik. [14]

[14] Muhammad Luthfi, dkk, *"Analisis Implementasi Standard Operation Procedure (SOP) Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)*", (Jurnal Administrasi Bisnis Terapan,Polteknik Negeri Jakarta, 2018*), diakses di* http://jurnal.pnj.ac.id/index.php/epigram/article/download/814/523f, pada hari Senin 25 Juli 2019,

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama meneliti tentang prosedur pelayanan pad *costumer service*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah lokasi dan bank yang diteliti.

5. Gabriel Kabanda dengan judul "The Impact of ICTs on Customer Service Excellence in Zimbabwe". Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif tentang Infodensitas yang mencakup 18 negara di Indonesia Afrika Timur dan Selatan untuk periode 2000 hingga 2012, dan untuk Afrika dibandingkan dengan seluruh dunia dari 2005 hingga 2008 2014. Pendekatan kualitatif digunakan dalam analisis fasilitas penanganan kueri online di Zimbabwe Terbuka Situs web Universitas (ZOU). Hasil pnelitian menunjukkan TIK indeks pembangunan di Zimbabwe telah tumbuh dengan stabil dari 2000 hingga 2012, di mana Zimbabwe mengalami salah satunyakepadatan ponsel tertinggi meningkat dari 2007 hingga 2012 karena lingkungan yang memungkinkan diciptakan oleh Pemerintah Indonesia Zimbabwe. [15]

F. Metode Penelitian

1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Moloeng, mendefinisikan penelitian kualitatif

---

puku 14.00 Wib

[15] Gabriel Kabanda, "*The Impact of ICTs on Customer Service Excellence in Zimbabwe*". (International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering, 2014), diakses di https://www.researchgate.net/publication/262535595_The_Impact_of_ICTs_on_CustomerServive_Excellence_in_Zimbabwe pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14.00 Wib

sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Sedangkan penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.[16]

Pada penelitian ini bertujuan memaparkan data-data yang diperoleh dilapangan kemudian menganalisanya dan mendapatkan kesimpulan dari penelitian ini sehingga diketahui implementasi pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *customer service* di Bank BRI Syariah S. Parman.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Februari 2020.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Syariah S. Parman. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini adalah berdasarkan hasil survey awal diketahui bahwa di Bank BRI Syariah S. Parman ada beberapa nasabah yang mengeluhkan kinerja layanan customer service yang lama dan tidak memuaskan sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. Selain itu izin dan data yang dibutuhkan mudah untuk diperoleh

[16] Lexi J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif,* (Bandung. Remaja Rosdakarya, 2009). h. 31

3. Subjek/Informan Penelitian

Informan adalah orang yang diharapkan dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi pada latar belakang. Subjek penelitian atau seseorang yang memberikan informasi terkait judul penelitian adalah nasabah dan pihak bank BRI Syariah S. Parman sebanyak 1 orang *customer service* dan 10 orang nasabah. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel secara acak dengan menetapkan kriteria-kriteria tertentu.[17] Kriteria inklusi informan pada penelitian ini adalah :

a. Customer Service
   1) Sudah bekerja lebih dari > 3 tahun
   2) Bersedia untuk diwawancarai
b. Nasabah
   1) Sudah menabung > 2 tahun
   2) Usia di atas >25 tahun
   3) Bersedia diwawancarai

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

1) Data primer,

Menurut Sugiyono, sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data[18]. Data

[17] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) h. 45

[18]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta,2011), h. 139

primer yaitu data yang peneliti dapatkan dari responden atau sumber pertama berupa informasi-informasi yang belum di olah berupa hasil wawancara dengan para nasabah Bank BRI Syariah S. Parman mengenai pelayanan yang diberikan

2) Data sekunder

Menurut Sugiyono, sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku serta dokumentasi perusahaan. Pada penelitian ini sumber data sekunder diperoleh melakukan penelitian kepustakaan dan dari dokumen-dokumen yang ada. Data sekunder berupa gambaran umum Bank BRI Syariah S. Parman dan data yang relevan dengan penelitian ini.

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah : [19]

1) Observasi

Observasi adalah metode atau cara menganalisis dan pencatatan secara sitematis mengenai tingkah laku dengan cara melihat atau mengamati langsung individu atau kelompok yang dituju.

Peneliti melakukan observasi secara partisipan (*participant observation*), yaitu peneliti akan terlibat dengan kegiatan subjek

[19] Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian* ...h.187

yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Tujuan dilakukan pengamatan ini terutama untuk membuat catatan atau deskripsi mengenai implementasi pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur pelayanan di Bank BRI Syariah S. Parman.

2) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui hubungan pribadi antara peneliti dengan sumber data. Wawancara dilakukan karena ada anggapan bahwa hanya subjeklah yang mengerti tentang diri mereka sendiri sehingga informasi yang tidak didapatkan melalui pengamatan atau alat lain, akan diperoleh melalui wawancara.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara sederhana dengan pihak costumer service Bank BRI Syariah S. Parman.

3) Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik untuk memperoleh data melalui buku-buku dan sejenisnya yang relevan dengan penelitian. Selain itu bisa juga dengan mengambil data-data dilapangan yang bisa berupa foto dan sebagainya.

5. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan langkah yang terpenting untuk memperoleh temuan-temuan hasil penelitian. Analisis data yaitu proses

pengumpulan data agar dapat ditafsirkan. Analisis data dilakukan pada saat mengumpulkan data dan setelah pengumpulan data. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis kualitatif yaitu matode yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai subjek yang diteliti dan tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis. Menurut Miles dan Huberman, ada tiga tahap kegiatan yang dilakukan dalam analisis data yaitu :

1. Data *reduction* (Reduksi Data)

   Tahap ini merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian, pengabstraksian dan pentransformasikan data kasar yang diambil dari lapangan. Inti dari reduksi data adalah proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data menjadi bentuk tulisan yang akan dianalisi.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

   Setelah data-data tersebut terkumpul kemudian peneliti mengelompokkan hal-hal yang serupa menjadi kategori atau kelompok-kelompok agar peneliti lebih mudah untuk melakukan pengambilan kesimpulan.

3. *Conclusion Drawing/Vertification* (Kesimpulan)

   Pada tahap ini, peneliti membandingkan data-data yang sudah didapat dengan data-data hasil wawancara dengan subjek dan informan yang bertujuan untuk menarik kesimpulan. [20]

[20] Sugiyono. 2011. Metode Penelitian ...h.189

BAB II
KAJIAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna karena orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan, seperti kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, kecocokan untuk pemakaian perbaikan berkelanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan, melakukan segala sesuatu yang membahagiakan. Dalam perspektif TQM *(Total Quality Management*) kualitas dipandang secara luas, yaitu tidak hanya aspek hasil yang ditekankan, tetapi juga meliputi proses, lingkungan dan manusia. [21]

Menurut Widijo bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.Sebaliknya, definisi kualitas yang bervariasi dari yang kontroversional hingga kepada yang lebih strategik. [22]

Menurut Triwibowo menyatakan bahwa terdapat lima perspektif mengenai kualitas, salah satunya yaitu bahwa kualitas dilihat tergantung pada orang yang menilainya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. [23]

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan/aktifitas yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pihak kedua yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan.Pelayanan memiliki pengertian yaitu terdapatnya dua unsur atau kelompok orang dimana masing-masing saling membutuhkan dan memiliki keterkaitan, [illegible] a itu peranan dan fungsi yang melekat pada masing-masing [illegible] ebut berbeda.

[21] Daryanto dan Ismanto, *Konsumen dan Pelayanan Prima*,(Yogyakarta:Gava Media,2014), h.107

[22]E.Widijo Hari Murdoko, *Great Customer Service*, (Jakarta: PT.Elex Media Komputindo,2007), h.1

[23]Triwibowo Soedjas, *Layanan Wow Untuk Pelanggan*, (Yogyakarta:Media Presindo,2014), h.104

Hal-hal yang menyangkut tentang pelayanan yaitu faktor manusia yang melayani, alat atau fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan, mekanisme kerja yang digunakan dan bahkan sikap masing-masing orang yang memberi pelayanan dan yang dilayani. Pada prinsipnya konsep pelayanan memiliki berbagai macam definisi yang berbeda menurut penjelasan para ahli, namun pada intinya tetap merujuk pada konsepsi dasar yang sama.

Menurut Kasmir, pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing. [24]

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi, untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan layanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan menarik. [25] Sedangkan menurut Ratminto, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. [26]

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir dirumuskan sebagai berikut[27]:

a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/pengunjung sejak awal hingga selesai.
b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
c. Mampu berkomunikas.
d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

---

[24]Kasmir, *Customer Service Excellent*, (Jakarta:Rajawali Pers,2017), h.67

[25]Jusuf Suit dan Almasdi, *Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah,* (Bandung: Alfabetah, 2012), h.88

[26]Ratmino, *Strategi Pemasaran Bank Syariah,* (Bandung: Alfabeta, 2002), h.2

[27]Kasmir,*Customer Service Excellent*, (Jakarta:Rajawali Pers,2017),h.67

f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.

g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.

Pengertian kualitas jasa atau pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Menurut Barata, mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan/pengunjung[28]. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan/pengunjung dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Kualitas pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan atau dalam hal ini pengunjung untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan lembaga atau instansi pemberi pelayanan jasa. Ikatan hubungan yang baik ini akan memungkinkan lembaga pelayanan jasa untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan/pengunjung serta kebutuhan mereka. Dengan demikian penyedia layanan jasa dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan memaksimalkan pengalaman pengunjung yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pengunjung yang kurang menyenangkan. Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas yang diterima atau dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, maka kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau dirasakan lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas layanan dipersepsikan rendah.

2. Dimensi Kualitas pelayanan

Sepuluh dimensi di atas menjadi lima dimensi pokok yang

[28]Barata, Atep Adya, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT. Elex Media Komputindo, 2004), h. 31

dikenal dengan SERQUAL (*service quality)* yang terdiri dari[29]:

a. Bukti fisik (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan salah satu cara perusahaan jasa dalam menyajikan kualitas layanan terhadap pelanggan. Diantaranya meliputi fasilitas fisik (gedung, buku, rak buku, meja dan kursi, dan sebagainya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawai.
b. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang tercermin dari ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.
c. Daya tanggap *(responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas. Mengabaikan dan membiarkan pelanggan menunggu tanpa alas an yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.
d. Jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan, kesopan-santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

---

[29]Moenir, AS, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia,* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), h. 34

e. Empati *(empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

B. *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

1. Pengertian *Standar Operasional Prosedur* (SOP)

Menurut Tjiptono, *Standar Operasional Prosedur* adalah pedoman tertulis yang berisi serangkaian prosedur kerja operasional suatu organisasi supaya berjalan efektif, serta mencapai sasaran yang telah ditetapkan.[30]

Menurut Kamus Besar Indonesia Standar SOP adalah "ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan operasional adalah secara sifat operasi yang berhubungan dengan operasi. Dan prosedut adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas".

Standar Operasional Prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *Standar Operating Proceduter* atau disingkat SOP. [31]

Dari pengertian SOP diatas bahwa SOP adalah suatu pedoman tertulis yang berisikan serangkaian prosedur untuk mengatur proses kerja atau prosedur kerja tertentu yang harus dilakukan oleh orang-orang yang berada di dalam organisasi.

2. Tujuan dan Manfaat SOP

---

[30]Tjiptono, Fandy. *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), h 24

[31]Budiarjo *Penerapan Prinsip Syariah: Dalam lembaga Keuangan Lembaga Pembiayaan.* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), h.47

Tujuan utama dari penyusunan SOP yaitu memberikan panduan atau pedoman kerja suapaya kegiatan perusahaan dapat dikontrol. Dengan dikontrolnya kegiatan, tentunya target yagn ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Adapun tujuannya menurut Fatimah yaitu: [32]

a. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja
b. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja
c. Mempermudah proses pemberian tugas serta tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya
d. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja
e. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh
f. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan, ketidakefesienan proses prosedur kerja, serta kemungkinankemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewewenangan pegawai
g. Menghindari kesalahan-kesalahan proses kerja
h. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi
i. Melindungi organisasi atau unit keja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
j. Mendatangkan manfaat bagi perusahaan.

[32]Fatimah, *Penghimpunan Dana Dan Distribusi Hasil Usha Bank Syariah, (*Jakarta: PT Grasindo, 2015), h.51

Adapun manfaat SOP antara lain:

a. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan
b. Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan
c. Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan
d. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan
e. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen
f. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen
g. Mengurangi beban kerja serta dapat meningkatakan *comparability, credibility* dan *defensibility*
h. Menjadi alat komunikasi antara pelaksanaan dan pengawas, seta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten
i. Membantu dalam melakukan evalusi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan
j. Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan
k. Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jels dan terstruktur secara sistematis
l. Menjadi dokumen aktivitas prsoes bisnis perusahaan

3. Standar Layanan *Customer Service*

Menurut Kasmir, standar layanan *customer service* menurut yaitu[33]

a. Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan
b. Inisiatif menggali kebutuhan nasabah
c. Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah
d. Proses, permintaan nasabah dengan cepat
e. Akurat, selalu melakukan verifikasi dan komfirmasi
f. Tanggapi permintaan nasabah dengan empati
g. Menawarkan produk dan jasa lainnya (*crosseling*)
h. Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam

4. Syarat *Customer Service* yang Baik

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah yang terpenting pertama adalah kualitas pelayanan. Petugas CS (*Customer Service*) dan karyawan lainnya memiliki peranan yang sangat penting. Supaya pelayanan yang berkualitas dapat diberikan perlu ada beberapa persyaratan bagi seseorang untuk menjadi CS menurut Kasmir yaitu[34]:

1) Persyaratan fisik
   1) Seorang CS harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat.
   2) Memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas CS juga harus memiliki jiwa yang sehat.
   3) Seorang CS harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu pertugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan dan

[33]Kasmir,*Customer Service Excellent*, (Jakarta:Rajawali Pers,2017), h.67
Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2001), h.21

pakaian rapi dan bersih serta tidak bau. Begitu pula dengan nafas harus dijaga supaya tidak bau.

2) Persyaratan mental

1) CS harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, murah senyum. Hindarkn petugas CS yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa.

2) CS harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab.

3) Persyaratan kepribadian

Syarat lain CS harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (fist impression) perlu ditonjolkan. CS juga harus mampu mengendalikan diri (*sefl control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas serta mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4. Persyaratan sosial

CS harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, berbudi pekerti yang halus, pandai bergaul, pandai bicara dan flesibel. CS juga harus cepat menyesuaikan diri, mudah bekerjasama sama, tenang dan tabah.

C. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam telah menganggkat kerja pada level kewajiban religius yang digandengkan dengan iman. Hubungan antara iman dan amal (kerja) itu sama dengan hubungan antar pohon dengan akar, yang salah satunya

tidak mungkin eksis tanpa adanya yang lain. [35] Islam tidak mengakui dan mengingkari sebuah keimanan yang tidak membuahkan perilaku yang baik. Islam mengajarkan kepada umat manusia agar dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi islam yakni bersifat profesional, amanah, memelihara etos kerja.

Menurut Didin Haffiddudin, untuk dapat mewujudkan seorang muslim yang profesional, kita senantiasa merujuk pada yang dicontohkan Rasulullah SAW dengan karakter yang ada pada diri beliau. Karakter ini mencakup sifat-sifat Nabi yang mulia, yaitu siddîq, amânah ,fathânah dan tablîgh. Selain keempat sifat di atas Hafidhuddin dan Hendri Tanjung menambahkan istiqamah, disiplin dan bertanggung jawab sebagai karakter seorang muslim yang profesional :[36]

a. Jujur (*Shiddiq)*

Imam al-Qusairi mengatakan bahwa kata s*hadiq* 'orang yang jujur' berasal dari kata *shiddiq* 'kejujuran'. Kata *shiddiq* adalah bentuk penekanan (*mubalaghah*) dari *shadiq* dan berarti orang yang didominasi kejujuran. Dengan demikian, di dalam jiwa seorang yang jujur itu terdapat komponen nilai rohani yang memantulkan berbgai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral terpuji. Orang yang tidak jujur berarti menipu dirinya sendiri dihadapan Allah.

Di dalam jiwa seorang yang jujur itu terdapat komponen nilai rohani yang memantulkan berbagai sikap yang berpihak kepada kebenaran dan sikap moral yang terpuji tanpa merugikan orang lain sebagaimana dalam firman Allah dalam Surah Al-Baqarah: 148.

وَلِكُلٍّ وِجۡهَةٌ هُوَ مُوَلِّيهَاۖ فَٱسۡتَبِقُواْ ٱلۡخَيۡرَٰتِۚ أَيۡنَ مَا تَكُونُواْ يَأۡتِ بِكُمُ ٱللَّهُ جَمِيعًاۚ إِنَّ ٱللَّهَ عَلَىٰ كُلِّ شَيۡءٖ قَدِيرٞ ١٤٨

Artinya : *Dan bagi tiap-tiap umat ada kiblatnya (sendiri) yang ia menghadap kepadanya. Maka berlomba-lombalah (dalam membuat) kebaikan. Di mana saja kamu berada pasti Allah akan mengumpulkan kamu sekalian (pada hari kiamat). Sesungguhnya Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu.* [37]

---

[35] Mustaq Ahmad, *Etika Bisnis Dalam Islam*, (Jakarta: Pustaka Al-Kutsar, 2001), h. 10

[36] Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2003), h. 40

[37] Departemen Agama. RI., *Al –Hikmah Al-Qur'anulkarim* (Bandung: CV.Penerbit

Dalam dunia kerja dan usaha kejujuran ditampilkan dalam bentuk kesungguhan dan ketepatan, baik ketepatan waktu, janji, pelayanan, mengakui kekurangan, dan kekurangan tersebut diperbaiki secara terus menerus, serta menjauhi dari berbuat bohong atau menipu.

Sebagaimana keikhlasan, kejujuranpun tidak datang dari luar, tetapi bisikan kalbu yang terus-menerus mengetuk-ngetuk dan membisikan nilai moral luhur yang didorong gelora cinta yang meng-ilahi. Kejujuran bukan sebuah keterpaksaan, melainkan sebuah panggilan dari dalam, sebuah keterikatan. Kejujuran bukan sebuah keterpaksaan, melainlan sebuah panggilan dari dalam, sebuah keterikatan. Perilaku yang jujur adalah prilaku yang diikuti oleh sikap tanggung jawab atas apa yang diperbuatnya tersebut atau integritas bagaikan dua sisi mata uang. Seseorang tidak cukup hanya memiliki keikhlasan dan kejujuran, tetapi dibutuhkan pula nilai pendorong lainnya, yaitu integritas. Akibatnya, mereka siap menghadapi resiko dan seluruh akibatnya dia hadapi dengan gagah berani, kebanggaan, dan penuh suka cita, dan tidak pernah terpikirkan untuk melemparkan tanggung jawabnya kepada orang lain. [38]

b. Dapat dipercaya (*Amanah*)

Amanah merupakan nilai sentral yang terkandung dalam etika profesi. Amanah mengandung beberapa pengertian:

1) Amanah mengandung arti ‘iman”, dan karena itu amanah adalah sikap orang percaya kepada Tuhan, kebenaran dan nilai-nilai yang baik, seperti kejujuran, keadilan, kebenaran, ketaatan dan sebagainya.
2) Amanah juga mengandung arti “dapat dipercaya” (trust) sehingga seorang yang memegang amanah adalah orang yang dapat dipercaya.

Diponegoro, 2010), h.311

[38] Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen ...,* h. 41

3) Amanah mengandung persyaratan "keahlian", karena keahlian menjadi seseorang untuk dapat dipercaya dalam menunaikan suatu tugas.

4) Amanah adalah nilai yang hanya mengandung arti dalam konteks hubungan sosial. Amanah berkaitan dengan kewajiban kepada umum. Makin tinggi tanggung jawab suatu profesi kepada umum, makin berat amanah itu untuk dipikul. [39]

Salah satu komitmen penting yang harus kita bangun dalam karir hidup kita, adalah membangun kepercayaan orang lain. Nabi Muhammad SAW berhasil menuai sukses, dalam sisiapapun, setelah beliau berhasil membangun kepercayaan orang lain terhadap dirinya. Memang, komitmen dan kesuksesan hanya akan datang jika kita memiliki kredibilitas dan dipercaya.

Dalam pandangan Islam, profesionalisme tak dapat dipisahkan dari amanah. Sebab, sifat inilah yang akan selalu membingkai profesionalitas pekerjaan kita agar tetap berada di jalur yang benar. Orang yang tidak amanah berarti tidak profesional dalam menjalankan tugasnya. Hal ini juga dipertegas dalam agama Islam agar kita menjaga amanah dan tidak mensia-siakannya agar tidak mengalami kehancuran.

c. Cerdas dan Bijaksana *(Fathanah*)

Fathanah berarti mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban. Sifat ini akan menumbuhkan kreativitas dan kemampuan untuk melakukan berbagai macam inovasi yang bermanfaat. Kreatif dan inovatif hanya mungkin dimiliki ketika seorang selalu berusaha untuk menambah berbagai ilmu pengetahuan, peraturan dan informasi baik yang berhubungan dengan pekerjaannya maupun perusahaan secara umum.

Fathanah bukan hanya sekedar bermakna cerdas tetapi juga visioner dan inovatif, tanggap menangkap peluanguntuk maju serta

[39] Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen ...,* h. 42

menciptakan sesuatu yang tepat guna, efisien dan berdaya saing tinggi. [40]

d. Keterbukaan dan Transparansi *(Tabligh)*

Secara harfiah, tabligh bermakna menyampaikan sesuatu apa adanya, tanpa ditutup-tutupi. Dalam konteks bisnis, pemahaman tabligh bisa mencakup argumentasi dan komunikasi. Penjual hendaknya mampu mengkomunikasikan produknya dengan strategi yang tepat, baik media yang digunakan, segmentasi pasar, target daya beli dan lain sebagainya yang berkaitan dengana pemasaran. Dengan sifat tabligh, seroang pebisnis diharapkan mampu menyampaikan keunggulan produk dengan menarik dan tepat sasaran tanpa meninggalkan kejujuran dan kebenaran serta mampu memberikan pemahaman tentang bisnis yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

e. Kuat Pendirian *(Istiqomah)*

Pribadi muslim yang profesional dan berakhlak memiliki sikap konsisten, yaitu kemampuan untuk bersikap secara taat asas, pantang menyerah dan mampu mempertahankan prinsip serta komitmennya walau harus berhadapan dengan risiko yang membahayakan dirinya. Mereka mampu mengendalikan diri dan mengelola emosinya secara efektif. Tetap teguh pada komitmen, positif dan tidak rapuh walaupun berhadapan dengan situasi yang menekan.

Sikap konsisten telah melahirkan kepercayaan diri yang kuat dan memiliki integritas serta mampu mengelola stres dengan tetap penuh gairah. Istiqamah dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga mnghasilkan sesuatu yang optimal. [41]

Hal ini menunjukkan untuk menjadi profesional, seorang muslim hendaknya mempunyai lima karakter sebagaimana disebutkan di atas. Kelima sifat itu merupakan sifat utama pribadi Rasulullah SAW, yang juga merupakan kunci penting untuk memenangkan persaingan, khususnya di era perdagangan global. Selain dari

---

[40] Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen ...,* h. 41
[41] Didin Hafidhuddin dan Hendri Tanjung, *Manajemen ...,* h. 42

terpenuhinya kelima nilai inti tersebut, seorang profesional muslim hendaknya juga mempertahankan tujuan inti. Tujuan intinya hanyalah mengabdikan diri pada Allah SWT sebagaimana disebutkan dalam QS.adz-Dzariyât ayat 56 :

وَمَا خَلَقْتُ ٱلْجِنَّ وَٱلْإِنسَ إِلَّا لِيَعْبُدُونِ ٥٦

Artinya : *Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdi kepada-Ku.* [42]

f. Disiplin

Disiplin adalah kepatuhan seseorang dalam mengikuti peraturan atau tata tertib karena didorong oleh adanya kesadaran yang ada pada kata hatinya tanpa adanya paksaan dari pihak luar. Disiplin erat kaitannya dengan konsisten adalah sikap berdisiplin yaitu kemampuan untuk mengendalikan diri dengan tenang dan tetap taat walaupun dalam situasi yang sangat menekan. [43]

Disiplin adalah kebiasaan. Setiap tindakan yang berulang pada waktu dan tempat yang sama. Kebiasaan positif yang harus dipupuk dan terus ditingkatkan dari waktu kewaktu. Disiplin yang sejati tidak dibentuk dalam waktu satu dua tahun, tetapi merupakan bentukan kebiasaan sejak kecil, kemudian perilaku tersebut dipertahankan pada waktu remaja dan dihayati maknanya di waktu dewasa dan dipetik hasilnya

Pribadi yang disiplin sangat berhati-hati dalam mengelola pekerjaan serta penuh tanggung jawab memenuhi kewajibannya. Mata hati dan profesinya terarah pada hasil yang akan diraih sehingga mampu menyesuaikan diri dalam situasi yang menantang. Merekapun mempunyai daya adaptabilitas atau keluwesan untuk menerima inovasi atau gagasan baru. Daya adaptabilitasnya sangat luwes dalam cara dirinya menangani berbagai perubahan menekan. Karena sikapnya yang konsisten itu pula, mereka tidak tertutup terhadap gagasan-gagasan baru yang bersifat inovatif.

g. Bertanggung Jawab

---

[42] Departeme Agama. RI., *Al –Hikmah Al-Qur'anulkarim* (Bandung: CV.Penerbit Diponegoro, 2010), h.196

[43] Yusanto, Muhammad Ismail dan Muhammad KarebetWidjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islami*, (Jakarta: GemaInsani Press, 2002), h. 21

Tanggungjawab menurut kamus umum Bahasa Indonesia adalah keadaan wajib menanggung segala sesuatunya. Sehingga bertanggungjawab menurut kamus Bahasa Indonesia adalah berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya, atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. [44]

Tanggungjawab adalah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja maupun yang tidak di sengaja. Tanggungjawab juga berarti berbuat sebagai perwujudan kesadaran akan kewajibannya. Prinsip tanggungjawab merupakan perihal yang sangat penting di dalam hukum perlindungan konsumen. Dalam kasus pelanggaran hak konsumen, diperlukan kehati-hatian dalam menganalisis siapa yang harus bertanggungjawab dan seberapa jauh tanggungjawab dapat dibebankan kepada pihak-pihak terkait

Tanggungjawab adalah ciri manusia beradab (berbudaya). Manusia merasa bertanggungjawab karena ia menyadari akibat baik atau buruk perbuatannya itu dan menyadari pula bahwa pihak lain memerlukan pengabdian atau pengorbanannya. Untuk memperoleh atau meningkatkan kesadaran bertanggungjawab perlu ditempuh usaha melalui pendidikan, penyuluhan, keteladanan, dan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa

Bertanggung jawab terhadap amanah yang diberikan merupakan ciri bagi muslim yang bertaqwa. Amanah adalah titipan yang menjadi tanggungan, bentuk kewajiban atau utang yang harus kita bayar dengancara melunasinya sehingga kita merasa aman atau terbebas dari segala tuntutan.

.Kualitas pelayanan diberikan oleh sebuah perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan harus berprinsip pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan ketaqwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanan dalam menjalankan syariat Islam. Dalam pandangan ekonomi Islam yang dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayaan terhadapkonsumen yaitu standarisasi syariah.Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap

---

[44] Muhammad Syafii Antonio dan Tim Tazkia, *Ensiklopedia Leadership & Manajemen Muhammad SAW "The Super Leader Super Manager" buku 2, Bisnis dan Kewirausahaan*, (Jakarta : Tazkia Publishing, 2012), h. 34

aktivitas ataupun memecahkan setiap masalah. Pengertian hukum kualitas pelayanan tidak secara langsung dijumpai didalam Al-Quran secara eksplisit, akan tetapi didasarkan pada konsep memberikan pelayanan yang baik kepada manusia itu telah diperintahkan oleh Allah SWT.

Untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Zeuthaml, Berry dan Parasuraman adalah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: [45]

1. Bukti langsung (*Tangibles*)

   Meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Bukti fisik merupakan tampilan yang sesungguhnya yang akan menjadi suatu identitas organisasi serta menjadi pendorong munculnya persepsi awal pelanggan, serta perusahaan dalam menjalankan oprasionalnya harus memperhatikan dari segi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika yang baik dan syar'i.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

   Suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manausia, yaitu keinginan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan perusahaan. Komitmen yang telah diberikan harus dilaksanakan oleh perusahan denga baik, jika komiten tidak dapat ditepati maka resikonya ialah pelanggan akan meninggalkan produk dari perusahaan tersebut.
3. Keandalan (R*eliability*)

   Kemampuan memberikan pelayanan yang menjajikan dengan segera dan memuaskan. Artinya pelayanan yang diberika kepada konsumen haruslah handal, bertanggung jawab, sopan dan ramah. Dalam Islam pun telah dicontohkan teladan yang tentunya dapat dijadikan pedoman dalam perniagaan/ muamalah
4. Jaminan (*Assurance*)

   Mencangkup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya

[45] Muhammad Ismail Yusanto, Muhammad Karebet Widjajakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta : Gema Insani Press, 2002), h. 104

yang dimiliko para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Etika berkomunikasi dalam melayani konsumen agar terhindar dari manipulasi serta berbicara bohong saat menawarkan suatu produk maupun jasa dalam sebuah perusahaan.

5. Perhatian (*Emphaty*)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Perhatian yang diberikan kepada konsmuen hendaknya dilandasi dengan keimanan dalam rangka menjalankan segala perintah Allah supaya selalu berbuat yang baik kepada orang lain.

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Lembaga

1. Sejarah Perusahaan/Institusi

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.46

Memasuki sembilan tahun lebih PT. BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah Bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Kehadiran PT. BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern.

46 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.. Aktivitas PT. BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. BRISyariah. 47

Saat ini PT. BRI Syariah menjadi Bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. BRI Syariah menargetkan menjadi Bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumer berdasarkan prinsip Syariah.

BRI Syariah Bengkulu berdiri pada tanggal 27 November 2011. Pimpinan Cabang BRI Syariah pertama sekali adalah bapak Rangga Lawe.

---

47 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

BRI Syariah terdiri dari satu cabang yang terletak di Jl. S. Parman, No. 51 A-B kota Bengkulu dan 2 UMS (Unit Mikro Syariah) yaitu UMS Panorama dan Pasar Minggu. Seiring berjalannya waktu unit bertambah unit dan satu KCP (Kantor Cabang Pembantu), unit tersebut antara lain outlet Kepahyang, outlet Argamakmur, outlet Pagar Dewa, outlet Seluma, pasar minggu, UMS Bengkulu dan Panorama 1, outlet panorama 2. sedangkan KCP nya adalah KCP Panorama yang terletak di Jl. Salak no. 80 yang dipimpin oleh pimpinan cabang pembantu yaitu bapak Anton Budiono. BRI Syariah Bengkulu sudah tiga kali berganti pimpinan yaitu yang pertama bapak Ranggalawe, yang kedua Bapak Yuliawan Andri Putra, dan saat ini adalah Dede Saepudin. 48

2. Bentuk Usaha/Peran Institusi

Bank Rakyat Indonesia Syariah pada awalnya bernama Bank Jasa Arta, yang kemudian pada tanggal 19 Desember 2007 diambil alih kepemilikan sahamnya oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Setelah diambil alih, kegiatan usaha bank tersebut berubah dari sebelumnya beroperasi secara konvensional menjadi perbankan syariah. Dalam perkembangan usahanya, BRI Syariah mampu membangun sebuah kegiatan usaha perbankan ritel modern dengan layanan finansial yang cukup kuat. Selain itu, Bank Syariah ini dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya tergolong prima, sehingga tidak mengherankan jika perkembangan dan pertumbuhannya sangat cepat. Setelah adanya

48 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. pada tahun 2008 yang kemudian melebur ke dalam PT. BRI Syariah, maka aktivitas BRI Syariah semakin meningkat, sehingga keberadaannya semakin kokoh dan tumbuh menjadi Bank Syariah terbesar ketiga.

B. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu

1. Visi

   Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

2. Misi

   a. Memahami keberagaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.
   b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
   c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
   d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran. 49

C. Motto Bank Rakyat Indonesia Syariah

BRI Syariah mempunyai motto yang berbunyi **"Bersama Wujudkan Harapan Bersama"** sebagai perwujudan visi dan misi BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti bahwa BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh

49 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

stake holder baik internal (karyawan) maupun eksternal (nasabah) merupakan instrumen penting dalam mewujudkan harapan *stake holder.*

D. Produk dan Operasionalnya

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

a. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Produk tabungan FAEDAH (fasilitas serba mudah) BRI Syariah memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan.Tabungan ini merupakan penyimpanan dana pihak ketiga untuk nasabah individu dengan menerapkan prinsip titipan.

Syarat membuka tabungan FAEDAH adalah; 50

1) E-KTP
2) NPWP (nomor pokok wajib pajak), kalau misalnya NPWP tidak atau belum ada maka akan digantikan dengan surat keterangan belum mempunyai NPWP yang akan disediakan oleh bank dengan materai 6000.

Fasilitas yang diberikan kartu ATM dan buku tabungan dengan keunggulan sebagai berikut;

a) Setoran awal murah hanya 100 ribu
b) Gratis biaya administrasi pembuatan rekening
c) Gratis biaya administrasi ATM bulanan
d) Biaya tarik tunai, transfer dan biaya debit murah di ATM BRI bersama, dan Prima, Biaya penutupan rekening 25.000, Saldo

50 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

minimal 50.000, Jika saldo sebelum transaksi minimal 500.000 maka biaya penarikan subsidi 50%

b. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Layanan ini ditujukan bagi masyarakat yang ingin meningkatkan ibadah dan menunaikannya di tanah suci. Dengan meluncurkan produk tabungan haji ini, diharapkan masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji akan lebih mudah dalam menyimpan dananya dengan akad mudharobah mutlaqha.

Yang mana fasilitas atau keunggulannya antara lain:

1) Setoran awal ringan 50.000
2) Setoran berikutnya minimal 10.000
3) Bebas setiap saat menambahkan saldo
4) Gratis biaya administrasi bulanan
5) Dapat bertransaksi diseluruh kantor ccabang BRISyariah secara online
6) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan
7) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang didapatkan
8) Transaksi online dengan sistem komputerisasi haji terpadu untuk kepastian porsi keberangkatan haji.
9) Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji
10) Dapat dibukakan untuk anak-anak51

51 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

11) Tersedia pilihan ibadah haji reguler dan haji khusus untuk mendapatkan porsi keberangkatan.

Syarat dan ketentuannya adalah;

1) Melampirkan foto copy KTP
2) Melampirkan foto copy NPWP
3) Melampirkan foto copy KK (kartu keluarga)

Biaya;

1) biaya administrasi bulanan GRATIS
2) biaya rekening pasif 10.000
3) biaya re-aktivasi rekening pasif GRATIS
4) biaya penggantian buku tabungan karena habis GRATIS
5) biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak 5.000
6) biaya dibawah saldo minimum GRATIS
7) biaya penutupan rekening

sedangkan fiturnya adalah mata uang IDR, setoran awal 50.000, setoran berikutnya 10.000, dan saldo minimum 50.000, tidak mendapat kartu ATM.52

c. Tabungan Simpel BRI Syariah iB

Tabungan ini diluncurkan untuk para pelajar mulai dari PAUD sampai SMA atau sederajat dan dibuat untuk menanamkan budaya gemar menabung.

Setoran awal ringan mulai 1.000dan setoran selanjutnya 1.000

52 Brosur Tabungan Haji BRI Syariah IB

dan saldo minimum adalah 1.000, serta gratis biaya administrasi bulanan. Nasabah bisa memiliki kartu ATM dan buku tabungan khas tabungan smpel iB.

d. Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan ini merupakan salah satu layanan dari BRISyariah untuk mewujudkan impian nasabahnya dengan terencana. Prinsip Tabungan Impian Syariah adalah bagi hasil yaitu akad mudhorabah mutlaqha. Yang mana mempunyai fasilitas atau keunggulan buku tabungan dan sertifikat asuransi.53

Syarat dan ketentuannya adalah;

1) Melampirkan foto ccopy KTP
2) Melampirkan fotocopy NPWP
3) Memiliki produk tabungan faedah BRISyariah iB sebagai rekening induk.

Biayanya adalah;

1) Biaya penutupan rekening sebelum jatuh tempo 50.000
2) Biaya administrasi bulanan GRATIS
3) Biaya autodebet setoran rutin GRATIS
4) Biaya gagal audebet GRATIS

Fiturnya adalah;

1) Minimum setoran awal 50.000
2) Setoran minimum bulanan 50.000 atau kelipatannya

53 Sarah Handika, Manager Operasional, Wawancara pada tanggal 28 Januari 2020

3) Jangka waktu 12-240 bulan (kelipatan 12 bulan) atau hingga usia penabung saat jatuh tempo maksimal 65 tahun
4) Dana hanya dapat ditarik melalui rekening induk saat jatuh tempo
5) Dapat dilakukan pemotongan zakat dari bagi hasil yang didapatkan secara otomatis
6) Tidak dapat dilakukan perubahan jangka waktu, nilai setoran rutin bulanan, rek induk
7) Dapat dilakukan setoran non rutin

e. Tabunganku BRI Syariah iB

Tabungan yang dikelola dengan prinsip titipan (*Wadiah Yad Dhamanah*) bagi nasabah perorangan yang dengan persyaratan mudah dan ringan yang bebas biaya administrasi serta memiliki berbagai keuntungan.

f. Giro BRI Syariah iB

Merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan Cek/Bilyet Giro.Keuntungan dan fasilitas yang diberikan berupa *Online real time* di seluruh kantor BRISyariah dan Laporan dana berupa rekening koran setiap bulannya.54

g. Deposito BRI Syariah iB

54 Sarah Handika, Manager Operasional, Wawancara pada tanggal 28 Januari 2020

Deposito BRISyariah iB adalah produk investasi berjangka kepada Deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga *shahibul maal* tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana. Fasilitas yang diberikan berupa ARO (*Automatic Roll Over*) dan Bilyet Deposito. Manfaatnya adalah ketenangan serta investasi yang menguntungkan dan membawa berkah karena pengelolaan dana sesuai prinsip syariah.55

Fasilitas;

1) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
2) Tersedia pilihan jangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan
3) Bagi hasil yang kompetitif
4) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang anda dapatkan
5) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan yang didapat ke rekening tabungan atau giro di BRISyariah
6) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai kesepakatan pada saat diperpanjang
7) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan

Syarat dan ketentuan

55 Brosur Deposito BRI Syariah IB

1) Nominal minimal 2.500.000 untuk perorangan dan perusahaan/badan hukum
2) Dokumen (potocopy) KTP yang masih berlaku, NPWP, kalau untuk perusahaan disertai akte pendirian perusahaan beserta perubahan jika ada serta pengesahan departemen kehakiman, surat persetujuan pengurus, SIUP, dan NPWP.

2. Produk Pembiayaan (*Financing*)

a. Pembiayaan Mikro BRI Syariah iB

1) Mikro 25 iB

Adalah pembiayaan plafondnya mulai dari 5 sampai 25 juta dengan tenor 6-36 bulan.

2) Mikro 75 iB

Adalah pembiayaan plafondnya mulai dari 5 sampai 75 juta dengan tenor 6-36 bulan.

3) Mikro 500 iB

Adalah pembiayaan plafondnya mulai dari 75 sampai 200 juta dengan tenor 6-36 bulan, 6-48, dan 6-60 bulan.56

b. KPR Sejahtera BRI Syariah iB

KPR Sejahtera adalah produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada Masyarakat Berpenghasilan

56 Rahma Putri, Account Officer Mikro, Wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

Rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (develover).

KPR Sejahtera terdiri dari:

1) KPR Sejahtera Syariah Tapak

   Untuk pembiayaan rumah sejahtera tapak (*landed house*)

2) KPR Sejahtera Syariah Susun

   Untuk pembiayaan rumah sejahtera susun (*non landed house*)

Kelompok sasaran adalah pemohon KPR Sejahtera yang berpenghasilan tetap yang belum pernah memliki rumah, belum pernah menerima subsidi, termasuk kelompok Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR).57

c. KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunkan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah dtetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.58

Produk pembiayaan KPR BRI Syariah iB menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dengan akad *Murabahah bil Wakalah*.

1) Akad *Wakalah* adalah akad pelimpahan kekuasaan oleh BRISyariah kepada nasabah, dalam hal ini Bank BRI Syariah

57 Muhammad Habibi, Account Officcer, Wawancara pada tanggal 29 Januari 2020
58 Brosur KPR BRI Syariah IB

mewakilkan kepada nasabah untuk membeli rumah dari penjual rumah/developer (pengembang).

2) Akad *Murabahah* adalah akad transaksi jual beli rumah sebesar harga perolehan rumah ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, dimana BRI Syariah menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli.

d. KKB BRI Syariah iB

Pembiayaan kepemilikan mobil dari BRI Syariah kepada nasabah pereorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunkan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

Produk pembiayaan KKB BRI Syariah iB menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dengan akad *Murabahah bil Wakalah*.

1) Akad *Wakalah* adalah akad pelimpahan kekuasaan oleh BRI Syariah kepada nasabah, dalam hal ini BRI Syariah mewakilkan kepada nasabah untuk membeli mobil dari penjual mobil/*dealer*.

2) Akad *Murabahah* adalah akad transaksi jual beli mobil sebesar harga perolehan mobil ditambah dengan margin yang disepakati oleh para pihak, dimana Bank BRI Syariah menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli. 59

59 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

e. Employee Benefit Program (EMBP)

Adalah program kerjasama dengan suatu perusahaaan yang dituangkan dalam *master Agreement* berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada karyawan/ti dari perusahaan yang memenuhi kriteria BRI Syariah, dengan persyaratan yang relatif mudah/ ringan bagi karyawan/ti.

Benefit Program EMBP bagi BRI Syariah:

1) Target market yang lebih jelas dan fokus.
2) Biaya promosi relatif lebih murah.
3) Kerjasama bersifat ekslusif (HRD maupun Koperasi Perusahaan), aplikasi pembiayaan tidak dibawah kendali *sales* developer/mobil atau *property agent*.
4) Mekanisme *salary deduction*/potong gaji, *Non Perfoming Financing* terkendali.
5) *Payroll* gaji karyawan dapat pindah ke BRI Syariah, mendukung pendanaan maupun *cross selling* dengan produk BRI Syariah lainnya. 60

f. Gadai/Qardh Beragunan Emas BRI Syariah iB

Pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRI Syariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan daan pemeliharaan atas emas.

60 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

Tujuan Pembiayaan: 61

1) Membiayai keperluan dana jangka pendek/kebutuhan mendesak, serta tidak dimaksudkan untuk tujuan investasi.
2) Sebagai pembiayaan kepada gologan nasabah Usaha Mikro dan Kecil sebagaimana dimaksud di dalam UU No.20 Tahun 2008.
3) Keperluan lainnya yang jelas dan sesuai syariah.

   Akad yang digunakan:

   a) Akad *Qardh* adalah pengikatan pembiayaan yang disediakan BRISyariah kepada nasabah.
   b) Akad *Rahn* adalah pengikatan emas sebagai agunan atas pembiayaan
   c) Akad *Ijarah* adalah pengikatan pemanfaatan jasa penyimpanan dan pemeliharaan emas sebagai agunan pembiayaan.

g. Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE) BRI Syariah iB (dh.KLM BRI Syariah iB)

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan Akad *Murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

Produk pembiayaan KPR BRI Syariah iB menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dengan akad *Murabahah bil Wakalah*.

61 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

1) Akad *Wakalah* adalah akad pelimpahan kekuasaan oleh BRI Syariah kepada nasabah, dalam hal ini Bank BRI Syariah mewakilkan kepada nasabah untuk membeli Logam Mulia/Emas dari penjual Logam Mulia/Emas (Toko Emas).

2) Akad *Murabahah* adalah akad transaksi jual beli Logam Mulia/Emas sebesar harga perolehan Logam Mulia/Emas ditambah dengan *margin* yang disepakati oleh para pihak, dimana BRI Syariah menginformasikan terlebih dahulu harga perolehan kepada pembeli.

h. KUR (kredit Usaha Rakyat) mikro BRI Syariah IB

Adalah produk baru dari BRI Syariah yang baru launcing pada tanggal 4 januari 2017 dan siap dipasarkan, produk pembiayaan ini adalah produk yang ditujukan untuk nasabah berdasarkan prinsip syariah yang mempunyai usaha produktif yang layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup, yang mana plafond nya antara 5 sampai 25 juta, dengan margin 9%/tahun.62

i. Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji (PPIH) BRI Syariah iB (d.h DTH)

Pembiayaan dari BRI Syariah yang digunakan untuk *booking seat*pelaksanaan Ibadah Haji Nasabah, dan harus sudah dilunasi oleh Nasabah sebelum Nasabah pergi Haji.

62 Rahma Putri, Acccoun Officer Mikro, Wawancara pada tanggal 16 Juni 2017

Jasa Pengurusan pelaksanaan Ibadah haji yang diberikan BRISyariah kepada Nasabah dari persiapan/konsultasi *financial planning*, pendaftaran dan *input* Siskohat, dan pengurusan perolehan "*booking seat*" / porsi ibadah Haji di Departemen Agama.

Akad yang digunakan:

1) Akad *Qardh* yaitu akad pembiayaan yang diberikan BRI Syariah kepada nasabah sebagai dana untuk mendapatkan *Booking Seat* untuk melakukan ibadah Haji, pengembalian dana oleh nasabah tanpa tambahan *margin* apapun.
2) Akad *Ijarah* yaitu akad penyewaan jasa BRI Syariah untuk melakukan pengurusan memperoleh *Booking Seat* pelaksanaan Ibadah Haji bagi Nasabah.

E. Struktur Organisasi dan Manajemen BRI Syariah Cabang Bengkulu

Struktur organisasi merupakan suatu gambaran yang menunjukkan suatu pekerjaan yang harus dilakukan oleh setiap bagian atau anggota. Dalam melakukan kegiatan perusahaan, PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu mempunyai struktur organisasi dalam menghargai persoalan internal dan eksternal perusahaan.Kantor Cabang BRI Syariah Bengkulu dipimpin oleh seorang pemimpin cabang (PINCA), dengan tiga satuan kerja dimana setiap satuan kerja dipimpin oleh seorang *Manager*. Tiga satuan kerja antara lain: 63

63 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

1. Satuan Kerja Operasional

   Satuan kerja operasional terdiri dari *Manager Operasional* (MO), *Teller*, *Costumer Service*, *Back Office*, *General Affair*, *Branch Administration, Branch Quality Assurance*.

2. Satuan Kerja Bisnis

   Satuan kerja bisnis terdiri dari Bisnis dan Bisnis Mikro.Untuk Bisnis terdiri dari *Marketing Manager* dan *Account Officer*.Sedangkan Bisnis Mikro terdiri dari *Micro Marketing Manager*, *account officer micro, Unit Head*, *Area Support* dan *Supervisor Collection*.

3. Satuan Kerja *Support*

   Satuan kerja *support* terdiri dari *Financing Support Manager*, *Legal Officer*, *Appraisal*, *Financing Administration*.

Berikut adalah *job description* serta tanggung jawabnya di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu: 64

1. Pimpinan Cabang (PINCA)

   Adalah struktur tertinggi di kantor cabang. Bertanggung jawab atas keseuruhan berjalannya sistem operasional perbankan baik level kantor cabang utama dan kantor cabang pembantu dan merencanakan, mengkoordinasikan dan mensupervisi seluruh kegiatan Kantor Cabang, yang meliputi kegiatan pemasaran dan operasional untuk menjamin tercapainya target anggaran yang ditetapkan secara efektif dan efisien oleh bank.

---

64 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

2. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

   Bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang pembantu dan membawahi keseluruhan bagian.

3. *Marketing Manager SMEC* (MM SMEC)

   Bertanggung jawab atas tercapainya target *marketing* baik *funding* maupun *lending*, terselenggarannya rapat AO dan terselesaikannya permasalahan ditingkat AO, mensupervisi *teamwork* dalam kegiatan pemasaran *marketing* cabang untuk mencapai target dan *plan* bank secara efektif dan efisien.

4. *Micro Marketing Manager* (MMM)

   Bertanggung jawab atas tercapainya target *marketing* di area *mikro* syariah baik *funding* maupun *lending*, terselenggaranya rapat *marketing* dan terselesaikannya permasalahan ditingkat *marketing*, melakukan penilaian terhadap potensi pasar dan pengembangan pasar.

5. *Manager Operasional* (MO)

   Bertanggung jawab atas pelayanan yang memuaskan (*service excellent*) kepada mitra sehingga transaksi dari nasabah (*customer*) di Kantor Cabang Induk dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan *justifikasi master plannya*, terevaluasi dan terselesaikannya seluruh permasalahan yang ada dalam operasional. 65

---

65 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

6. *Branch Operation Supervision* (BOS)

   Mengkoordinir personil di bawah unit kerjanya untuk bekerja dengan divisi lain atau bagian lain untuk meningkatkan *performance* dan pelayan nasabah, memastikan setiap kebijakan telah di pahami melalui sosialisasi dan *training*.

7. *Financing Support Manager* (FSM)

   Memastikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan aspek *Finance Support* telah sesuai dengan standar kebijakan prosedur yang berlaku serta melakukan kegiatan pengawasan dokumentasi dan kualitas pembiayaan yang diberikan pihak bank bersangkutan.dan bertanggung jawab melakukan supervisi dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

8. *General Affair*

   Bertanggung dengan segala hal yang berkaitan dengan operasional kantor.

   a. Berkoordinasi dengan kantor pusat dalam hal korespondensi, pengolahan biaya dan pajak kantor cabang atau kantor cabang pembantu serta pengolahan aktiva tetap dan inventaris kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
   b. Pengolahan biaya kantor cabang atau kantor cabang pembantu
   c. Pengolahan biaya dan pembukuan serta monitoring persekot (BDD) 66

66 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

d. Sebagai custodian kas kecil dan materai serta membantu pengambilan dan pengantaran uang dari rek. Nostro K ke KP serta ke kantor kas dan sebaliknya.
e. Sebagai pengelola dan monitoring penggunaan dan persediaan BCATK di kantor cabang
f. Pengelolaan aset dan inventaris serta mengelola penyusutan dan amortisasinya.
g. Pengelolaan dokumen kantor dan korespondensinya.

9. *Branch Administrasi*

Bertanggung jawab untuk mengadministrasikan seluruh berkas yang menyangkut kenggotaan Bank BRISyariah KC Bengkulu, mengarsipkan semua surat-surat masuk dan keluar.

10. *Branch Quality Assurance* (BQA)

Bertanggung jawab dalam mengawasi kegiatan operasional kantor cabang, mamastikan dan mengoreksisemua proses operasional perusahaan agar sesuai dengan prosedur..

11. *Back Office*

Bertanggung jawab untuk mengelola administrasi keuangan hingga ke pelaporan keuangan. Dan pelayanan nasabah yang kan melakukan transaksi kliring. 67

67 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

12. *Legal*

Mengontrol, mengatur dan mematuhi, batas-batas hak dan kewajiban antara nasabah sebagai pengguna produk perbankan dan pihak itu sendiri.

13. *Administration Financing* (ADP)

Bertanggung jawab untuk mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan, pengarsipan seluruh berkas pembiayaan, pengarsipan jaminan pembiayaan, pelaporan asuransi, mengelola izin/dokumen yang sudah jatuh tempo, sebagai *custody* (*dual control* dengan *Financing Document & Report*).Memverifikasi data administrasi *customer* bank dan produk perbankan.

14. *Appraisal*

Melakukan penilaian jaminan dan *trade checking*. Layanan perbankan dan kelayakan pengguna produk perbankan dengan syarat dan quota spesifik tertentu.

15. *Branch operation Supervisor (*BOS)

Berwenang mengkoordinir kegiataan pelayanan perbankan transaksi operasional dan *teller*, menyetujui atau otorisasi transaksi layanan operasi *frout liner* sesuai kewenangannya. 68

16. *Account Officer* (AO)

Melakukan proses *marketing* untuk segmen komersial SME *(small medium enterprise)* khususnya giro, deposito dan pembiayaan konsumtif, memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan *consumer*

68 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru danperpanjangan meliputi antara lain detil analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan. 69

17. *Teller*

Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai maupun non tunai sesuai SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.

18. *Customer Service* (CS)

Melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk dan layanan serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasi layanan *customer service*.

19. *Unit Head* (UH)

Bertanggung jawab terhadap pencapaian, pemantauan dan pemeliharaan portofolio serta mengelola semua sumber daya yang ada di UMS (*Unit Mikro* Syariah).

69 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

20. *Collection Area Supervisor* (Colls)

Bertanggung jawab monitoring terhadap *collection* dan *relationship* di area, menjaga portofolio pembiayaan yang sehat dan menguntungkan dan melakukan pembinaan terhadap *relationship officer*.

a. *Desk Collection*

menagih pembayaran dari nasabah lewat telpon biasanya dalam jangka waktu 1 sampai 2 hari.

b. *Collection Officer*

menagih pembayaran nasabah dengan ccara terjun langsung ke lapangan

c. Restruktural

jika ada masalah pada pembayaran nasabah dan dimungkinkan review ulang.

21. *Reporting & Custody*

Bertanggung jawab atas pengarsipan berkas jaminan, penyimpanan dan memeriksa kelengkapan persyaratan berkas nasabah serta melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan nasabah dalam melakukan pembiayaaan.

22. *Account officer mikro*

Bertanggung jawab melakukan proses marketing dibidang bisnis mikro

23. *Review junior (RJ)*

Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan dan menilai terhadap ajuan yang akan dilakukan dengan mensurvei agunan. Kemudian menjaukan proposal pembiayaan untuk

memutuskan untuk diajukan ke komite kantor pusat.

24. *Area Support* (AS)

Bertanggung jawab atas administrasi laporan pencapaian harian *sales* dan monitoring atas pengadaan *tools (Sales tools, Collection tools, dan Relationship tools di area*).

Berikut adalah *Job description* yang menjadi tanggung jawab karyawan namun dibawah naungan *outsourcing* dari PT. PKSS yaitu;

1. *Security*

   Bertanggung jawab menjaga kemanan kantor dan pelayan pertama yang akan ditemui nasabah di kantor.

2. *Office Boy (OB)*

   Menjaga kebersihan dan kenyamanan kantor serta apa saja yang diperlukan oleh nasabah maupun karyawan.

3. *Driver*

   Joki atau sopir karyawan terutama pimpinan dan manager dalam perjalanan dinas kantor dengan mobil. 70

70 Profil Bank BRI Syariah S. Parman, Dokumentasi,tanggal 29 Januari 2020

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

F. Hasil Penelitian

Peneltian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan berbasis SOP pada bank BRI Syariah S. Parman. Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, dilakukan pengumpulan data dengan teknik observasi dan wawancara. Setelah melakukan pengumpulan data dari beberapa informan, ditemukan sejumlah fakta dan data terkait implementasi SOP pada BRI Syariah S. Parman dan kualitas layanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah.

Setiap unit ataupun bagian pekerjaan memiliki SOP yang beragam, tergantung dari penguasaan peran, pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh masingmasing orang. Kaitan dengan pelayanan, maka bagian frontliner lah yang mempunyai SOP Layanan. SOP ini. diawasi dengan ketat pembuatan dan penerapannya karena merupakan jantung utama dari bisnis jasa perbankan. Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram terkait pelayanan *customer service* dapat dilihat sebagai berikut:

> "Bank BRI Syariah S. Parman dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sudah pasti memiliki SOP yang telah dibuat dan ditetapkan untuk dilaksanakan oleh pegawainya termasuk *customer service*. Sebagai *customer service* dan ujung tombak dari pelayanan perbankan sangatlah wajib untuk mengikuti SOP Layanan yang telah ditetapkan"
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [71]

[71] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa Bank BRI Syariah S. Parman dalam menjaga kualitas pelayanan terhadap nasabah menetapkan SOP layanan.

Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada pelanggan, yang bersifat tidak berwujud dan berwujud, sehingga memberikan kepuasan kepada nasabah. Adapun standar pelayanan *customer service* yang diberlakukan di Bank BRI Syariah S. Parman dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

> "Dalam menjaga kualitas layanan, maka SOP yang diberlakukan di Bank BRI Syariah S. Parman yaitu senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan, inisiatif menggali kebutuhan nasabah, mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah, melakukan proses dan permintaan nasabah dengan cepat, akurat, selalu melakukan verifikasi dan komfirmasi, tanggapi permintaan nasabah dengan empati, menawarkan produk dan jasa lainnya (*crosseling*), menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam"
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [72]

Pernyataan di atas juga didukung oleh pernyataan lainnya berikut ini.

> "SOP untuk *customer service* lebih ditekankan pada kualitas layanan seperti penampilan, dan bagaimana cara melayani nasabah dengan baik. Adapun SOP layanan untuk nasabah yang diberlakukan kepada kami seperti kami harus selalu tersenyum, memberikan salam dan melayani nasabah dengan fokus dan proses cepat, setelah itu menutupnya dengan salam dan senyum."
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [73]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka diketahui bahwa SOP layanan *customer service* terhadap nasabah adalah :

1. Senyum
2. Sampaikan salam

[72] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[73] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020

3. Fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan
4. Inisiatif menggali kebutuhan nasabah
5. Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah
6. Melakukan proses dan permintaan nasabah dengan cepat
7. Akurat, selalu melakukan verifikasi dan komfirmasi, tanggapi permintaan nasabah dengan empati
8. Menawarkan produk dan jasa lainnya (*crosseling*)
9. Menawarkan bantuan kembali
10. Mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam

Customer service dalam hal sikap harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada yaitu waktu tunggunya 1 menit, sebelum nasabah datang *customer service* harus berdiri dan memamnggil nomor antrian, tidak lupa juga *customer service* harus tersenyum saat melayani nasabah. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

> "Ya, saya selalu menyambut nasabah dengan senyum dan bersikap ramah hal ini bertujuan untuk memberikan kesan pertama yang baik kepada nasabah terhadap *customer service* Bank BRI Syariah S. Parman"
>
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*)[74]

Pernyataan *customer service* di atas didukung oleh pernyataan nasabah berikut ini.

> "Iya, *customer service*nya ramah banget, setiap saya datang ke bank

[74] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020

dan membutuhkan bantuan *customer service* selalu disambut dengan senyuman"

(Hasil wawancara dengan Citra Kurnia Sari, Nasabah) [75]

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh nasabah lainnya berikut ini.

"*Customer service*nya baik, selalu menyambut nasabahnya dengan senyum"

(Hasil wawancara dengan Doni Abdilah, Nasabah) [76]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa *customer service* selalu memberikan senyum ketika menyambut nasabah.

Customer service dalam memberikan layanan juga diwajibkan memberikan salam kepada nasabah.

"Saya selalu memberikan salam ketika bertemu dengan nasabah"

(Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*)[77]

Pernyataan di atas, juga didukung oleh pernyataan nasabah berikut ini.

"Ya, saya sangat senang dengan layanan *customer service* Bank BRI Syariah S. Parman, saya merasa dihargai dengan adanya sambutan salam dari *customer service*"

(Hasil wawancara dengan Salsabila, Nasabah) [78]

Pernyataan sama juga senada dengan pernyataan nasabah lainnya berikut ini.

---

[75] Citra Kurnia Sari, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[76] Doni Abdilah, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020
[77] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[78] Salasabila, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

"Saya selalu disambut dengan salam ketika saya ingin menemui nasabah"

(Hasil wawancara dengan Rafinita Aditia, Nasabah) [79]

Berdasarkan hasil wawancara berikut ini, maka dapat diketahui bahwa *customer service* selalu memberikan salam ketika melayani nasabah.

Pada saat melayani nasabah, *customer service* harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah. Apalagi kalau yang datang itu nasabah yang complain, maka jangan sekali-kali petugas melayani sambil lalu dan tidak menghargai ketika nasabah menyampaikan keluhannya, *customer service* dilarang mengabaikan nasabah yang sedang menyampaikan keinginan atau bahkan harapannya terhadap bank dimana nasabah mempercayakan uangnya untuk disimpan. Sekalipun memang ada juga nasabah yang terkesan terlalu banyak maunya, selama itu tidak menyimpang dari aturan dan bisa diterima, maka sikap seorang petugas *customer service* tetap harus ramah, sekalipun ia harus menerima omelan atau bahkan ancaman sekalipun. Itulah fungsi seorang frontliners, harus bisa menguasai situasi bahkan yang terburuk sekalipun. Hal ini dibenarkan dengan hasil wawancara berikut ini.

> "Benar, *customer service* saat melayani nasabah dituntut untuk bersikap fokus dan langsung menawarkan bantuan apa yang dapat diberikan. Ini berlaku untuk nasabah yang complain, artinya meskipun kedatangan nasabah yang marah-marah atau melakukan complain, *customer service* harus tetap fokus dan menanyakan apa hal yang bisa dibantu"
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*)[80]

---

[79] Rafinita Aditia, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

Pernyataan *customer service* di atas dibenarkan oleh nasabah berikut ini.

"Ya, selama ini ketika saya berurusan dengan *customer service* Bank BRI Syariah S. Parman, saya menilai layanan *customer service* sudah cukup baik, dimana *customer service* fokus dalam melayani nasabah dan menawarkan bantuannya"

(Hasil wawancara dengan Ansori Pangestu, Nasabah) [81]

Pernyataan senada juga diungkapkan oleh nasabah berikut ini.

"Ya benar, *customer service* saaat melayani nasabah fokus dan *customer service* selalu menawarkan bantuan"

(Hasil wawancara dengan Desti Umila Sari, Nasabah) [82]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa dalam pelayanan terhadap nasabah, *customer service* melakukannya dengan fokus dan selalu mewarkan bantuan kepada nasabah.

Customer service harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik. *Customer service* harus bisa memposisikan diri, seandainya nasabah yang mengalami hal yg tidak nyaman itu adalah dirinya, itu sangatlah penting, suatu rasa empathy.Berikut ini hasil wawancara terkait SOP *customer service* terkait memiliki inisiatif menggali kebutuhan nasabah.

---

[80] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[81] Ansori Pangestu, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020
[82] Desti Umila Sari, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

> "Ya, saya selaku salah satu unit pelayanan di Bank BRI Syariah S. Parman berusaha dengan baik untuk melayani nasabah, ketika nasabah datang menemui *customer service* berarti mereka membutuhkan bantuan, dan saya selaku *customer service* berusaha menggali kebutuhan nasabah"
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*)[83]

Pernyataan di atas juga didukung oleh pernyataan nasabah berikut ini.

> "Alhamdulillah, setiap saya kesana Bank BRI Syariah S. Parman dan berurusan dengan *customer service*, beliau sangat membantu saya dalam memenuhi kebutuhan yang saya ingin ketahui"
> (Hasil wawancara dengan Yeni Suhariyeni, Nasabah) [84]

Pernyataan yang sama juga diungkapkan oleh nasabah lainnya berikut ini.

> "Saya sangat senang dengan tanggapan *customer service* Bank BRI Syariah S. Parman, yang selalu berusaha mengetahui tujuan dan kebutuhan saya ketika datang ke bank"
> (Hasil wawancara dengan Maya Angelina, Nasabah) [85]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa *customer service* dalam melayani nasabah berusaha menggali kebutuhan nasabah.

Seorang *customer service* harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *customer service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu. Hal ini

---

[83] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[84] Desti Umila Sari, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020
[85] Maya Angelina, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

penting sekali, informasi yang seragam antara produk-produk yang ada dengan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang petugas *customer service*. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara berikut ini.

> "Saya menyadari untuk dapat melayani nasabah dengan baik, maka saya harus menguasai produk-produk yang ada dalam perusahaan saya, sehingga ketika ada pertanyaan dari nasabah, maka saya dapat menjelaskannya secara detail."
>
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [86]

Pernyataan *customer service* di atas didukung oleh pernyataan nasabah berikut ini.

> "Saya sangat senang dengan pelayanan *customer service* di bank ini, setiap saya memerlukan info, *customer service*nya dapat menjelaskan produk-produknya kepada saya dan memberikan informasi secara lengkap"
>
> (Hasil wawancara dengan Roby Riantori, Nasabah) [87]

Pernyataan tersebut juga sebada dengan hasil wawancara atau pernyataan nasabah lainnya berikut ini.

> "Menurut saya *customer service* memiliki pengetahuan yang baik terhadap produk bank. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan *customer service* yang sangat menguasai produk-produk perbankan"
>
> (Hasil wawancara dengan Adi Radianto, Nasabah) [88]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa

---

[86] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[87] Robi Riantori, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020
[88] Adi RAdianto, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

customer service mengetahui produk-produk yang ada di dalam perusahaan sehingga *customer service* dapat menjelaskan produk beserta fitur-fiturnya dengan baik.

Standar Operasional Prosedur layanan customer lainnya adalah mampu melayani nasabah secara cepat dan tepat, yang artinya *customer service* diharapkan dapat melayani nasabah secara cepat sesuai dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu.

> "Pelayanan saat melayani nasabah, saya lakukan sesuai prosedur. Saat ada nasabah melakukan pembiayaan atau membutuhkan layanan maka saya akan cepat memprosesnya"
>
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [89]

Pernyataan *customer service* di atas juga didukung oleh pernyataan nasabah berikut ini.

> "Alhamdulillah, selama saya menjadi nasabah disini saya selalu mendapat layanan dengan proses yang cepat"
>
> (Hasil wawancara dengan Maya Angelina, Nasabah) [90]

Pernyataan yang dikemukakan nasabah berikut ini juga senada dengan pernyataan di atas.

> "Pelayanannya termasuk kategori cepat, hanya saja ketika lagi ramai kunjungan nasabah, maka harus antri cukup lama. *Customer service* Bank BRI S. Parman cuman 1 (satu) orang"
>
> (Hasil wawancara dengan Adi Radianto, Nasabah) [91]

---

[89] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[90] Maya Angelina, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa proses pelayanan yang dilakukan *customer service* sudah baik yang mana *customer service* mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat.

Bekerja dengan akurat dan selalu melakukan verifikasi serta komfirmasi kepada nasabah juga merupakan salah satu layanan *customer service* kepada nasabah. Berikut ini hasil wawancara dengan *customer service* dan nasabah Bank BRI Syariah S,Parman.

> "Sebagai *customer service* perbankan, saya harus mempunyai pengetahuan dan kemampuan. Saya harus bisa menjelaskan saat ada nasabah yang membutuhkan informasi dengan akurat , menjelaskan sampai nasabah paham mengenai apa yang menjadi kebutuhannya"
>
> (Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [92]

Hasil wawancara di atas didukung oleh pernyataan nasabah berikut ini.

> "Saya puas dengan layanan yang diberikan *customer service*, saya selalu mendapat informasi yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan yang saya inginkan"
>
> (Hasil wawancara dengan Ansori Pangestu, Nasabah) [93]

Pernyataan di atas juga hampir serupa dengan pernyataan nasbah berikut ini.

> "Ya, *customer service* dalam pandangan saya sudah baik, *customer service* mampu memberikan informasi mengenai produk yang saya inginkan dengan jelas dan akurat. Selain itu selalu

---

[91] Adi RAdianto, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020
[92] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[93] Ansori Pangestu, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

mengkomfirmasikan kepada saya apakah saya sudah cukup memahami penjelasannya atau belum"
(Hasil wawancara dengan Rafinita Aditia, Nasabah) [94]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa *customer service* sudah memberikan layanan secara akurat, menverifikasi dan mengkomfirmasikan kepada nasabah.

Langkah selanjutnya dalam layanan cuxtomer service adalah menawarkan produk dan jasa lainnya *(crosselling)* kepada nasabah. Hasil wawancara berikut ini memberikan gambaran layanan *customer service* terhadap layanan *crosselling*.

"Biasanya saya melakukan *crosselling* ketika ada nasabah baru yang membutuhkan informasi terkait suatu produk, maka ketika saya sudah menjelaskan apa saja informasi produk perbankan yang ingin diketahuinya,lalu saya akan menawarkan produk lainnya yang hampir serupa atau produk yang mendukung keinginannya"
(Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [95]

Pernyataan di atas juga didukung oleh pernyataan berikut ini.

"Iya, *customer service* pernah menawarkan produk lainnya kepada saya ketika saya ingin membuka rekening"

(Hasil wawancara dengan Ansori Pangestu, Nasabah) [96]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui bahwa *customer service* menawarkan kepada nasabah akan produk-produk perbankan lainnya (*crosselling*).

Layanan *customer service* selanjutnya adalah menawarkan bantuan kembali kepada nasabah. Berikut hasil wawancara terhadap layanan *customer*

---

[94] Rafinita Aditia, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020
[95] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[96] Ansori Pangestu, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

service yang diberikan.

"Ketika saya sudah memberikan layanan informasi yang dibutuhkan nasabah, maka kemudian saya memastikan nasabah paham dan mengerti akan penjelasan saya dan menawarkan kepada nasabah apakah ada yang masih bisa saya bantu"

(Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [97]

Pernyataan di atas didukung oleh pernyataan nasabah berikut ini.

"iya, *customer service* selalu menawarkan kepada saya terkait bantuan yang masih saya butuhkan"

Hal yang sama juga diungkapkan oleh nasabah lainnya dalam pernyataan dibawah ini.

"Seingat saya, *customer service* ketika akan mengakhiri layanan pasti akan menanyakan kepada saya apa yang masih saya perlukan dalam arti *customer service* menawarkan bantuan lainnya kepada saya"

Berdasarkan hasil wawancara di atas, diketahui *customer service* menawarkan bantuan kembali kepada nasabah.

Standar Operasional Prosedur layanan *customer service* ketika akan mengakhiri layanannya kepada nasabah adalah mengucapkan terimakasih dan salam.

"Ya, ketika saya selesai bertransaksi dengan nasabah maka saya akan mengucapkan terimakasih dan memberikan salam. Ini dilakukan sebagai tindakan penutup yang baik dalam memberikan layanan

[97] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020

kepada nasabah”

(Hasil wawancara dengan Atin Talia Damilaram, *Customer service*) [98]

Pernyataan di atas juga didukung oleh nasabah berikut ini.

“*Customer service*nya sangat baik dan ramah, ketika saya selesai bertransaksi, *customer service* selalu mengucapkan terimakasih dan memberikan salam.”

(Hasil wawancara dengan Salsabila, Nasabah) [99]

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka diketahui bahwa layanan penutup yang dilakukan *customer service* dalam transaksi dengan nasabah adalah mengucapkan terimakasih dan memberi salam.

Berdasarkan hasil wawancara secara keseluruhan dari layanan *customer service* yang diberikan kepada nasabah, dapat diketahui bahwa *customer service* Bank BRI Syariah S. Parman sudah baik. Artinya layanan *customer service* sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan perusahaan.

B. Pembahasan

Unit pelayanan nasabah atau *customer service* adalah salah satu pemegang pelayanan penuh terhadap nasabah. Hal ini dikarenakan seorang *customer service* selalu berada di bagian *frontliner* atau garda depan dan mempunyai tugas sebagai pelayan nasabah.

Manusia memiliki sifat dan watak yang tidak sama, hal ini berpengaruh terhadap pribadinya CS dalam memberikan pelayanan. SOP tercipta untuk

[98] Atin Talia Damilaram, *Customer service,* wawancara pada tanggal 28 Januari 2020
[99] Salasabila, *Nasabah,* wawancara pada tanggal 29 Januari 2020

sebuah standar operasional, sedangkan yang mengaplikasikannya adalah manusia. CS dapat dikatakan baik jika dapat menerapkan SOP dengan semaksimal mungkin, namun jika tidak dapat melakukannya maka CS bisa dikatakan kurang berhasil memberikan pelayanan.

Sebuah pelayanan dapat dikatakan prima atau unggul apabila mengutamakan pelanggan, memiliki sistem yang efektif, melayani dengan hati, perbaikan yang berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima berdasarkan sikap biasanya diaplikasikan dengan pemberian pelayanan yang tampak/kasatmata. Hal-hal yang terkait dengn sikap meliputi pelayanan dengan penampilan serasi, pelayanan dengan pikiran positif dan pelayanan dengan sikap menghargai. Sedangkan pelayanan prima yang didasarkan pada perhatian (attention) mencakup tiga prinsip utuh, yaitu mendengarkan/memahami secara totalitas kebutuhan para nasabah, mengamati dan mendengar perilaku nasabah dan mencurahkan perhatian penuh terhadap nasabah.

Sikap (*attitude)* dan perhatian (*attention*) tidak berfungsi secara maksimal jika tidak didukung dengan dasar sebuah tindakan (action). Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam tindakan pelayanan prima adalah dengan mencatat kebutuhan nasabah, menegaskan kembali kebutuhan nasabah, mewujudkan kebutuhan nasabah dan menyatakan terimakasih dengan harapan nasabah kembali.[100]

---

[100] Daryanti dan Ismanto Setyobudi, Konsumen dan Pelayanan Prima

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *customer service* sangt perhatian kepada nasabah. Hal ini dapat dilihat dari layanan *customer service* yang menanyakan kebutuhan nasabah lainnya dan menanyakan akan kejelasan informasi yang telah diberikan apakah nasabah sudah mengerti atau belaum. Perhatian adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikannya, yang meliputi mengucapkan salam saat pelanggan datang, mempersilahkan duduk apabila antrian panjang, menanyakan keadaan pelanggan, mendengarkan dan memahami kebutuhan pelanggan, mencurahkan perhatian penuh pada pelanggan, menghargai setiap pendapat dan saran yang diajukan pelanggan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan barang dan jasa yang di pesan. [101]

Layanan yang prima juga dapat dilihat dari tindakan *customer service*, dalam hal ini hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan yang dilakukan *customer service* sudah baik, hal ini dapat dilihat dari proses layanan yang diberikan cepat dan akurat. Tndakan adalah kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.Tindakan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu meliputi mencatat setiap pesanan/kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan yang telah dicatat agar tidak terjadi kesalahan pelayanan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, memberikan penjelasan mengenai spesifikasi produk, melakukan survei dan

[101] Mhd Rusydi, Custemer Excellent, (Yogyakarta: Gosyen Publishing,2017), 75Mhd Rusydi, Custemer Excellent, (Yogyakarta: Gosyen Publishing,2017), 75

mencatat kebutuhan pelanggan, menegaskan cara pembayaran, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan. Dalam menjalankan kegiatan pelayanan perusahaan harus mampu bertanggungjawab melayani setiap pelanggan dari awal hingga selesai. Pelanggan akan puas jika mereka merasakan tanggung jawab dari perusahaan. Apabila ada pelanggan tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan. Misalnya apabila ada pelanggan yang akan melakukan transaksi harus dilayani sampai pelanggan tersebut selesai melakukan transasksi, dan apabila terjadi kendala atau masalah seperti pelanggan komplain maka harus langsung di tangani, apabila ada kesalahan maka segera memohon maaf. [102]

[102] Adya Atep Barata Dasar - dasar Pelayanan Prima (Jakarta: PT Alex Media Komputindo 2004), 76

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan Bank BRI Syariah S. Parman dalam mengimplementasikan pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *customer service* telah dilaksanakan dengan baik. *Customer service* melaksanakan semua aturan SOP yang telah ditetapkan yaitu senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan, inisiatif menggali kebutuhan nasabah, mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah, melakukan proses dan permintaan nasabah dengan cepat, akurat, selalu melakukan verifikasi dan komfirmasi, tanggapi permintaan nasabah dengan empati, menawarkan produk dan jasa lainnya (*crosseling*), menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam .

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Hendaknya Bank BRI Syariah S. Parman dapat mempertahankan kualitas layanan *customer service* yang diberikan kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan puas atas layanan yang diberikan
2. Hendaknya Bank BRI Syariah S. Parman juga menetapkan standar fisik dan penampilan dalam upaya mendukung kualitas layanan nasabah

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto Suharsimi, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta, Rineka Cipta.

Ascaraya, 2013, *Akad dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: Rajawali Pers

Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar- Dasar Pelayanan Prima,* Jakarta : PT, Elex Media Komputindo.

Daryanto dan Ismanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*,Yogyakarta:Gava Media.

Gabriel Kabanda, *The Impact of ICTs on Customer Service Excellence in Zimbabwe*, (International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering, 2014), diakses di https://www,researchgate,net/publication/262535595_The_Impact_of_ICTs_on_Customer_Service_Excellence_in_Zimbabwe pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14,00 Wib

Kasmir, 2017, *Customer Service Excellent*, Jakarta:Rajawali Pers.

Kautsar Riza Salman, 2002, *Akuntansi Perbankan Syariah (berbasis PSAK Syariah),* Padang: Akademia Permata.

Khairul Nisa, 2018, *Implementasi Pelayanan Customer service Terhadap Anggota Di KSPPS Harapan Umat PATI KCP Gabus*, (Skripsi Universitas Islam Walisongo Semarang, 2018) di http://eprints,walisongo,ac,id/9005/1/TUGAS%20AKHIR%20LENGKAP,pdf, pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14,00 Wib

Lexi J, Moelong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Moenir, AS, 2001, *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Muhammad Luthfi, dkk, 2018, *Analisis Implementasi Standard Operation Procedure (SOP) Dalam Menjaga Kualitas Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank Tabungan Negara Cabang Depok)*, Jurnal Administrasi Bisnis Terapan,Polteknik Negeri Jakarta, diakses di http://jurnal,pnj,ac,id/index,php/epigram/article/download/814/523f, pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14,00 Wib

Nining Lutfiah Hab, 2014, *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Stamdar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tanggerang*, Skripsi Universitas Islam Negeri SyarifHidayatullah. diakses di http://repository,uinjkt,ac,id/dspace/bitstream/123456789/26418/1/NINING %20LUTFIAH%20HAB-FDK,pdf, pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14,00 Wib.

Ratna Kartika Rini Zaen, 2019, *Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer service Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar,* Skripsi Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, diakses di http://repo,iain-tulungagung,ac,id/11332/4/BAB%20I,pdf, pada hari Senin 25 Juli 2019, puku 14,00 Wib.

Simorangkir, 2004, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan non Bank,* Bogor: Penerbit GhaliaIndonesia.

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta,

Tjiptono, Fandy, 2014, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Andi Offset.

Triwibowo Soedjas, 2014, ,*Layanan WOW untuk Pelanggan*,Yogyakarta:Media Presindo.

Widijo Hari Murdoko, 2007, *Great Customer Service,* Jakarta:PT,Elex Media Komputindo.