

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 ayat (12) menyebutkan bahwa Prinsip Syariah adalah Prinsip Hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. (Lubis, Medan, 2018, hal. 12)

Tujuan Perbankan Syariah, sebagai lembaga keuangan syariah yaitu : Tujuan bank syariah dijelaskan di dalam pasal 3 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yaitu: “ Bank Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat”. (Muhammad Sadi IS, Oktober, 2015, hal. 43)

- 1) Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara islam, khususnya bermuamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha lain yang

mengandung unsur gharar (penipuan) dimana jenis usaha tersebut dilarang dalam islam juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap ekonomi umat.

- 2) Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pedapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif menuju terciptanya kemandirian berusaha (berwirausaha).
- 4) Untuk menjaga kestabilan ekonomi, moneter dan pemerintah.
- 5) Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank non islam (konvensional) yang menyebabkan umat islam tidak melaksanakan ajaran agamanya secara penuh terutama bidang kegiatan bisnis dan perekonomian.

Fungsi dan Peran Bank Syariah diantaranya :

1) Manajemen Investasi

Bank-bank islam dapat melaksanakan fungsi ini berdasarkan kontrak mudharabah atau perwakilan. Menurut kontrak mudharabah, bank dalam kapasitasnya sebagai mudharib, yaitu pihak yang melaksanakan investasi dana dari pihak lain menerima persentase keuntungan hanya dalam kasus untung. Dalam hal terjadi kerugian, sepenuhnya menjadi resiko penyedia dana (shahibul maal), sementara bank tidak ikut menanggungnya.

2) Investasi

Bank-bank islam menginvestasikan dana yang ditempatkan pada dunia usaha dengan menggunakan alat-alat investasi yang konsisten dengan syariah.

3) Jasa Layanan Keuangan

Bank islam dapat juga menawarkan berbagai jasa keuangan lainnya berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewa.

4) Jasa Sosial

Konsep perbankan islam mengharuskan bank islam melaksanakan jasa sosial, bisa melalui dana qardh (pinjaman kebajikan), zakat atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran islam. Lebih dari itu konsep perbankan islam juga mengharuskan bank islam memainkan peran dalam pengembangan sumber daya insani dan menyumbang dana bagi pemelihara serta pengembangan lingkungan hidup. (Rukmana, 2010, hal. 7)

Pada dasarnya Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Sungai Danau merupakan tempat penghimpunan dana dan penyaluran dana yang berasal dari pada masyarakat atau nasabah. Setiap Bank mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimana dapat mendukung kegiatan bank itu dan dapat berjalan secara baik dan sesuai prosedur yang berlaku pada bank tersebut.

Dan dalam melayani nasabah ada beberapa pekerjaan yang di tuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah khususnya pada bagian *Frontliner* atau bagian depan yang dimana *frontliner* itu merupakan *Teller* dan *Customer Service*.

Frontliner disinimenggambarkam tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku jika *Teller* dan *Customer service* memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap dibank tersebut, maka dari itu standar operasional prosedur (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. ([http://www.eprints.polsri.ac.id/PROPOSALSKIRIP SI.pdf](http://www.eprints.polsri.ac.id/PROPOSALSKIRIP%20SI.pdf), 2018)

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *frontliner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. (Lupiyoadi, 2001, hal. 118)

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan menggunakan suatu jasa bank. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja atau kualitas yang di terimanya dengan menggunakan jasa bank. Jika apa yang di harapkannya sama atau lebih rendah dari pada kualitas jasa bank, nasabah merasa puas. Sebaliknya jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas jasa bank, nasabah akan merasa tidak puas. Kepuasan nasabah adalah kunci utama dalam keberhasilan suatu bank, karena nasabah merupakan orang yang bersentuhan langsung terhadap bank. Nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang mereka dapatkan. Nasabah yang merasa puas akan menyampaikan rasa kepuasannya terhadap orang lain, baik dalam cerita atau memberikan rekomendasi. Dan apabila nasabah merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya mereka akan menggerutu dan akan menyampaikan keluhannya kepada orang lain, dan akan menimbulkan efek negatif dalam perkembangan suatu bank bahkan bank akan mengalami kerugian dan pendapatan yang cukup besar. (Putri, 2018, hal. 1-2)

Konsep kepuasan nasabah sangat diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah bergantung kepada persepsi nasabah. Sesuatu yang dipersepsikan oleh nasabah berkualitas, maka kualitas itu

dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank atau perusahaan. (Hasan, 2010, hal. 83)

Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pelayanan yang baik juga akan memberikan citra yang baik pula pada nasabah. Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan nasabah/nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah yang beroperasi yaitu Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau yang resmi beroperasi sejak Juni 2006. Sebagai lembaga keuangan syariah, Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau selalu mengedepankan kemaslahatan terhadap umat terutama warga kota Sungai Danau yang mayoritas kaum muslimin.

Ibu Resty Pegawai Frontliner (CS) mengatakan bahwa pada prinsipnya calon nasabah mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, sehingga bagi karyawan bank merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan namun harus dilakukan secara profesional dan tidak meninggalkan prinsip kehati-hatian. Pelayanan penerimaan nasabah dilakukan khususnya oleh para petugas frontliner atau para petugas dilini depan dalam hal ini *Customer Service, Teller dan Security*. Para petugas dilini depan harus bersikap ramah dan murah senyum serta pandai bertutur kata dengan kalimat- kalimat yang sopan yang menyenangkan seperti mengucapkan salam, dan melontarkan kalimat yang bermakna pelayanan. (Resty, Wawancara, 2021)

Selama peneliti melaksanakan riset di Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau, peneliti mengamati kegiatan yang ada di Bank tersebut khususnya pelayanan. Pelayanan yang

diberikan oleh karyawan Bank cukup baik. Terutama pelayanan front liner (Customer Service, Teller dan Security) yang bersentuhan langsung dengan nasabah, seluruh karyawan selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah, cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan, dan selalu berpenampilan yang rapi serta sopan. Namun terkadang karyawan frontliner khususnya Teller menunjukkan mimik wajah yang kurang enak dipandang dan area parkir kurang memadai.

Adapun menurut nasabah BNI Syariah KCP Sungai Danau Ibu Jamilah, berkata beliau merasa kurang akan pelaksanaan Standar Operasional Pelayanan (SOP) pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau yang belum berjalan dengan maksimal. Masih ada beberapa pelayanan yang diberikan khususnya dari karyawan frontliner yang belum dapat memenuhi harapan nasabah. Menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP) karyawan frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau diharuskan untuk selalu memberikan senyum ketika nasabah datang, menyapa nasabah dengan ramah tetapi karyawan frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau khususnya Security dan Customer Service yang terkadang pun kurang cepat tanggap dalam melayani permintaan nasabah. Hal tersebut yang dirasakan oleh nasabah sehingga mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan frontliner. (Jamilah, Wawancara, 2021)

Berdasarkan deskripsi di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai perkembangan SOP yang ada di Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau. Penelitian ini berjudul **PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) FRONTLINER PADA BANK BNI SYARIAH KCP SUNGAI DANAU.**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Frontliner Pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau dalam menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau?

2. Apa saja kendala yang dihadapi Pegawai Frontliner Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau dalam menjalankan tugasnya?

C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Untuk Mengetahui Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau.
2. Untuk Mengetahui Kendala Yang Dihadapi Pegawai Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau.

Peneliti berharap baik sekarang atau dimasa yang akan datang, hasil peneliti dapat bermanfaat untuk :

1. Bahan untuk menambah dan memperluas wawancara pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti, baik bagi penulis sendiri maupun pihak lain yang ingin mengetahui secara mendalam tentang permasalahan tersebut.
2. Bagi Penulis
Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terutama tentang bagaimana Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau.
3. Bagi Perusahaan
Untuk menjadi bahan pertimbangan didalam menentukan kepuasan nasabah terhadap SOP *Frontliner*.
4. Masyarakat
Penelitian ini dapat menggerakkan masyarakat untuk berani menyampaikan kritik atau saran demi memperbaiki kualitas pelayanan di Perbankan Syariah.
5. Bagi Peneliti Yang Lain
Untuk dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

D. Definisi Operasonal

Untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan menghindari kesalah pahaman pembaca dalam mengartikan judul serta permasalahan yang akan diteliti maka penulis memandang perlu untuk mengemukakan secara tegas dan terperinci maksud dari judul PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) FRONTLINER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA BANK BNI SYARIAH KCP SUNGAI DANAU sebagai berikut :

1. Penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang di inginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya. Penerapan yang dimaksud disini adalah menerapkan SOP Frontliner untuk kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut kamus besar Bahasa Indonesia Standar Operasional Prosedur adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan Operasional adalah secara sifat operasi dan Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. (Lubis, Medan, 2018, hal. 20). Standar Operasional Prosedur disini adalah SOP Frontliner untuk kepuasan nasabah pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau
3. Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya dalam bidang perbankan atau jasa-jasa lainnya, yang berada pada bagian depan yang bertemu langsung dengan nasabah. Fronliner merupakan Teller dan Customer Sevice. (Lubis, Medan, 2018, hal. 22). Maksud Frontliner disini yaitu Frontliner Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau.

E. Kajian Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh M. Andrie (1201160344) Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam 2016 dengan judul “Pelayanan Pembiayaan untuk *UMKM* pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembiayaan untuk *UMKM* pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin. Pelayanan tersebut merupakan aspek penting yang dalam hal ini pada produk pembiayaan untuk *UMKM*. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field research*), dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh merupakan hasil dari wawancara dengan informan, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi. Data yang diperoleh dianalisis, kemudian di sajikan. Penelitian ini menghasilkan temuan, yaitu: pembiayaan yang diberikan adalah produk pembiayaan al-Qardhul Hasan iB yang pelayanannya sama dengan pelayanan pembiayaan lain tanpa ada diskriminasi pelayanan. Pelayanan yang dilakukan dan diterapkan di PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin untuk pembiayaan *UMKM* terbagi menjadi mengawali layanan dengan sambutan kepada nasabah dan salam, ketika melayani dengan menunjukkan komunikasi serta interaksi formal yang sopan, mengakhiri layanan dengan telah terpenuhinya kebutuhan nasabah, dan menangani masalah/situasi sulit (*complant* oleh nasabah) dengan cepat, tanggap, dan sigap yang semua aspek pelayanan tersebut telah sesuai dengan SOP pelayanan PT. Bank Kalsel Syariah serta telah sesuai dengan etika dan norma islam. Persamaan dengan penelitian M. Andrie adalah sama melakukan penelitian tentang pelayanan/SOP, serta Alamat penelitiannya juga sama di Batulicin. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau, sedangkan M.Andrie meneliti tentang Pelayanan Pembiayaan untuk *UMKM* pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin. (Andrie, 2016)

2. Penelitian yang dilakukan oleh Anita Rahmawati (141258410) Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2020 dengan judul “Kualitas Pelayanan bank Terhadap Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Bank (Studi Kasus BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang”. Jenis penelitian yang dilakukan peneliti adalah yaitu penelitian lapangan atau *Field research*, sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data peneliti menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Wawancara dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai Kepala Cabang, *Manager Operasional*, *Teller*, dan nasabah BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data skunder. Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem pelayanan antian teller yang ada di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja terkadang pelayanan teller terkesan lambat mengakibatkan banyak nasabah yang harus menunggu antrian dalam waktu yang relatif lama. Pelayanan tellernya lambat sehingga tidak jarang banyak nasabah menumpuk bahkan ada yang pulang sebelum nomor antrian mereka dipanggil. Persamaan dengan penelitian Anita Rahmawati adalah sama melakukan penelitian tentang Pelayanan. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk Kepuasan nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau, sedangkan Anita Rahmawati Kualitas Pelayanan bank Terhadap Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Bank (Studi Kasus BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang. (Rahmawati A. , 2020)
3. Penelitian yang dilakukan oleh Alif Fida Nuraeni (1605015034) Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2019 dengan judul “Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembiayaan Mudharabah Tanpa Agunan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang”. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif

dengan metode pengumpulan data melalui studi pustaka, wawancara dengan pengurus, karyawan dan anggota KSPPS Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang, serta dokumentasi berupa catatan, transkrip, buku, peraturan-peraturan, notulen rapat dan dokumen lain yang mendukung. Dalam proses analisis menggunakan metode analisis deskriptif dengan mendeskripsikan data yang telah diperoleh baik dalam bentuk tulisan maupun gambar agar memberikan kejelasan dan kenyataan yang realistis. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa standar operasional prosedur (SOP) pembiayaan *mudharabah* tanpa agunan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang masih perlu pengawasan yang lebih ketat dalam pelaksanaannya untuk menghindari terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang ada dalam proses pencairannya. Persamaan dengan penelitian Alif Fida Nuraeni adalah sama melakukan penelitian tentang Pelayanan/SOP. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau, sedangkan Alif Fida Nuraeni Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembiayaan Mudharabah Tanpa Agunan di KSPPS Amanah Usaha Mulia (Aulia) Magelang. (Nuraeni, 2019)

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan dibahas dalam skripsi secara terinci yang disusun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan yang terdiri dari lima bab dengan rincian sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikan penelitian, definisi operasional, kajian pustaka, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan, dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung dari buku, jurnal maupun skripsi terdahulu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga sumber informasi dari referensi media lainnya.

BAB III

Bab ini akan menjelaskan tentang metode penelitian, yang berisi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, metode pengumpulan data, dan teknik analisis data.

BAB IV

Berisi tentang hasil penelitian mengenai bagaimana Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Batulicin, dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap SOP pada Bank BNI Syariah Sungai Danau. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil analisis serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada Bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang telah disebut dalam rumusan masalah.

BAB V

Bab ini merupakan penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya, adapun saran merupakan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif dan bermanfaat untuk kedepannya.