

ABSTRAK

Darma Putera, 2020. *Penerapan Standar Pelayanan Jasa Transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Dr. Syaugi, S.Ag., MA. Pembimbing (II) Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI.

Kata Kunci: Penerapan Standar Pelayanan, Jasa Transfer di Teller.

Penelitian ini dilatar belakangi karena pelayanan merupakan salah satu kunci dari keberhasilan dalam berbagai usaha yang bersifat jasa. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan. Salah satu pelayanan jasa yang paling banyak diminta oleh masyarakat adalah jasa transfer bank. Lembaga perbankan baik konvensional ataupun syariah sangat marak membuka pelayanan jasa transfer baik melalui *counter* teller atau juga melalui layanan *e-banking* terutama di saat semakin gencarnya transaksi *online shopping*. Hal tersebut telah menjadi pertimbangan penulis untuk mengetahui bagaimana penerapan standar pelayanan jasa transfer di teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin beserta kendala yang dialami dalam memberikan jasa transfer tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian subjek penelitiannya adalah 3 orang yang terdiri dari Teller, *Head Teller*, dan *Supervisor*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, diketahui bahwa dalam penerapan standar pelayanan jasa transfer di teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin adalah persyaratan layanan yang mudah, mekanisme layanan yang sederhana, biaya layanan yang sangat minimal, waktu pelayanan yang singkat, fasilitas layanan yang memadai, petugas/Teller yang kompeten, adanya aplikasi pengaduan, jaminan keamanan, pengawasan internal, dan evaluasi pegawai. Sedangkan kendala yang dialami adalah *counter* teller hanya bersifat *offline* dan sangat bergantung pada jaringan sistem perbankan seluruh Indonesia.