

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Manusia dalam menjalankan kehidupannya tidak akan bisa sendiri, manusia dituntut untuk senantiasa berinteraksi, bersosialisasi, dan juga berkomunikasi dengan manusia lainnya. Inilah mengapa manusia disebut sebagai makhluk sosial. Dalam menjalankan hubungan sosialnya antar sesama manusia, manusia memiliki berbagai macam tujuan, ada yang hanya sekedar mencari teman bicara, ada yang menjalin hubungan untuk suatu bisnis, bahkan ada yang memiliki tujuan untuk berkuasa. Semua itu sah-sah saja selama tidak melanggar ketentuan agama, misalnya seperti bekerja sama untuk melakukan sebuah tindakan kejahatan.

Pentingnya sebuah hubungan antarmanusia memang memiliki banyak manfaat walaupun hanya sekedar berkomunikasi saja. Pearson (2003: 4) dalam bukunya yang berjudul “*Human Communication*” menyebutkan bahwa ***Communication is central to your life (Komunikasi adalah pokok menuju hidupmu). Effective communication can help you solve problem in your professional life and improve your relationships in your personal life (Komunikasi yang efektif dapat membantu kamu menyelesaikan masalah dalam kehidupan profesionalmu (dalam pekerjaan) dan memperbaiki hubunganmu dalam kehidupan pribadimu).***

Salah satu bentuk hubungan antarsesama manusia adalah memberikan pelayanan jasa dari satu pihak kepada pihak lain. Timbulnya pelayanan dari orang lain kepada seseorang yang orang lain itu tidak ada kepentingan langsung atas sesuatu yang dilakukannya, merupakan sesuatu yang perlu dikaji tersendiri dari segi kemanusiaan (Moenir, 2015: 12). Menurut Moenir pelayanan timbul karena adanya faktor penyebab yang bersifat ideal mendasar, yaitu:

1. Adanya rasa cinta dan kasih sayang.
2. Adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong sesamanya.
3. Adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal salih.

Merujuk pada 'Prakata' yang disampaikan oleh Drs. Moenir dalam buku beliau yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, bahwa pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran atau langganan.,

Persaingan yang ada dalam usaha masyarakat tidak hanya pada segi mutu dan jumlah tetapi juga dalam hal penerapan layanan. Dalam segi layanan inilah akan membuat persaingan semakin seru dimana akan terdapat pengenalan sistem layanan baru yang serba cepat dan memuaskan. Memperhatikan peran layanan yang semakin menonjol maka tidaklah heran

apabila masalah layanan mendapat perhatian besar dan berulang kali dibicarakan, baik oleh masyarakat ataupun manajemen itu sendiri secara khusus maupun dalam kaitan dengan pokok usaha/kegiatan pokok.

Salah satu bentuk kegiatan yang melibatkan persaingan dalam segi penerapan pelayanan adalah lembaga perbankan. Kegiatan perbankan sendiri cukup ramai di Indonesia dimana memiliki peranan cukup penting dalam perekonomian. Fungsi perbankan sendiri ialah sebagai penghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan kemudian menyalurkannya lagi kepada masyarakat yang kekurangan dana.

Musthafa (2010: 71) memberikan sebuah pendapat mengenai pengaruh lembaga perbankan yaitu sebagai berikut:

“Perbankan merupakan urat nadi perekonomian yang sangat berpengaruh dalam lalu lintas harta dan pengembangan ekonomi. Oleh karena itu, penting mengetahui berbagai macam transaksi, manfaat dan mudharat juga hukum syar’i-nya dalam rangka melaksanakan kewajiban syariat Islam di bidang ini. Dengan demikian kita bisa menerima dan mendukung yang sesuai dengan syariat serta dapat menghilangkan dan mencegah yang mungkar darinya.”

Dewasa ini kita sudah sering mendengar kalimat perbankan syariah. Walaupun jumlahnya tidak sebanyak perbankan konvensional, namun sekarang perbankan syariah sudah cukup ramai di Indonesia mengingat mayoritas masyarakat Indonesia adalah beragama Islam maka sangat tepat sekali keberadaan perbankan syariah ini. Perbankan syariah sendiri juga

menawarkan berbagai macam produk baik itu produk dana ataupun jasa yang memiliki ciri khas tersendiri dibandingkan dengan konvensional.

Menurut Suwiknyo (2010: 2), Perbankan Syariah kerap disebut juga Perbankan Islam, yaitu perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam atau syariat. Pelopor berdirinya perbankan syariah di Indonesia adalah Bank Muamalat pada tahun 1991. Bank ini dilahirkan oleh Majelis Ulama Indonesia, Ikatan cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), pengusaha Muslim dan juga pemerintah.

Pahmi memberikan definisi mengenai Bank Syariah, yaitu:

“Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit dan jasa-jasa lain dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang beroperasi pada prinsip-prinsip syariah, ada banyak pendapat yang mendefinisikan tentang perbankan syariah dan semua definisi itu mengacu pada konsep dan isi al-Qur’an, hadis dan ijma para ulama.” (Pahmi, 2014: 21).

Jasa-jasa bank lainnya merupakan kegiatan perbankan yang ketiga (selain menghimpun dana dan menyalurkan dana), tujuan pemberian jasa bank adalah untuk mendukung dan memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan uang (Kasmir, 2014: 128).

Selain itu Kasmir Juga memberikan penjelasan tentang kelebihan dari jasa bank, yaitu sebagai berikut:

“Perolehan keuntungan dari jasa-jasa bank ini walaupun relatif kecil namun mengandung suatu kepastian, hal ini disebabkan resiko terhadap jasa-jasa bank ini lebih kecil jika dibandingkan dengan kredit.

Di samping faktor resiko, ragam penghasilan dari jasa-jasa ini pun cukup banyak sehingga pihak perbankan dapat lebih meningkatkan jasa-jasa banknya. Kemudian yang paling penting jasa-jasa bank ini sangat berperan besar dalam memperlancar transaksi simpanan dan pinjaman yang ada di dunia perbankan.” (Kasmir, 2014: 129).

Fungsi jasa keuangan yang dijalankan oleh bank syariah tidaklah berbeda dengan bank konvensional. Akan tetapi, dalam hal mekanisme mendapatkan keuntungan dari transaksi tersebut, bank syariah tetap harus menggunakan skema yang sesuai dengan prinsip syariah (Yaya, Martawireja, dan Abdurahim, 2014: 50).

Sebagaimana telah disebutkan diatas bahwa pemberian pelayanan jasa merupakan salah satu fungsi dari lembaga perbankan dari tiga fungsi selain menghimpun dana dan menyalurkan dana, dalam hal ini baik bank konvensional maupun bank yang berprinsip syariah. Namun pada kenyataannya masyarakat memandang bahwa bank syariah masih tertinggal, belum selengkap, belum semodern, belum sebagus, bahkan belum sesederhana dari bank konvensional baik itu dari produk dan juga pelayannya.

Ahmad Buchori, Kepala Departemen Perbankan Syariah Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dalam wawancara dengan *detikFinance* menyebutkan, “Apa pandangan masyarakat pada bank syariah? Dari hasil survei kami, pertama masyarakat anggap yang penting punya rekening di bank syariah, yang penting syariah. Kedua, ikut-ikutan saja, ikut orang tua, ikut saudara, ikut pacarnya, gurunya. Karena orang panutan punya rekening bank syariah, dia ikutan.”

Selanjutnya Buchori menerangkan, “Jadi konsumen syariah ini *floating* saja sifatnya. Mana yang lebih untung, dia tidak melihat ini syariah atau konvensional, ini bunga atau bagi hasil, asalkan itu lebih menguntungkan ya pilihnya syariah kalau memang menguntungkan buat dia. Yang keempat ini nasabah yang terpaksa, karena gajinya ditransfer di bank syariah oleh perusahaannya.” (Muhammad Idrus, <http://www.detik.com/finance/moneter/d-3151148/ini-alasan-nasabah-syariah-perbankan-syariah-ri-masih-minim>, akses 8 April 2019).

Salah satu produk jasa yang ada di perbankan baik konvensional ataupun syariah adalah jasa transfer. Transfer adalah pengiriman ataupun pemindahan uang dari rekening satu ke rekening lain dengan berbagai macam tujuan. Jasa ini juga merupakan salah satu jasa yang paling banyak diminta oleh para nasabah dalam aktivitas perbankan.

Pengiriman uang atau pemindahan uang lewat bank melalui jasa transfer akan memberikan banyak keuntungan, baik bagi bank maupun bagi nasabahnya. Sehingga tidak heran jika jasa transfer ini sangat disenangi oleh masyarakat karena sangat memudahkan berbagai macam urusan.

Mengutip Ensikloblogia (<http://www.ensikloblogia.com/2016/03/pengertian-transfer-dan-keuntungan.html?m=1#>, akses 19 Februari 2019), keuntungan transfer uang (baik lewat bank atau ATM) antara lain sebagai berikut:

1. Keuntungan transfer uang bagi nasabah antara lain:
  - a. Nasabah akan memperoleh biaya yang relatif murah dibanding dengan cara lain seperti pengiriman uang lewat kantor pos atau sarana pengiriman lainnya. Untuk bank tertentu bahkan gratis, terutama untuk nasabah bank yang bersangkutan.
  - b. Keamanan uang yang dikirimkan nasabah terjamin sampai ke tempat tujuannya, bahkan ketika uang tersebut hanya dibiarkan di rekening yang dikirim, karena uang tersebut tidak dapat diambil oleh siapapun selain pemilik rekening.
  - c. Nasabah tidak perlu cemas karena waktu tiba uang yang ditransfer atau dikirim sangat cepat. Ketika uang dikirim, saat itu juga uang masuk ke rekening penerima sehingga menimbulkan rasa kepercayaan yang tinggi.
  - d. Transfer uang lewat bank sangat mudah, hanya dengan mengisi formulir lalu menterahkan sejumlah uang yang akan ditransfer kepada Teller bank, maka semua masalah beres.
  - e. Dapat mengirimkan uang ke beberapa tempat tujuan sekaligus. Misalnya untuk melakukan pembayaran atau kewajiban ke berbagai tempat, maka nasabah cukup pergi ke satu bank dan semua pembayaran akan dilayani.
  - f. Pengiriman uang dengan cara transfer tidak selalu tunai, tetapi dapat juga dilakukan dengan pembebanan rekening nasabah yang bersangkutan.
2. Keuntungan transfer uang bagi bank adalah:
  - a. Memperoleh penghasilan dari biaya pengiriman dan untuk pengiriman ke daerah tertentu nasabah dikenakan biaya provisi dan komisi.
  - b. Memperoleh dana cash dari uang yang dikirim dan dana yang mengedap selama pengiriman atau selama uang hasil kiriman belum ditarik atau dicairkan oleh nasabah penerima.

- c. Merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa terbantu dan dihargai oleh bank.

Jasa transfer pada bank syariah tidaklah berbeda dengan yang ada pada bank konvensional, baik melalui *counter teller* ataupun melalui layanan *electronic banking (e-banking)*. *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)/ Point Of Sales (POS)*, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, *e-commerce*, *phone banking*, dan *video banking* (Otoritas Jasa Keuangan. 2015: 5).

Namun nyatanya masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk melakukan transfer lewat teller dibandingkan menggunakan layanan *e-banking*. Alasan yang paling sering didengar adalah tidak berani untuk menggunakan layanan *e-banking* seperti mesin ATM karena takut salah dalam menekan tombol pada mesin ATM tersebut yang mengakibatkan kesalahan dalam memasukkan nominal uang ataupun memasukan data lain.

Melihat keadaan seperti ini maka peran Teller didalam lembaga perbankan sangatlah vital. Teller yang secara umum tugasnya adalah menerima dan membayarkan uang akan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada para nasabah atau pelanggan. Dalam memberikan pelayanan baik untuk layanan transfer ataupun layanan lainnya, Teller harus berlaku benar dan jujur ketika melakukan pencatatan transaksi yang diminta oleh nasabah. Hal ini



didasarkan oleh perintah Allah swt. yang tercantum dalam Surah al-Baqarah ayat 282 sebagai berikut.

...وَلِيَكْتُبْ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ...

“...Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis menolak menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah dia menulis... (Departemen Agama RI, 2004: 401).

Dalam memberikan pelayanan jasa transfer, Teller juga harus menerapkan standar pelayanan yang ditetapkan oleh bank. Standar pelayanan bisa dijadikan acuan baik atau tidaknya suatu pelayanan yang didapat oleh masyarakat. Pentingnya sebuah standar pelayanan bisa dilihat dari diberlakukannya pasal yang membahas tentang standar pelayanan yang terdapat pada pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009.

Untuk menerapkan standar pelayanan yang baik, maka Teller dalam melayani permohonan transfer harus memperhatikan hal-hal seperti, persyaratan layanan yang mudah, mekanisme layanan yang sederhana, waktu melayani yang singkat, atau pun biaya layanan yang serendah mungkin. Dengan memberikan standar pelayanan jasa transfer sebaik dan semaksimal mungkin diharapkan mampu memenuhi harapan nasabah secara khusus atau pun masyarakat secara umum yang telah menerima pelayanan.

Bank Muamalat di berbagai wilayah di Indonesia, salah satunya Bank Muamalat Cabang Banjarmasin juga merupakan lembaga perbankan yang bertindak sebagai pemberi berbagai macam pelayanan termasuk di dalamnya adalah pelayanan jasa transfer di Teller. Pelayanan jasa transfer di Teller Cabang Banjarmasin sendiri telah dilaksanakan praktiknya saat pertama kali beroperasi pada tahun 2003.

Dengan banyaknya persaingan antar lembaga perbankan dalam pemberian pelayanan (dalam hal ini jasa transfer di Teller) baik dengan bank konvensional ataupun sesama bank syariah, Bank Muamalat Cabang Banjarmasin harus menerapkan standar pelayanan yang dapat memuaskan baik dari cara atau tekniknya guna untuk menarik lebih banyak konsumen dan memberikan rasa kepuasan yang maksimal. Tingkat kepuasan masyarakat dalam sebuah pelayanan dapat diukur dengan standar pelayanan. Masyarakat dapat memberikan penilaian kepada lembaga pemberi pelayanan tersebut dengan menunjukkan tingkat kepuasan setelah mendapatkan pelayanan.

Memasuki era digital saat ini, dimana berbagai kebutuhan dilakukan dengan menggunakan koneksi internet, salah satunya adalah *Online Shopping* atau belanja lewat jaringan internet. Aktivitas *Online Shopping* tidak akan 100% terlaksana jika tidak ada lembaga perbankan yang memberikan pelayanan transfer. Maka dalam hal ini Bank Muamalat Cabang Banjarmasin harus memberikan pelayanan terbaiknya dalam menghadapi maraknya belanja *Online* tersebut, paling tidak bisa mempertahankan nasabahnya untuk tetap

merasakan pelayanan mereka walaupun tetap dibayang-banyangi persaingan oleh bank konvensional dan juga sesama bank syariah sendiri.

Tolak ukur keberhasilan sebuah perbankan dalam memberikan pelayanan prima (*excellence service*) adalah dengan bagaimana mereka menerapkan standar pelayanan yang baik dan maksimal. Karena pada dasarnya pelayanan prima sangat berhubungan erat dengan pelayanan perbankan. Ini penting untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat atau nasabah bank tersebut sehingga merasa dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar sebagaimana mestinya..

Untuk itu maka dengan adanya latar belakang mengenai transfer di Teller tersebut, dan dengan pentingnya peran pelayanan dalam kegiatan usaha di bidang jasa, serta adanya aturan mengenai standar pelayanan di dalam Undang-Undang Pelayanan Publik, maka penulis sangat tertarik melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul **“Penerapan Standar Pelayanan Jasa Transfer di Teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan standar pelayanan jasa transfer di teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin?
2. Apa saja kendala dalam pelayanan jasa transfer di teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin?

### **C. Tujuan Penulisan**

1. Untuk mengetahui penerapan standar pelayanan jasa transfer di teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan jasa transfer di teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.

### **D. Signifikansi Penelitian**

1. Secara Teoritis

Sebagai kontribusi dan sumbangan pemikiran serta penegtahuan dalam rangka memperkaya khazanah ilmu pengetahuan di perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin secara umum dan di perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin secara khusus.

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis

Sebagai sarana dalam penerapan teori-teori yang telah didapat di bangku perkuliahan. Selain itu penelitian ini berguna untuk memperoleh gelar sarjana di UIN Antasari Banjarmasin.

- b. Bagi mahasiswa

Adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi media bacaan bagi para mahasiswa khususnya dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selain itu, penelitian diharakan dapat dijadikan bahan rujukan atau referensi sebagai tambahan wawasan untuk penelitian berikutnya

terhadap masalah-masalah yang terkait ini atau meneliti dari aspek yang lain.

#### **E. Definisi Operasional**

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud penelitian ini, maka perlu diberikan penjelasan dan bacaan istilah, yaitu:

1. Penerapan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia artinya perihal mempraktekkan (Poerwadarminta, 2010: 1258). Maka maksud dalam penelitian ini adalah bagaimana mempraktekkan atau menjalankan standar pelayanan jasa transfer di Teller Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.
2. Standar menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang dipakai sebagai contoh atau dasar yang sah bagi ukuran, takaran, dan timbangan (Poerwadarminta, 2010: 1145). Standar di sini maksudnya ialah ukuran yang diberlakukan dalam memberikan pelayanan jasa transfer di Teller Bank Muamlat Cabang Banjarmasin.
3. Pelayanan menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah perbuatan (cara, hal, dsb) melayani (Poerwadarminta, 2010: 674). Maka pelayanan yang dimaksud di sini adalah bagaimana proses Teller Bank Muamalat Cabang Banjarmasin dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam permohonan jasa transfer.
4. Transfer menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia adalah pemindahan atau memindahkan dari suatu tempat ke tempat lain atau dari seorang

kepada orang lain (Poerwadarminta, 2010: 1293). Sehingga maksud dari transfer di sini ialah memindahkan uang yang diminta oleh nasabah kepada nasabah lain melalui Teller Bank Muamalat Cabang Banjarmasin baik melalui metode SKN dan juga RTGS.

5. ***Teller is person appointed to receive or pay out money in bank (Teller adalah orang yang diangkat untuk menerima dan membayar uang di bank)*** (Mc Intosh, 1951: 1310). Teller yang dimaksud disini adalah Teller yang bertugas di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin yang mana dalam salah satu pelayanannya adalah menerima permohonan transfer yang diminta oleh nasabah. Sehingga fokus dari penelitian ini hanya pelayanan jasa transfer melalui Teller.

## **F. Kajian Pustaka**

Adapun penelitan terdahulu yang menjadi rujukan atau bahan referensi judul penelitian ini adalah:

1. Penelitian oleh Mustika Dewi (Nim. 1223204014), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, yang berjudul “Manajemen Pelayanan Jasa Transfer di Bank Syariah Mandiri Cilacap”. Dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam objek yang diteliti yaitu masalah pelayanan jasa transfer pada instansi perbankan syariah. Tetapi hal yang membedakan dengan penelitian yang penulis teliti dalam penelitian ini adalah pada penelitian oleh Mustika Dewi, yang beliau teliti yaitu manajemen pelayan jasa transfer,

sedangkan yang diteliti penulis pada penelitian ini adalah standar pelayanan jasa transfer.

Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Mustika Dewi, semua metode transfer baik melalui teller dan juga melalui layanan *e-banking* seperti di ATM, internet *banking*, dan layanan *e-banking* lainnya. Sementara pada penelitian ini, penulis hanya fokus pada pelayanan transfer melalui teller bank.

2. Penelitian oleh Ni Kadek Sri Astuti (Nim. B121 13 302), Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, yang berjudul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan Pada Kepolisian Sektor Di Kota Makassar”. Dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang diteliti oleh penulis ini, yaitu sama-sama meneliti tentang penerapan atau pelaksanaan standar pelayanan atau standar operasional prosedur pada instansi pelayanan publik. Perbedaannya terletak pada objek dan jenis instansi yang diteliti. Pada penelitian yang dilakukan oleh Ni Kadek Sri Astuti, beliau meneliti pelaksanaan SOP dari pelayanan pembuatan surat keterangan kehilangan pada instansi kepolisian di kota Makassar, sedangkan penelitian yang penulis teliti ini adalah penerapan standar pelayanan jasa transfer pada Bank Muamalat di kota Banjarmasin.

## **G. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah mengetahui isi penelitian ini secara keseluruhan perlu adanya sistematika penulisan, yang didalamnya menggambarkan garis besar penyusunan skripsi. Maka penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab secara garis besar dapat dikemukakan sebagai berikut:

Bab pertama merupakan pendahuluan. Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah penelitian, permasalahan yang sudah tergambar kemudian di rumuskan pada pokok masalah, dan dibuatlah tujuan/kegunaan penelitian guna mencapai hasil yang diinginkan, untuk memperjelas manfaat yang akan diberikan peneliti dari hasil penelitian maka dibuatlah signifikansi penelitian, kemudian untuk membatasi istilah-istilah yang ada pada judul agar mudah difahami maka dibuatlah definisi operasional dan tinjauan pustaka sebagai pembanding antara penelitian-penelitian terdahulu yang meneliti tentang hal berkaitan judul yang peneliti angkat.

Bab kedua merupakan landasan teori. Pada bab ini dibahas masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Bab ketiga merupakan metode penelitian. Berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, objek dan subjek penelitian, data dan sumber data, teknik dan instrumen pengumpulan, analisis data, dan tahapan penelitian.



Bab keempat merupakan hasil dan pembahasan. Berisi laporan hasil penelitian yang berupa penyajian data dan analisis data mengenai Penerapan Standar Pelayanan Jasa Transfer di Teller PT Bank Muamalat Cabang Banjarmasin.

Bab kelima merupakan penutup. Berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya. Selain itu pada bagian ini berisi saran yang dianggap perlu dari penulis selaku peneliti.