

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN JASA TRANSFER DI
TELLER PT. BANK MUAMALAT CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
DARMA PUTERA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN JASA TRANSFER DI
TELLER PT. BANK MUAMALAT CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh:

Darma Putera

1501161327

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2020 M/1441 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darma Putera
NIM : 1501161327
Tempat/Tgl. Lahir : Amuntai, 20 Juli 1995
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,

Yang membuat pernyataan,



Darma Putera

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : **Penerapan Standar Pelayanan Jasa Transfer di
Teller PT.Bank Muamalat Cabang Banjarmasin**

Ditulis oleh : Darma Putera

NIM : 1501161327

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata-I (S1)

Jurusan : Perbankan Syariah

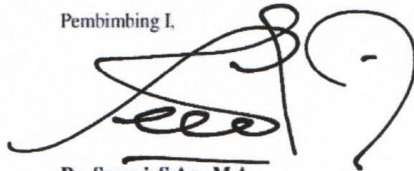
Tahun Akademik : 2019/2020

Tempat & tanggal lahir : Amuntai, 20 Juli 1995

Alamat : Jalan Kopi Gang Semangka 2 No. 11 Sampit

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I,



Dr. Svangi, S.Ag., M.A.

NIP. 197002062000031002

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI

NIP. 197904102005011010

Banjarmasin,

Pembimbing II,



Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI

NIP. 197404182002122001

Digitally signed by Haris Faulidi Asnawi
Date: 2020-06-18 15:43+08:00

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Penerapan Standar Pelayanan Jasa Transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Darma Putera, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 25 Juni 2020

dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **A**


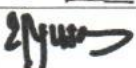
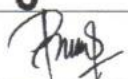

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.
NIP. 196006091988031003

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Syaugi, S. Ag., MA. (Ketua)	1. 
2. Erisa Nilasari, MP. (Anggota)	2. 
3. Pati Matu Jahra, S. Ag., MSI. (Anggota)	3. 
4. Ansharullah, S. Ag., M. Fil. I. (Anggota)	4. 

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.

MOTTO

**Bangun, Bergerak, Berjuang, & Bangkitlah Untuk Meraih Masa Depan Yang
Diinginkan, Karena Saat Tertidur Kita Hanya Bisa Bermimpi Namun Ketika
Telah Terbangun Itulah Saatnya Untuk Meraih Mimpi Tersebut.**

Kata Persembahan

Karya sederhana namun penuh akan makna

Sangat pantas dipersembahkan untuk orang-orang tercinta :

Kedua orang tua

Sanak saudara

Seluruh keluarga

Serta kawan-kawan seperjuangan

**Kawan-kawan sesama perantau dan pejuang di bangku kuliah yang telah membantu sekaligus
mensupport**

Kawan-kawan saat di bangku sekolah yang telah memotivasi

**Hanya ucapan terima kasih yang bisa diberikan atas semua doa, semangat dan perhatian, serta
kasih sayang yang telah diberikan dari hati yang tulus.**

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er

ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqin</i>
عادة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta' marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة لأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
--------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek.

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	ditulis	<i>ā- yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	ditulis	<i>I - karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	ditulis	<i>û - furud</i>

6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	-	ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	-	ditulis	au- <i>Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعْدَةُ	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furud</i> atau <i>Ẓawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Penerapan Standar Pelayanan Jasa Transfer di Teller PT. Bank Muamalat Cabang Banjarmasin*”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar stratasatu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Syauqi S.Ag., MA., selaku dosen pembimbing skripsi I yang senantiasa memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini
2. Ibu Pati Matu Jahra S.Ag., MSI, selaku dosen pembimbing skripsi II sekaligus dosen akademik yang juga senantiasa memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

4. Orang tua dan keluarga yang senantiasa mendoakan dan mendukung kesuksesan dan keberhasilan kami selaku anak dan saudara.
5. Bank Mumalat Cabang Banjarmasin yang bersedia memberikan tempat guna terlaksananya penelitian ini.
6. Seluruh teman-teman seperjuangan yang telah bersama-sama mengerahkan seluruh tenaga selama berada di kampus ini.
7. Yanuardi Ikhsan, A.Md., A.K., seorang kawan sekaligus mentor yang sedikit-banyaknya telah memberi pengaruh dalam melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi dengan mengambil jurusan perbankan syariah. Karena beliau adalah orang pertama yang mengarahkan penulis melakukan transaksi di bank, sehingga membuat penulis tertarik dalam dunia perbankan.

Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan.

Banjarmasin, 02 Juli 2020

Penulis

(Darma Putera)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Signifikasi Penelitian.....	12
E. Definisi Operasional.....	13
F. Penelitian Terdahulu.....	14
G. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI (PELAYANAN, TRANSFER, DAN TELLER BANK).....	18
A. Pelayanan Publik	18
B. Prinsip Pelayanan Publik.....	20
C. Standar Pelayanan Publik.....	22
D. Pengiriman Uang (Transfer)	27
E. Teller	30
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian	37
C. Subjek dan Objek Penelitian	37

	D. Data dan Sumber Data.....	38
	E. Teknik Pengumpulan Data	38
	F. Analisis Data	40
	G. Tahapan Penelitian	41
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
	A. Gambaran Umum PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.....	44
	B. Penyajian Data.....	48
	C. Analisis Data	66
BAB V	PENUTUP	85
	A. Simpulan.....	85
	B. Saran.....	86
	DAFTAR PUSTAKA	87
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.....	64
Tabel 4.2.....	74
Tabel 4.3.....	74
Tabel 4.4.....	74
Tabel 4.5.....	74

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin..... 48
- Gambar 4.2 Skema Mekanisme/Prosedur Transfer di Teller.....