

**STANDAR OPERASIONAL BANK SYARIAH INDONESIA  
PASCA MERGER DALAM MENCIPTAKAN KUALITAS  
LAYANAN PADA NASABAH**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*

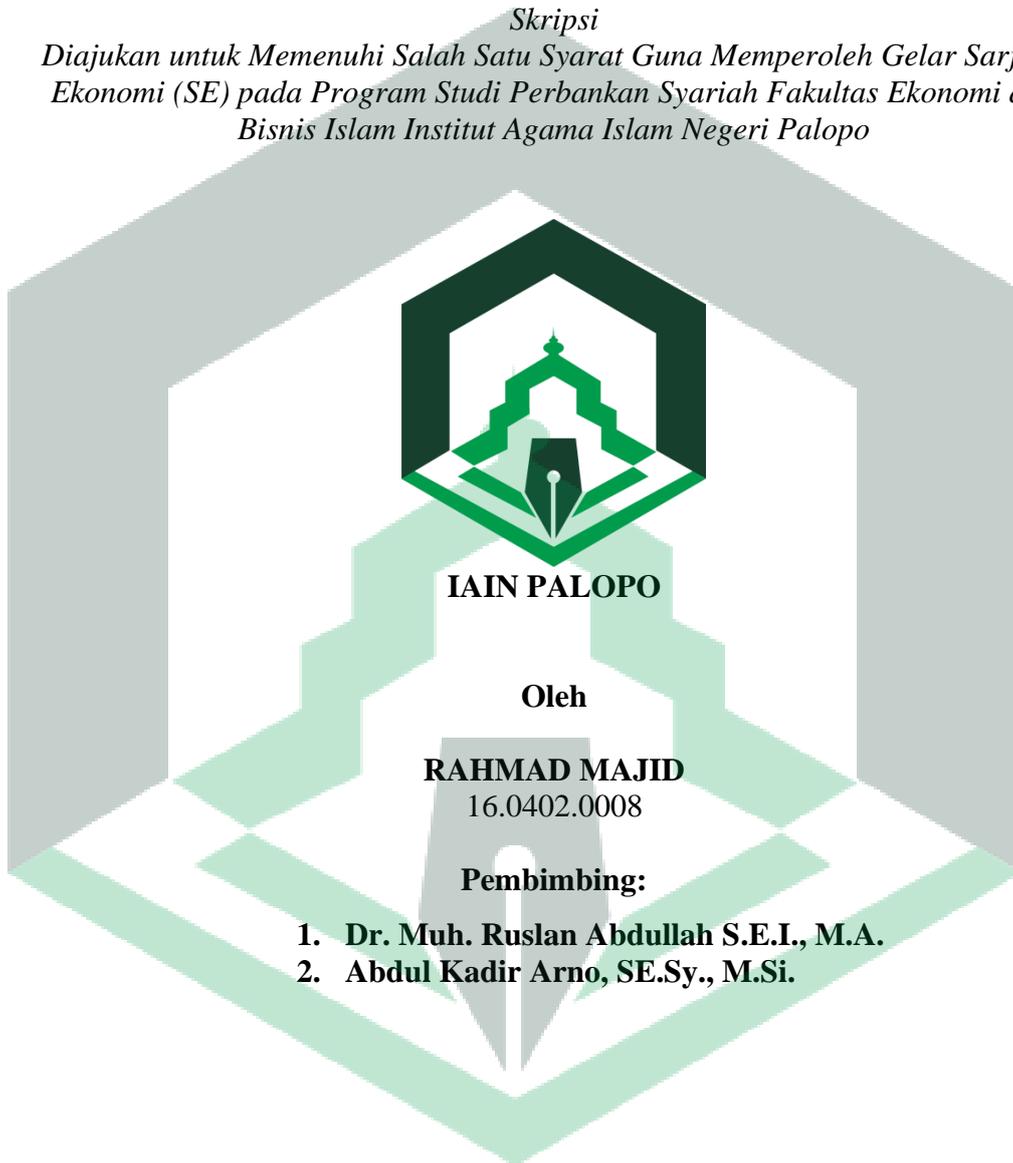


**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

**STANDAR OPERASIONAL BANK SYARIAH INDONESIA  
PASCA MERGER DALAM MENCIPTAKAN KUALITAS  
LAYANAN PADA NASABAH**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**RAHMAD MAJID**

16.0402.0008

**Pembimbing:**

- 1. Dr. Muh. Ruslan Abdullah S.E.I., M.A.**
- 2. Abdul Kadir Arno, SE.Sy., M.Si.**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmad Majid  
NIM : 16.0402.0008  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana di kemudian hari ternyata pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.



embuat pernyataan,

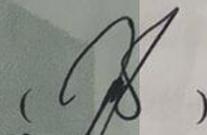
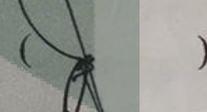
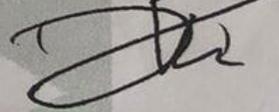
Rahmad Majid  
NIM 16.0402.0008

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Standar Operasional Bank Syariah Indonesia Pasca Marger dalam Menciptakan Kualitas Layanan pada Nasabah ditulis oleh Rahmad Majid Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 16 0402 0008, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, tanggal 17 Februari 2022 Miladiyah yang bertepatan dengan 16 Rajab 1443 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 23 November 2022

### TIM PENGUJI

- |   |                   |   |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H.               | Ketua Sidang      | (  ) |
| 2. Dr. Muh Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Ilham, S.Ag., M.A.                   | Penguji I         | (  ) |
| 4. Hendra Safri, S.E., M.M.             | Penguji II        | (  ) |
| 5. Dr. Muh Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Pembimbing I      | (  ) |
| 6. Abdul Kadir Arno, S.E.Sy., M.Si.     | Pembimbing I      | (  ) |

### Mengetahui :

a.n Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Program Studi  
Perbankan Syariah



Dr. Takdir, S.H., M.H.  
NIP. 19790724 200312 1 002



Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP. 19861020 201503 1 001

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perekonomian Islam Indonesia menunjukkan pergeseran positif dari tahun ke tahun. Hal ini ditandai dengan semakin meningkatnya penerimaan perbankan syariah di tingkat nasional, yang diukur dari efisiensi bank syariah di tingkat nasional, serta efisiensi bank syariah yang selalu menguntungkan. Salah satu wujud pesatnya perkembangan ekonomi syariah adalah berkembangnya perbankan berbasis syariah. Upaya promosi perbankan syariah dilakukan dengan memperhatikan masyarakat muslim Indonesia yang saat ini mengandalkan sistem perbankan syariah yang sehat dan andal untuk memenuhi kebutuhan akan layanan perbankan yang memadai undang-undang no 10 1998 tentang perbankan syariah.<sup>1</sup>

Kemudian dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 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 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

---

<sup>1</sup> Muhammad syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari teori ke prakti*, (Jakarta: Gema insani, 2001), 223.

yang dikeluarkan oleh Lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah.<sup>2</sup>

Sejak Undang-Undang Perbankan berlaku, peluang bagi pengembang perbankan syariah meningkat dan kemunculan perbankan syariah semakin cepat karena Indonesia mengalami krisis pada saat sektor perbankan tradisional mengalami penurunan sementara perbankan syariah tetap bertahan. Untuk menghadapi era persaingan di masa depan, membekali perusahaan dengan sistem pelayanan berstandar internasional merupakan salah satu langkah strategis dalam pengelolaan perbankan syariah.<sup>3</sup>

Untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas secara internasional tentunya diperlukan suatu kaidah yang berkualitas yaitu Standard Operating Procedure (SOP) Perbankan Syariah untuk pelayanan nasabah yang diterapkan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efisien dan efektif serta hak nasabah untuk menerima dalam rangka untuk mewujudkan layanan yang diharapkan sesuai dengan kebutuhan klien. Dengan melakukan tugasnya, sakelar mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang dapat dilakukan. Untuk menciptakan kualitas layanan nasabah, yaitu layanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah, sehingga layanan yang diberikan dapat diberikan secara konsisten. Kompetensi kasir diekspresikan dalam sikap, keramahan, rasa tanggung jawab dan pemahaman kebutuhan pelanggan. Karyawan yang mematuhi Standard

---

<sup>2</sup> UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Otoritas Jasa Keuangan*, (Surabaya : Anfaka Perdana, 2012), 312.

<sup>3</sup> BNI Syariah, *Prospek BNI Syariah pasca fatwa MUI*, (Yogyakarta:Suara Muhammadiyah, 2005), 39.

Operating Procedures (SOP) membuat klien merasa mendapatkan kualitas layanan yang baik.

Ketatnya persaingan dalam bisnis ini menuntut adanya persaingan dalam kualitas pelayanan kepada pelanggan. Pada umumnya pelanggan mengharapkan pelayanan yang memuaskan. Layanan yang ditawarkan perbankan syariah kepada kliennya seperti mudah menghasilkan uang dan menabung. Kunci keberhasilan dalam memberikan layanan dengan kualitas terbaik adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah sesuai dengan standar ketenagakerjaan yang ditetapkan. Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menggambarkan operasi sehari-hari untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan dengan benar, akurat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai dengan standar yang ditetapkan.<sup>4</sup>

Pada saat ini di Kota Palopo terdapat 3 (Tiga) unit bank syariah yaitu, BNI Syariah, Bank Mandiri Syariah, BRI Syariah yang telah di Merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank syariah tersebut berfungsi untuk mengenalkan prinsip-prinsip syariah dikalangan masyarakat dan memberikan alternatif bagi masyarakat muslim yang mau bertransaksi tidak ada potongan bunga didalamnya.

Kehadiran sistem perbankan syariah di kota Palopo telah menjadi persaingan bagi bank-bank biasa, apalagi masyarakat muslim banyak yang belum mengetahui mekanisme sistem perbankan syariah, mengingat masyarakat muslim di kota Palopo sebagian besar masih menggunakan perbankan konvensional saja. layanan atau produk. yang sangat bermanfaat bagi perekonomian masyarakat.

---

<sup>4</sup> (Tathagati, 2014: 1).

Keberadaan bank syariah di masyarakat mulai berkembang dan menjadi tugas yang semakin sulit bagi bank syariah, karena dominasi bank tradisional tidak dapat diubah, karena penduduk Palopo tidak memahami bank syariah, dan produknya tidak.<sup>5</sup>

Salah satunya adalah kualitas layanan bagi bank syariah, yang terdiri dari kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyampaikan produk yang bermanfaat bagi nasabah, kualitas layanan staf sebagai jaminan ketersediaan produk, rasa efisiensi, dan lainnya. administrasi yang efisien. biaya, ketepatan waktu dalam pemberian pelayanan dan waktu, waktu tunggu yang lebih singkat, pelayanan yang prima dan kemampuan untuk memberikan kesenangan dan kemudahan bagi konsumen.<sup>6</sup>

Sedangkan Pemahaman nasabah terhadap kualitas pelayanan bank syariah di kota Palopo masih minim sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, jika kita berbicara tentang memilih bank, masyarakat lebih memilih bank biasa daripada bank syariah, hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi mengenai kualitas layanan perbankan syariah atau faktor lain yang membuat nasabah di Palopo lebih memilih bank biasa. bank syariah. Kawasan Kota Palopo menjadi contoh minimnya animo masyarakat terhadap perbankan syariah. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah faktor eksternal yaitu sikap masyarakat terhadap pemahaman, keyakinan dan budaya masyarakat terhadap kualitas layanan perbankan syariah, sedangkan faktor internal adalah produk perbankan syariah,

---

<sup>5</sup> Junaidi, "Presepsi Masyarakat Untuk Memilih dan tidak Memilih Bank Syariah" (Kota Palopo, Jurnal Fokus bisnis, Volume 14, No 02, Desember 2015), 2.

<sup>6</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), 91.

standar operasional prosedur (SOP) bank syariah dan permodalan atau pembiayaan. Kualitas layanan perbankan syariah merupakan keunggulan kompetitif yang dapat mendominasi perkembangan bank syariah di kota Palopo.<sup>7</sup>

Ketika nasabah menyukai bank yang dipilihnya untuk berbagai kebutuhannya, loyalitas nasabah secara otomatis terbentuk. Loyalitas tercapai seiring dengan kepuasan pelanggan. Loyalitas datang dari hati karena pelanggan puas dengan pelayanan yang baik, dan akan dilaksanakan secara konsisten. Loyalitas nasabah harus dijaga dengan membangun hubungan yang baik antara nasabah dengan bank.

Untuk memenuhi keinginan bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabahnya, bank harus memiliki standar/pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan kelompok untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Bank syariah tidak terkecuali karena SOP adalah prosedur atau langkah yang harus diikuti untuk menyelesaikan alur kerja tertentu. Di sisi lain, ada proses tata kelola untuk layanan yang diberikan setiap bank, dan bank syariah tidak terkecuali. Proses pelayanan harus sesuai dengan standar operasi yang ditetapkan.<sup>8</sup>

Pengembangan bank syariah sebagai upaya umat Islam untuk mendasarkan semua aspek kehidupan ekonominya pada hukum Islam. Di sini terlihat adanya hubungan keagamaan antara pendirian bank syariah dengan tujuan untuk mendukung umat Islam dalam segala aspek ekonominya, bukan hanya

---

<sup>7</sup> Junaidi, "Presepsi Masyarakat Untuk Memilih dan tidak Memilih Bank Syariah" (Kota Palopo, Jurnal Fokus bisnis, Volume 14, No 02, Desember 2015), 10.

<sup>8</sup> M. Nur Rinton Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 200.

pandangan klien terhadap aspek kualitas layanan perbankan syariah bagi masyarakat di Palopo. aspek yang paling penting untuk diterapkan di masyarakat, karena menjadi bentuk sosialisasi bagi masyarakat dan menjadi salah satu faktor pertumbuhan bank syariah di kalangan warga Palopo.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mencoba meneliti untuk menyusun kedalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul: **“Standar Operasional Bank Syariah Indonesia Pasca Merger Dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah.”**

### **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan Penelitian yang akan dibahas penulis lebih terfokus pada Pelaksanaan Standar Operasional Bank Syariah Indonesia Pasca Merger dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah maka pembatasan masalah dilaksanakan supaya penelitian lebih terarah serta lebih fokus kepenelitian, sehingga tidak menyimpang dari sasaran pokok penelitian.

### **C. Rumusan Masalah**

Pembahasan diatas yang mencakup permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Model Standar Operasional Prosedur pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Palopo?
2. Bagaimana Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Pasca Merger di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo?
3. Bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Palopo?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Model Standar Operasional Prosedur pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.
2. Untuk mengetahui Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Pasca Merger di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.
3. Untuk mendapatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain, bagi pihak:

a. Manfaat Akademik

Secara akademik diharapkan dapat dimanfaatkan bagi akademik, baik dosen maupun mahasiswa dalam upaya menambahkan khazanah dalam pengembangan pengetahuan informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) Bank Syariah Indonesia.

b. Manfaat praktis

Bagi Bank Syariah Indonesia Kota Palopo, sebagai masukan dan saran untuk dapat memperbaiki pelayanannya.

c. Rekomendasi

Penelitian ini dapat dijadikan pedoman dan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait.

## **BAB II KAJIAN TEORI**

### **A. Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk memberikan perbandingan sebagai inspirasi bagi peneliti dalam mendukung penelitian tersebut, adapun beberapa hasil penelitian terdahulu yang dapat penulis rangkum sebagai berikut:

1. Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, dan Bagus Sarton pada tahun 2017 dengan penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta*”, yang dilakukan di lima wilayah kota administrasi DKI Jakarta. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, dan Bagus Sarton dapat disimpulkan bahwa variabel yang berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah adalah variabel price (harga), service portfolio (portofolio jasa yang ditawarkan), reliability (kehandalan), dan tangible (keterwujudan). Artinya, semakin baik keempat variabel tersebut maka semakin baik pula tingkat kepuasan nasabah yang akan membawa kepada loyalitas nasabah karena dari hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan nasabah berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah.<sup>9</sup>
2. Lutfi, Brida Leny dkk (2016) fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan judul skripsi “*Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Teller pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Depok*”. Metode penelitian ini dengan

---

<sup>9</sup> Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, dan Bagus Sarton, “*Pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta*”, Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM) Vol. 3 No. 3, September 2017, 425.

menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik sample dengan mengambil contoh 3 orang karyawan teller dengan melakukan 7 kali penelitian. Penelitian ini yang terfokus pada alur pelayanan teller dilihat pada segi komunikasi, segi waktu, dan segi fleksibilitas. Dalam segi komunikasi terhadap nasabah yang dilayani sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan. Dalam segi waktu ketentuan jam kerja di Bank sudah terforsir dengan baik. Dalam segi fleksibilitas pada penerapan pelayanan sudah sesuai prosedur yang memadai.<sup>10</sup>

3. Nining Lufiah Hab, 2014, Fakultas ekonomi dan bisnis islam, dengan judul skripsi "*Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*", yang juga dilakukan di lima wilayah kota administrasi DKI Jakarta, metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan teknik wawancara sembari membagikan kuisioner kepada Oprasional Manager dan Costemer Service bahkan nasabah. Berdasarkan peneliatan ini Standar Pelayanan pada Costemer Service, Teller, Satpam, dan telepon BNI Syariah Cabang Tangerang Sesuai dengan standar kertas kerja yang ditentukan oleh BNI Syariah Pusat.

Adapun persamaan dari penelitian ini yaitu ketiganya mengkaji tentang SOP (Standar Oprasional Prosedur) dan kualitas pelayanan pada perbankan syariah, sedangkan perbedaannya yaitu disini peneliti melakukan penelitian di satu daerah saja, yaitu di Kota Palopo Sulawesi Selatan. Sedangkan pada

---

<sup>10</sup> Lutfi, Brida Leny, dkk, *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Teller pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Depok*, Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2016), 78.

penelitian Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, dan Nining Lufiah Hab, dilakukan di lima wilayah di DKI Jakarta.

## **B. Deskripsi Teori**

### **1. Standar Operasional Prosedur**

#### **a. Pengertian Standar Operasional Prosedur**

Standar Operasional Prosedur merupakan Panduan kerja atau cara kerja yang digunakan untuk menjalankan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan sehingga berjalan dengan baik sesuai dengan hasil yang diharapkan. Berikut definisi teori Standar Operasional Prosedur menurut para ahli:

1) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Sailendra, 2015:11).<sup>11</sup>

2) Menurut Moekijat (2008), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.<sup>12</sup>

3) Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan

---

<sup>11</sup> Sailendra, *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan pertama, (Trans Idea Publishing: Jogjakarta : 2015), 11.

<sup>12</sup> Moekijat, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. (DFFE, Yogyakarta: 2008), 34.

indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

#### **b. Fungsi Standar Oprasional Prosedur**

Adapun fungsi dari standar operasional prosedur yaitu sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- c) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- e) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

#### **c. Manfaat Standar Oprasional Prosedur**

Manfaat SOP (Standar Oprasional Prosedur) antara lain sebagai berikut:<sup>14</sup>

- a) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- b) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- c) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- d) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.

---

<sup>13</sup> Tjipto Atmoko, *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. (UnPad, Jakarta : 2011), 23.

<sup>14</sup> Ahmad Pramudya, Choiriyah, "Standar Operasional Prosedur Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat", (Palembang:Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah , Vol. 1 No 1, Maret 2020), 74.

- e) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugas nya.
- f) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
- g) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai diunit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- h) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan.
- i) Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>15</sup>

Tentang pengertian pelayanan para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain, diataranya para ahli yang mengemukakan pendapat tentang layanan yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.<sup>16</sup>

<sup>15</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet. Ke-2, 446.

<sup>16</sup> AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta; Bumi Aksara) 2000, cet. Ke-4, 17.

2) Menurut *Philip Kotler*, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktifitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada penerimanya.<sup>17</sup>

#### b. Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Tujuan pelayanan menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi antara lain:<sup>18</sup>

- 1) Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan.
- 2) Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera memiliki barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
- 3) Untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan.
- 4) Untuk menghindari tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari.
- 5) Untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan.
- 6) Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya.
- 7) Untuk mempertahankan pelanggan.

---

<sup>17</sup> Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Planning, Oplementation and Control*, Eight Edition, New Jersey, (Pratice Hall, 1994), 446.

<sup>18</sup> Daryanto Dan Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), 1.

### c. Fungsi Pelayanan

Salah satu fungsi pelayanan adalah sebagai standar pelayanan. Fungsi pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, pelayanan dapat untuk mengontrol dan memonitor penyelenggaraan layanan. Serta pelayanan juga yang mengatur, menentukan ukuran kualitas dan kuantitas yang akan di penuhi, sekaligus yang menyelenggarakan.<sup>19</sup>

### d. Kualitas Pelayanan Bank

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh nasabah atau yang tersirat dalam diri nasabah. Sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan pengguna industri jasa adalah:<sup>20</sup>

1) Ketepatan waktu pelayanan, yaitu kemampuan karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih cepat sehingga dapat meminimkan waktu tunggu bagi nasabah.

2) Akurasi pelayanan, yaitu pelayanan yang berkaitan reabilitas pelayanan, tanggung jawab dan bebas dari kesalaha-kesalahan.

3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi karyawan yang berada di garis depan secara langsung berinteraksi dan melayani nasabah.

4) Kelengkapan, yaitu ketersediaan sarana pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah, dan sarana lainnya

---

<sup>19</sup> Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*, Edisi Kedua, 99-103.

<sup>20</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 91-92.

5) Kemudahan mendapatkan pelayanan, seperti outlet, cukupnya jumlah karyawan yang melayani, administrasi, fasilitas pendukung, seperti komputer untuk memproses data, dan lain-lain.

6) Variasi model pelayanan, yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan.

7) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi dan sebagainya.

8) Pelayanan pribadi, yaitu pelayanan yang berkaitan dengan fleksibilitas, penanganannya permintaan khusus.

9) Pendukung pelayanan, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk, nyaman, indah, dan sebagainya.

Peneliti dapat memahami bahwa kualitas pelayanan yaitu dimana suatu produksi memberikan rasa puas terhadap konsumen atau pelanggan, karyawan memberikan pelayanan penuh dan rasa nyaman terhadap konsumen atau nasabahnya dengan begitu nasabah akan selalu senang dan puas tanpa komplain terhadap pelayanan yang diberikan. Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan

harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Kualitas pelayanan terbagi atas 2 bagian yaitu :<sup>21</sup>

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah :

- 1) Pola manajemen umum perusahaan
- 2) Penyedia fasilitas pendukung
- 3) Pengembangan sumber daya manusia
- 4) Iklim kerja dalam keselarasan hubungan kerja.
- 5) Pola insentif.

b. Kualitas pelayanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu layanan jasa dan penyediaan barang. Sistem pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Terdapat beberapa dimensi pelayanan yang juga berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yaitu: <sup>22</sup>

- 1) Bukti Fisik (*Tangibles*) Berfokus pada elemen-elemen yang merepresentasikan pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik (gedung,

---

<sup>21</sup> M.Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 220.

<sup>22</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), 23-24.

warna, dekorasi, dan lain sebagainya), lokasi (jarak yang sulit dijangkau atau tidak), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) Keandalan (*Reliability*) Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas. Menekankan pada perilaku personal untuk memperhatikan permintaan, pertanyaan, dan keerratan dari para pelanggan.

4) Jaminan (*Assurance*) Kemampuan untuk melahirkan kepercayaan dan keyakinan pada diri pelanggan yang meliputi pengetahuan, kesopnan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

5) Empati (*Empathy*) Peduli, memiliki pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan. Memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dari kelima faktor tersebut adanya kesinambungan satu dengan yang lainnya. Ketika faktor bukti fisik (*tangibles*) telah terpenuhi maka akan berpengaruh juga terhadap faktor lainnya. Karena kelima faktor tersebut dapat diibaratkan sebagai bangunan yang saling bersinergi demi terciptanya bangunan

yang kokoh. Jika salah satu faktor tersebut tidak berjalan, maka berpengaruh terhadap yang lainnya, sehingga tidak akan terciptanya bangunan yang kokoh.

Terkait komponen faktor diatas, ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, yaitu sebagai berikut: <sup>23</sup>

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- 6) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 7) Jangan menyela dan memotong pembicaraan
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberi kepuasan
- 9) Jika tidak sanggup menanggapi permasalahan yang ada, minta bantuan
- 10) Jika belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Puas artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut : <sup>24</sup>

- a) Tersedia sarana dan prasarana yang baik
- b) Tersedia personel yang baik
- c) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- d) Mampu melayani secara tepat dan cepat

<sup>23</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 252.

<sup>24</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012) , 259.

- e) Mampu berkomunikasi
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- i) Mampu memberikan kepercayaan nasabah.

### 3. Bank Syariah

#### a. Pengertian bank syariah

Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan syariah atau prinsip agama Islam. Sesuai dengan prinsip tersebut melarang sistem bunga atau riba yang memberatkan. Dengan demikian bank syariah beroperasi berdasarkan kemitraan pada semua aktivitas bisnis atas dasar kesetaraan dan keadilan<sup>25</sup>.

Bank syariah tidak dapat dilepaskan dari asal usul sistem perbankan syariah itu sendiri, karena pada dasarnya bank syariah dikembangkan dengan menggabungkan masalah duniawi dengan agama. Oleh karena itu apa yang dijalankan dalam praktek perbankan merupakan aspek muamalah yang harus sesuai dengan syariat Islam.<sup>26</sup>

#### b. Prinsip bank syariah

Prinsip syariah adalah kata kunci yang sangat penting dalam memahami perbankan syariah, ada dua prinsip syariah. Pertama, prinsip syariah didasarkan pada fatwa lembaga yang memiliki kewenangan untuk

<sup>25</sup>R Hozin Abdul Fatah, 'Kinerja Manajerial Dan Persepsi Nasabah Terhadap Perbankan Syariah Di Jawa Barat', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 1.2 (2016), 167–94 <<http://dx.doi.org/10.21093/at.v1i2.535>>.

<sup>26</sup>Sudiarti Nurul, Inayah ;Sri, 'Analisis Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah (Studi Kasus Di PT. BPRS Puduarta Insani)', *Jurnal At-Tawassuth*, 2.1 (2017), 191–214.

menentukan fatwa di bidang syariah, seperti MUI melalui DNS (Dewan Syariah Nasional). Kedua, bahwa aktivitas yang sesuai dengan prinsip syariah adalah aktivitas bisnis yang tidak mengandung unsur<sup>27</sup>:

- 1) Riba, yaitu penambahan pendapatan secara tidak sah (bathil).
- 2) Maisir, yaitu transaksi berdasarkan sesuatu yang tidak pasti dan untung-untungan.
- 3) Gharar, yaitu transaksi yang objeknya tidak jelas.
- 4) Haram, yaitu transaksi yang objeknya dilarang dalam syari'ah
- 5) Zalim, adalah transaksi yang mengakibatkan ketidakadilan bagi pihak lainnya.

c. Aqad bank syariah

Akad dalam bank syariah ada 6, yaitu<sup>28</sup>:

- 1) Bagi hasil (mudarabah), kerjasama antara pengelola dana dalam hal ini bank syariah, dan pemilik dana tidak boleh mencampuri pengelolaan bisnis sehari-hari.
- 2) Syarikah (musyarakah), yaitu kerjasama yang banyak diterapkan dalam dunia bisnis.
- 3) Jual-beli (al-murabahah), pembayaran diangsur dengan jumlah yang telah ditetapkan sejak awal, maka besar cicilannya akan tetap dari awal sampai lunas.

<sup>27</sup>Nandar Kusnandar, 'Persepsi Masyarakat Tentang Bank Syari'ah (Studi Kasus Di Kelurahan Jatijajar, Tapos, Depok Jawa Barat)', *Al Mashalih – Journal Of Islamic Law*, 1.1 (2018), 61–71.

<sup>28</sup>Gustina Hidayat, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Permintaan Kpr Pada Bank Syariah Di Kabupaten Sumedang', *Jurnal Coopetition*, 8.2 (2017), 129–37.

- 4) Simpan atau titipan (al-wadiah), penerima harta atau titipan tidak lagi meng-idlekan asset tersebut, tetapi menggunakannya.
- 5) Sewa (ijarah), dimana nasabah menyewa rumah pada bank dan pada masa akhir cicilan memiliki pilihan untuk membeli.
- 6) Dan Aqad Qardh adalah tidak memberikan keuntungan financial bagi pihak yang meminjamkan.

#### d. Fungsi bank syariah

Bank syariah memiliki fungsi sebagai berikut<sup>29</sup>:

##### 1) Fungsi Manajer Investasi

Islamic Bank adalah manajer investasi dari pemilik dana (shahibul maal) dari dana yang dikumpulkan oleh prinsip mudarabah (di perbankan umumnya dikenal sebagai penabung atau penabung).

##### 2) Fungsi investor

Dalam distribusi dana, baik dalam prinsip bagi hasil (mudarabah dan musyarakah), prinsip ujroh (ijarah), dan prinsip jual beli (mudarabah, salam dan istishna), bank syariah berfungsi sebagai investor (sebagai pemilik dana). Oleh karena itu, sebagai pemilik dana, investasi dalam dana dilakukan dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan dan tidak melanggar Syariah.

##### 3) Fungsi Layanan Perbankan

Dalam menjalankan fungsi ini, Bank Syariah tidak jauh berbeda dengan bank non-Syariah, seperti menyediakan layanan kliring, penagihan,

---

<sup>29</sup>Lemiyana, 'Pengaruh Produk Terhadap Keputusan Nasabah Perbankan Syariah (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Kota Palembang)', *Jurnal I-Finance*, 4.1 (2018), 31–43.

pembayaran gaji, dan sebagainya. Satu-satunya perbedaan adalah prinsip Syariah yang tidak boleh dilanggar.

#### 4) Fungsi Sosial

Perbankan Syariah mewajibkan bank-bank Islam untuk menyediakan layanan sosial baik melalui dana Qard (pinjaman kebijakan) atau dana zakat dan sumbangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Selain itu, konsep perbankan Islam juga mengharuskan bank-bank Islam untuk memainkan peran penting dalam mengembangkan sumber daya manusia mereka dan berkontribusi pada perlindungan dan pengembangan lingkungan.

#### e. Keunggulan bank syariah

Bank syariah memiliki kelebihan dibandingkan dengan lembaga keuangan syariah lainnya, yang termasuk sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), sehingga menghemat uang di Bank Syariah lebih aman dan lebih aman, memiliki Mesin Anjungan Tunai Mandiri Otomatis. (ATM) yang tersebar di setiap wilayah. Ini memudahkan pelanggan untuk melakukan jenis transaksi tertentu, sehingga pelanggan tidak harus selalu mengunjungi kantor cabang atau kantor pusat bank syariah.<sup>30</sup>

#### f. Nasabah

Nasabah (*bank customer*) adalah sebutan untuk orang atau badan usaha yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada sebuah

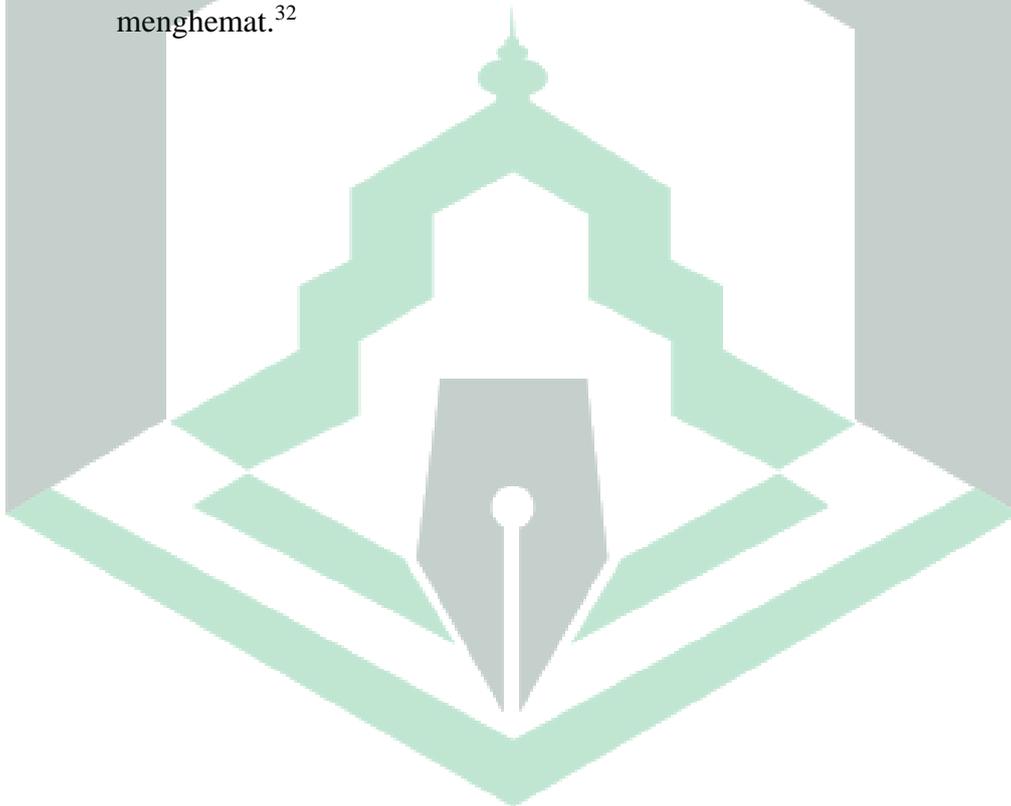
---

<sup>30</sup>Ranti Wiliasih, 'Faktor Dominan Yang Memengaruhi Keputusan Nasabah Untuk Menabung Di Bank Syariah, BPRS, Dan KSPPS', *Jurnal Nisbah*, 3.2 (2017), 442–61.

bank tertentu. Atau nasabah bank (*bank customer*) adalah pihak yang menggunakan jasa bank.<sup>31</sup>

g. Menabung

Menabung adalah aktivitas seseorang menyimpan uangnya di bank atau ditempat yang lainnya. Selain dikaitkan dengan menyimpan uang, menabung juga dapat dikatakan sebagai sarana untuk menyisihkan uang dari hasil pemasukan. Menyisihkan uang ini bertujuan dengan motif ekonomi yaitu berjaga-jaga dan juga tak kalah pentingnya adalah untuk menghemat.<sup>32</sup>

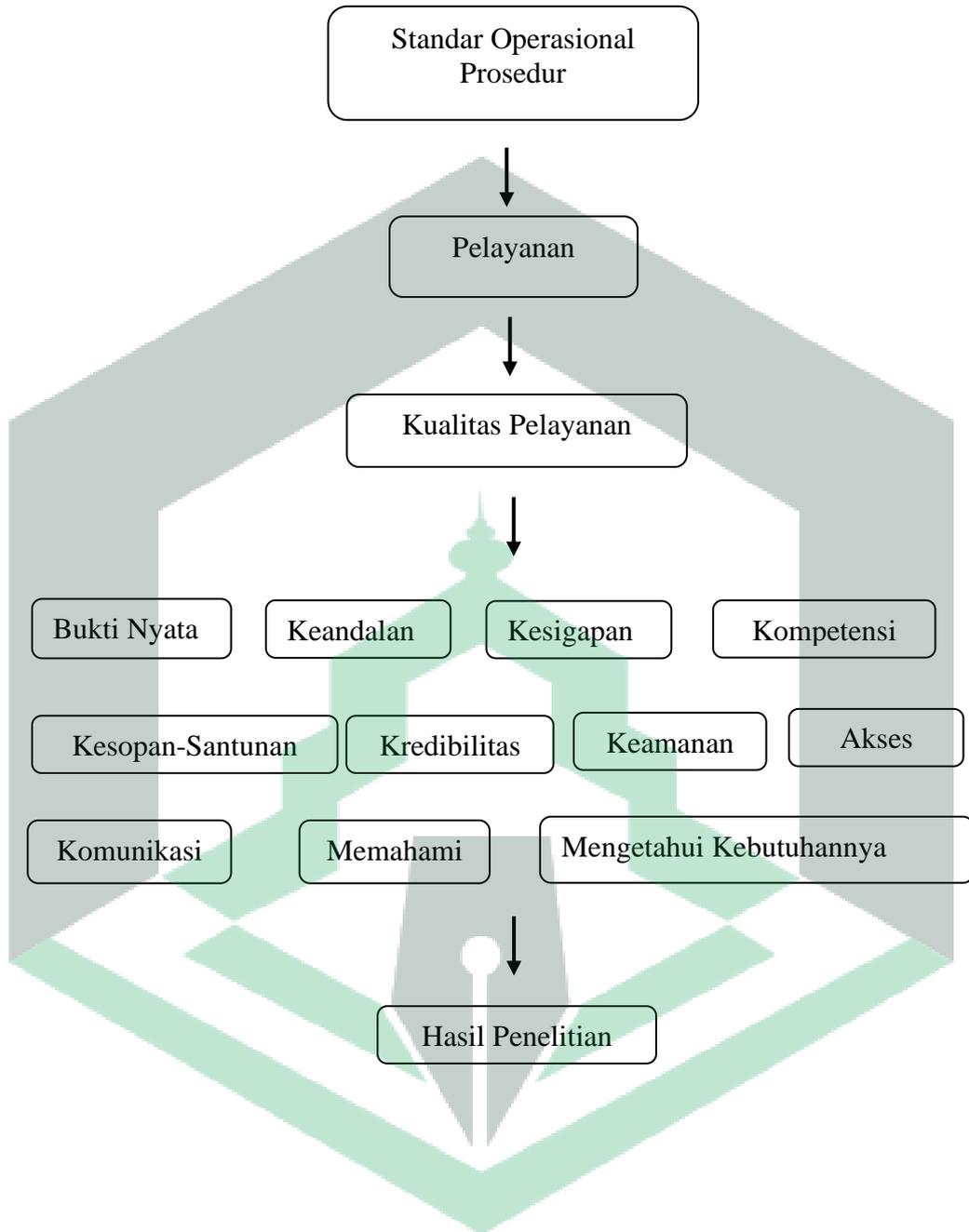


---

<sup>31</sup>Abdillah Mundir and Nur Muhammad Zamroni, 'Pengaruh Syariah Marketing Terhadap Motivasi Menabung Nasabah Pada Produk Tabungan Mudharabah Di Bmt Masalah Capem Sukorejo Kabupaten Pasuruan', *Jurnal Malia*, 8.1 (2016).

<sup>32</sup>Ibid

### C. Kerangka Berfikir



## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang menitikberatkan pada prinsip-prinsip umum yang fundamental bagi perwujudan entitas simptomatik dalam kehidupan sosial manusia. Penelitian kualitatif merupakan suatu proses penelitian yang bertujuan untuk memahami masalah kemanusiaan berdasarkan kompilasi gambaran yang kompleks dan komprehensif dari pandangan informan secara rinci dan dilakukan di tengah-tengah lingkungan alam.

Menurut Miles dan Huberman, data kualitatif merupakan sumber dari deskripsi yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebabakibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat. Dan lagi, data kualitatif lebih condong dapat membimbing kita untuk memperoleh penemuan yang tak diduga sebelumnya dan untuk membentuk kerangka teoritis baru; data tersebut membantu para peneliti untuk melangkah lebih maju dari praduga dan kerangka kerja awal.<sup>33</sup>

Penulis menggunakan jenis penelitian ini dikarenakan penulis ingin meneliti bagaimana kualitas pelayanan Standar Operasional Prosedur BSI Kota

---

<sup>33</sup> Ulber Silalahi, *Metode Penelitian Sosial*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 284.

Palopo (Studi Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Ratulangi Kota Palopo).

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya menggambarkan atau memaparkan variabel-variabel yang diteliti tanpa menganalisa hubungan antar variabel. Data hasil penelitian disajikan dalam bentuk deskriptif agar data tersebut dapat dipahami dengan mudah.

### **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan kegiatan penelitian untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Palopo, tepatnya di JL.Ratulangi Kota Palopo.

### **C. Informan Penelitian**

Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Informan ini harus banyak pengalaman pada bidang penelitian, serta dapat memberikan pandangannya dari dalam tentang nilai-nilai, sikap, proses dan kebudayaan yang menjadi latar penelitian setempat. Informannya antara lain: Manajer Operasional, *Supervisor*, dan *Teller* di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi Kota Palopo, serta nasabah.

### **D. Data dan Sumber Data**

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian adalah Penentuan subjek penelitian yaitu dengan menggunakan teknik purposive dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random, atau daerah tapi didasarkan tujuan tertentu. Teknik ini diambil peneliti karena dianggap sesuai

dengan jenis penelitian yang dilakukan. Penentuan subjek berdasarkan pendalaman tentang informasi yang dibutuhkan peneliti dan dapat diwakilkan dari sumber-sumber yang dibutuhkan untuk penelitian.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu:

#### 1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu data yang diperoleh dari cerita para pelaku peristiwa itu sendiri, atau saksi mata yang mengalami atau mengetahui peristiwa tersebut.<sup>35</sup> Untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang Standar Operasional Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Ratulangi Kota Palopo dalam Menciptakan Kualitas Pelayanan pada Nasabah, dalam penelitian ini diperoleh data melalui informan yaitu: Manajer Operasional, *Supervisor*, dan *Teller* di Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi Kota Palopo, serta nasabah.

#### 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data Sekunder yaitu informasi yang diperoleh dari sumber lain yang mungkin tidak berhubungan langsung dengan peristiwa tersebut.<sup>36</sup> Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa buku-buku yang memuat teori-teori mengenai standar operasional, buku-buku diantaranya karangan M. Nur Rianto Al Arif yang berjudul “Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah”, karangan Mhd Rusydi yang berjudul “*Customer Excellence*”, dan karangan Kasmir yang berjudul “*Etika Supervisor*”.

---

<sup>34</sup> Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 129.

<sup>35</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 205

<sup>36</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 206

### **E. Instrument Penelitian**

Pengumpulan data yang dilakukan dengan berbagai metode-metode seperti wawancara memerlukan alat bantu sebagai instrument. Instrument yang dimaksud yaitu kamera, telepon genggam untuk merekam, pulpen serta buku untuk mencatat yang digunakan untuk menuliskan atau menggambarkan informasi data yang didapat dari narasumber. Instrument yang digunakan adalah melalui wawancara yang dimana mempersiapkan beberapa pertanyaan untuk dijadikan bahan data atau sumber.

### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan proses dari pengujian data yang berkaitan dengan sumber dan cara untuk memperoleh data penelitian. Tehnik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari:<sup>37</sup>

#### **1. Wawancara**

Wawancara adalah pengumpulan data dimana penulis memperoleh keterangan atau data, di lakukan dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka dengan objek pada penelitian yang di lakukan.

Melalui wawancara inilah peneliti menggali data, informasi, dan kerangka keterangan dari subyek penelitian. Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara bebas terpimpin, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi lapangan.

---

<sup>37</sup> Sugiyono, *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, (Cet 2, Bandung:Alfabet, cv, 2014), 71.

## 2. Observasi

Pengumpulan data atau observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.

Dalam observasi ini peneliti menggunakan jenis observasi non partisipan, yaitu peneliti hanya mengamati secara langsung keadaan objek, tetapi peneliti tidak aktif dan ikut serta secara langsung.

### **G. Pemeriksaan Keabsahan Data**

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan yakni teknik triangulasi dengan sumber berarti sumber data diuraikan secara rinci. Patton dalam Moleong menyatakan: triangulasi dengan sumber berarti membandingkan serta mengecek balik derajat kepercayaan mengenai informasi yang dihasilkan waktu serta alat yang berbeda.<sup>38</sup> Teknik triangulasi serta sumber ini dilaksanakan menggunakan cara sebagai berikut:

- a. Melakukan konfirmasi antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan, dan rekaman dan catatan berdasarkan bahan-bahan dokumentasi serta arsip yang dihasilkan selama penelitian di lapangan.
- b. Melakukan uji silang terhadap materi catatan lapangan yang ditulis peneliti dengan data dan informasi hasil dari wawancara.
- c. Hasil konfirmasi data atau informasi itu perlu dikaji lagi dengan informasi-informasi lainnya, karena dapat terjadi hasil konfirmasi tersebut bertentangan

---

<sup>38</sup>Moleong Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012). Hal. 14

dengan informasi-informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya dari informan atau sumber lain.

Proses triangulasi ini dilaksanakan terus menerus selama kegiatan pengumpulan data dan analisis data sampai suatu saat yakni bahwa sudah tidak ada lagi perbedaan-perbedaan, serta tidak ada lagi yang harus dikonfirmasi kepada informan.

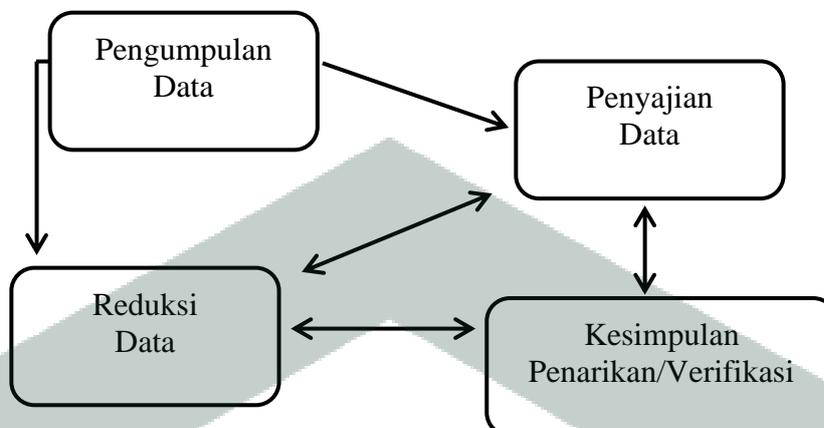
#### **H. Teknik Analisis Data**

Menurut bogdan <sup>39</sup> Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles dan huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display* dan *data conclusion drawing/verification*.

---

<sup>39</sup> Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. h:244

Bagan I  
Komponen dalam Analisis Data



Komponen dalam analisis data (interactive model) Miles dan Huberman  
(Sugiyono, 2014:247)

#### 1. Reduksi data

Data yang peneliti peroleh selama di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan pada saat peneliti mendapatkan data Penulis kemudian menyederhanakan data tersebut dengan mengambil data-data yang mendukung dalam pembahasan penelitian ini. Sehingga data-data tersebut mengarah pada kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.

## 2. Penyajian Data

Penyajian Data Setelah data direduksi, Maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Selanjutnya disarankan dalam melakukan display data, selain teks yang naratif juga dapat berupa grafik, matrik, network (jaringan kerja) dan chart.

Dalam menyajikan data dalam penelitian ini peneliti mendiskripsikan data-data tentang Standar Oprasional Prosedur Bank Syariah Indonesia dalam menciptakan kualitas layanan pada nasabah di Kota Palopo, Sehingga makna dari peristiwa-peristiwa yang ditemui lebih mudah dipahami.

## 3. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

## BAB IV

### DESKRIPTIF DATA DAN ANALISIS DATA

#### A. *Deskriptif Data*

##### 1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

###### a. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, Indonesia berpotensi menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan bahan halal dan dukungan pemangku kepentingan yang kuat merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk bank syariah. Bank syariah memainkan peran penting sebagai perantara dalam semua kegiatan ekonomi dalam ekosistem halal. Keberadaan sektor perbankan syariah di Indonesia sendiri telah tumbuh dan berkembang secara signifikan selama tiga dekade terakhir.

Inovasi produk, peningkatan layanan dan pengembangan jaringan menunjukkan dinamika positif dari tahun ke tahun. Memang, dorongan untuk melakukan akselerasi juga tercermin dari banyaknya bank syariah yang melakukan aksi korporasi. Tak terkecuali bank syariah milik bank BUMN, yakni Bank Mandiri Syariah, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan tanggal 19 Jumadil Ahir 1442 H, menandai penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menggabungkan kekuatan ketiga bank syariah untuk memberikan layanan, cakupan, dan pertumbuhan modal yang lebih baik.

Didukung sinergi dengan induk perusahaan (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk berdaya saing global. Penggabungan ketiga bank syariah tersebut merupakan upaya untuk mewujudkan bank syariah yang menjadi kebanggaan masyarakat dan diharapkan dapat menjadi energi baru bagi pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi pada kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga mencerminkan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, serba guna dan bermanfaat bagi seluruh alam (Rahmatan Lil Aalamin).

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi :

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

Misi :

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani lebih dari 20 juta nasabah, kami akan menjadi salah satu dari lima bank teratas dalam hal aset (500+T) dan nilai buku 50T pada tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang menawarkan imbal hasil maksimal kepada pemegang saham. Top 5 bank paling menguntungkan di Indonesia (ROE 18%) dan peringkat tinggi (PB > 2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan bangga dengan talenta terbaik di Indonesia. Perusahaan dengan nilai-nilai kuat yang memperkuat komunitas dan

berkomitmen untuk mengembangkan orang dengan menggunakan budaya yang berorientasi pada hasil.

c. Tugas setiap jabatan di BSI Palopo

1) Tugas Pemimpin Cabang Pembantu:

Penanggungjawab seluruh divisi di seluruh BSI Syariah Palopo.

2) Tugas Account Officer :

Pemasaran produk perbankan terutama pada produk pembiayaan konsumtif.

3) Tugas Account Officer Mikro:

Melayani nasabah yang ingin menggunakan jasa pembiayaan.

4) Tugas kasir:

a) Keramahan kepada nasabah untuk transaksi setoran dan penarikan non tunai dan non tunai, serta untuk transaksi reguler lainnya.

b) Dukungan bagi Branch Manager, Operation Manager dan Branch Manager berupa: Memproses layanan operasional baik tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh klien di loket, secara konsisten, akurat dan tepat waktu.

c) Sebagai konsultan layanan transaksi non tunai dan non tunai sesuai dengan amanat dan tanggung jawabnya.

d) Menjadi bagian dari tim operasional yang erat, dapat bekerja sama dan berkomunikasi secara efektif.

5) Tanggung jawab pengawasan:

a) Memberikan informasi tentang produk dan jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan atau calon pelanggan.

- b) Membantu klien dalam membuka dan menutup rekening dan transaksi lainnya sesuai dengan aturan dan perjanjian tingkat layanan yang ditetapkan untuk mencapai kualitas layanan yang tinggi.
- c) Pendampingan kepada pimpinan cabang, pimpinan operasional, pimpinan cabang berupa: Memproses pelayanan operasional pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya yang dilakukan oleh nasabah pada pimpinan puncak, dengan rapi, sopan, ramah dan konsisten tepat waktu.
- d) Sebagai konsultan atas jasa dan produk operasional Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya.
- e) Menjadi bagian dari tim operasi yang erat yang mampu bekerja sama dan berkomunikasi secara efektif.
- 6) Tugas direktur operasional cabang:
  - a) Mengkoordinasikan pelaksanaan operasional perbankan di cabang/cabang, menyediakan layanan perbankan yang akurat dan tepat waktu, sehingga semua transaksi yang berkualitas ditandatangani dan diselesaikan oleh klien.
  - b) Memberikan dukungan kepada kepala cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan dukungan di cabang berupa: pemberian layanan bisnis tunai, pembukaan/penutupan rekening, transfer, RTGS, alokasi dana yang akurat dan tepat waktu.
  - c) Implementasi layanan operasional lainnya yang dilakukan di cabang/cabang agar tidak terjadi open posisi dalam jangka waktu yang lebih lama.
  - d) Sebagai konsultan dalam operasional kantor cabang/kantor baik di dalam bank maupun dengan jaringan eksternal perbankan lainnya.

e) Membangun kerjasama tim dan komunikasi yang efektif di cabang/departemen.

d. Produk E-Channel BSI

1) Perbankan SMS

Hanya dengan mengetik pesan teks dan mengirimkannya ke 3338, perbankan akan lebih mudah kapan saja, di mana saja. SMS BSI (SMS Banking BSI) adalah layanan perbankan untuk nasabah tabungan BSI yang memberikan kemudahan bagi Anda untuk isi ulang pinjaman, bayar tagihan dan pembayaran transfer ke zakat, infak, shodaka.

2) Perbankan seluler

Mobile BSI adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk menerima informasi perbankan dan berkomunikasi serta transaksi perbankan menggunakan perangkat bergerak seperti telepon seluler/ponsel dengan menggunakan menu-menu multimedia pada aplikasi mobileBSI, menggunakan media internet berjaringan pada telepon seluler bersamaan dengan pesan singkat. Layanan (SMS) media langsung, aman dan sederhana.

3) Internet Banking BSI

BSI Internet Banking adalah pusat layanan transaksi perbankan melalui Internet, yang dapat diakses 24 jam sehari, kapanpun dan dimanapun nasabah menggunakan PC, laptop, laptop atau smartphone. BSI Internet Banking menawarkan kemudahan, kepraktisan, keamanan dan kemudahan bagi nasabah Anda dalam melakukan transaksi online. Dengan bantuan layanan internet banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama ada koneksi internet.

BSI Internet Banking membantu Anda: Melakukan transaksi non finansial (seperti informasi saldo rekening, perubahan rekening) dan transaksi finansial (seperti transfer antar rekening BSI, transfer online antar bank, kliring SKN dan RTGS). Lakukan pembayaran invoice bulanan dan transaksi pembelian sesuai kebutuhan Anda.

#### 4) CMS (Sistem Manajemen Kas)

Produk tersegmentasi untuk klien korporat ini menawarkan solusi terbaik untuk manajemen keuangan dan pemantauan arus kas perusahaan. Didukung dengan teknologi terkini, keamanan maksimal dan pelayanan prima, CMS BSI diharapkan mampu memberikan solusi terbaik bagi klien di segmen korporasi. Saat ini sudah ada perusahaan, lembaga dan badan usaha yang telah berhasil dan tanpa kendala menggunakan jasa CMS BSI. CMS BSI sudah mampu memenuhi kebutuhan data transaksi yang cepat dan akurat, menjadikan layanan ini semakin terintegrasi dan berkualitas.

CMS BSI sebagai layanan elektronik yang memberikan layanan berupa transaksi keuangan, antara lain transfer antar rekening BRI Syariah atau ke rekening bank lain, sistem penggajian elektronik, pembayaran tagihan ke sistem pembayaran dan sistem pelaporan non keuangan (informasi saldo, laporan historis transaksi), unduhan sebagai media). Penyajian laporan keuangan tahunan)

#### 5) Bentuk Elektronik

Untuk membuka Rekening Tabungan Faedah BSI, Anda cukup memasukkan data diri Anda di website BSI, lalu pergi ke cabang BSI terdekat dan rekening akan segera dibuka.

## 6) Laku pandai

Laku Pandai BSI (BSISmart) adalah kegiatan BSI untuk menawarkan jasa perbankan dan/atau jasa keuangan lainnya yang tidak disediakan melalui jaringan kantor, tetapi melalui kerjasama dengan pihak lain dan harus didukung melalui penggunaan perangkat teknologi informasi. Selama ini BSISmart hanya melayani transaksi untuk produk Tabungan Cerdas BSI iB. BSI Smart (mewakili bank syariah terdekat): Ini adalah Laku Pandai (layanan keuangan gratis dalam konteks keuangan inklusif) layanan BSI untuk penyediaan layanan perbankan dan/atau layanan keuangan lainnya yang tidak disediakan melalui jaringan kantor, namun melalui kerjasama dengan pihak lain yang didukung oleh Pusat Teknologi Informasi TemanBSI (Your Savings Place): adalah pihak ketiga yang bertindak sebagai agen Bank BSI yang menawarkan layanan perbankan kepada masyarakat. Tabungan Cerdas BSI iB: Merupakan produk tabungan dengan akad wadi'ah yang dipasarkan oleh agen temanBSI dan memiliki fitur yang "Cepat, Murah, Mudah Mekanisme Pelayanan BSI Kantor Cabang Ratulangi Palopo.

## 2. Profil Kota Palopo

### a. Sejarah Kota Palopo

Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 42 Tahun 1986, Kota Palopo adalah kota administratif (Kotip) yang dimana merupakan Ibu Kota Kabupaten Luwu. Tanggal 2 Juli 2002, merupakan salah satu tonggak sejarah perjuangan pembangunan Kota Palopo, dengan di tanda tangannya prasasti pengakuan atas daerah otonom Kota Palopo oleh Bapak Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 2002 tentang Pembentukan Daerah Otonom Kota Palopo dan Kabupaten Mamasa Provinsi

Sulawesi Selatan, yang akhirnya menjadi sebuah Daerah Otonom, dengan bentuk dan model pemerintahan serta letak wilayah geografis tersendiri, berpisah dari induknya yakni Kabupaten Luwu. Diawal terbentuknya sebagai daerah otonom, Kota Palopo hanya memiliki 4 Wilayah Kecamatan yang meliputi 19 Kelurahan dan 9 Desa. Namun seiring dengan perkembangan dinamika Kota Palopo dalam segala bidang sehingga untuk mendekatkan pelayanan pelayanan pemerintahan kepada masyarakat, maka pada tahun 2006 wilayah kecamatan di Kota Palopo kemudian dimekarkan menjadi 9 Kecamatan dan 48 Kelurahan.<sup>40</sup>

Kota Palopo pada saat pertama kali terbentuk, dinakhodai oleh Bapak Drs. H.P.A. Tenriadjeng, Msi, yang di beri amanah sebagai penjabat Walikota (Caretaker) kala itu, mengawali pembangunan Kota Palopo selama kurun waktu satu tahun, hingga kemudian dipilih sebagai Walikota defenitif oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Palopo untuk memimpin Kota Palopo Periode 2003-2008, yang sekaligus mencatatkan dirinya selaku Walikota pertama di Kota Palopo.

Kota Palopo awalnya terdiri atas 4 Kecamatan dan 20 Kelurahan. Berdasarkan Perda Kota Palopo Nomor 03 Tahun 2005, Kota ini dipecah menjadi 9 Kecamatan dan 48 Kelurahan.

#### b. Letak Geografis

Kota Palopo yang didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2002 tanggal 10 April 2002 menetapkan Kabupaten Kota Mamas dan Palopo di Provinsi Sulawesi Selatan, terletak pada 02°53'15" - 03°04'08" LS dan 120° 03'10" - 120° 14'34" BT.

---

<sup>40</sup> BPS Kota Palopo, Badan Pusat Statistik Kota Palopo 2018. Palopo, 2019

Kota Palopo, daerah otonom kedua dari belakang dari empat daerah otonom di Tanah Luvu. Secara geografis Kota Palopo terletak sekitar 375 km dari Kota Makassar di sebelah utara dengan posisi 120 derajat 03 sampai 120 derajat 17,3 BT dan dari 2 derajat 53,13 sampai 3 derajat 4 LS pada ketinggian 0 sampai 300 meter di atas permukaan laut. Di atas permukaan laut. Kota Palopo di sisi timur membentang dari utara ke selatan dan merupakan daerah datar atau pantai yang mencakup sekitar 30% dari total luas, sedangkan kota-kota lain di barat bergunung-gunung dan berbukit, memanjang dari utara ke Selatan dengan ketinggian maksimum. . 1000 meter di atas permukaan laut.

Kota Palopo sebagai daerah otonom hasil pemekaran dari Kabupaten Luvu, dengan batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Berbatasan dengan Walenrang di sebelah utara, Kabupaten Luvu.
- 2) Sisi timur berbatasan dengan Teluk Bone
- 3) Sebelah selatan berbatasan dengan wilayah Bosso Kabupaten Luvu.
- 4) Sebelah barat berbatasan dengan Tondon Nanggal Kabupaten Tana Toraja.

#### c. Penduduk

Jumlah penduduk Kota Palopo pada akhir tahun 2018 adalah 176.907 orang, dipilah menurut jenis kelamin: 85.967 laki-laki dan 90.940 perempuan, yaitu rasio jenis kelamin adalah 94,53, angka ini menunjukkan bahwa untuk setiap 100 penduduk perempuan terdapat 94-95 laki-laki. Dengan pertumbuhan penduduk sebesar 2,97 persen dari tahun 2011 hingga 2018. Dengan luas wilayah 247,52 km<sup>2</sup>, kepadatan penduduk di Kota Palopo adalah 715 jiwa per kilometer persegi. Wilayah dengan kepadatan penduduk tertinggi adalah wilayah Wara

dengan 3332 jiwa per kilometer persegi. Sedangkan kepadatan penduduk terendah berada di wilayah Mungkajang yaitu 147 jiwa per kilometer persegi.<sup>41</sup>

## **B. Analisis Data**

### **1. Hasil Penelitian**

- a. Model Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

Setiap jabatan di BSI Cabang Ratulangi, Kota Palopo memiliki SOP yang hanya berlaku untuk pegawai internal BSI. SOP adalah standar layanan yang mencakup kerangka hukum, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu layanan, biaya, dan prosedur pengaduan untuk menghindari perbedaan kinerja karyawan yang memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan.

Setelah melakukan penelitian di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo mengenai model SOP Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi dengan metode observasi dan wawancara dapat dipaparkan sebagai berikut:

“Standard Operating Procedure (SOP) merupakan standar, acuan untuk menjalankan suatu alur kerja di suatu perusahaan. SOP sangat penting untuk menjamin konsistensi pelayanan atau kegiatan operasional. Standard Operating Procedure atau Prosedur Operasi Standar adalah suatu aturan, pedoman, atau rekomendasi dari suatu perusahaan. Tujuannya adalah untuk menerapkan alur kerja yang sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing individu karyawan di perusahaan. SOP juga merupakan indikator kinerja baik bagi instansi pemerintah maupun perusahaan swasta. Hal ini dikarenakan SOP dibuat sesuai metrik teknis, administratif dan prosedural yang disesuaikan dengan proses kerja dan unit kerja yang terlibat. Selain itu, SOP dibuat secara kronologis, sehingga menjadi metode untuk menyelesaikan pekerjaan dengan paling efisien. Aturan umum perbankan yang mengatur seluruh karyawan diatur dengan SOP BSI: semua karyawan, jam kerja, jam kerja, aturan liburan, sakit lebih dari 2 hari harus disertai surat keterangan sehat, sandal tidak boleh dipakai di kantor, merokok dilarang, name tag (pengidentifikasi) harus dikenakan pada jam kerja, penggajian karyawan, pelanggaran jenis: ketidaksiplinan dan

---

<sup>41</sup> BPS Kota Palopo, Badan Pusat Statistik Kota Palopo 2018. Palopo, 2019

jumlah uang yang ditarik dari klien / sp1-SP3, disiplin utama dan ketepatan kerja, tanggung jawab masing-masing karyawan diatur oleh SOP BSI, termasuk risiko”.<sup>42</sup>

Setiap jabatan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo memiliki SOP secara nasional yang telah ditentukan oleh pusat. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara kepada Pimpinan Cabang BSI Palopo (Bapak Yusuf) sebagai berikut:

“SOP harus ditentukan oleh pemerintah pusat, jadi kita bersatu nasional, dan Pinka atau Pinkapem tidak ikut campur dalam pembentukannya. Ya, SOP sangat penting agar pas dan tidak ada yang salah. Dan pelayanan tetap berjalan karena harus mematuhi protokol kesehatan, cuci tangan, pakai masker, jaga jarak, dan ada perubahan jam buka dari sebelumnya. pukul 08.00 – 15.00 WITA menjadi pukul 09.00-14.00 WITA.”<sup>43</sup>

Sedangkan berdasarkan penjelasan dari Supervisor BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo (Ibu Rini) berkaitan dengan SOP sebagai berikut :

“Tidak semua jabatan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo memiliki SOP, namun semua jabatan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo memiliki daftar uraian tugas. SOP sangat penting karena SOP merupakan pedoman terpenting dalam memberikan pelayanan kepada klien, sehingga standar pelayanan dapat setinggi dan sebaik mungkin sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.”<sup>44</sup>

Berdasarkan wawancara dengan Supervisor BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo, berkaitan dengan transisi bank Syariah ke BSI sebagai berikut:

“Semua masih sama seperti dulu, karena ini masih dalam masa transisi menjadi Bank Syariah Indonesia dan kemungkinan akan final/ rollout pada Oktober – 1 November 2021. Jadi semua produk, ATM, Aplikasi dan website telah menggunakan produk asli BSI”.<sup>45</sup>

---

<sup>42</sup>Rini, Supervisor Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 28 Oktober 2021

<sup>43</sup>Yusuf, Pimpinan Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 28 Oktober 2021

<sup>44</sup>Rini, Supervisor Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 29 Oktober 2021

<sup>45</sup>Rini, Supervisor Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 29 Oktober 2021

Penjelasan tentang SOP yang disampaikan oleh teller BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo (Bapak Sunarwan) sebagai berikut :

“Harus ada SOP untuk semua jabatan agar dapat melakukan atau memenuhi tugasnya masing-masing sesuai dengan job description, sehingga pekerjaan menjadi teratur dan terstruktur. Menurut saya ini sangat penting bagi perusahaan, karena SOP itu sendiri merupakan pedoman bagi karyawannya. Oleh karena itu, ketika kita memiliki SOP di suatu perusahaan, kita akan bekerja secara terstruktur. Jadi, kami memiliki instruksi untuk bekerja dan instruksi untuk SOP. Kami memahami apa yang harus dilakukan dan bekerja lebih terarah untuk mendapatkan hasil maksimal dari pekerjaan kami.”<sup>46</sup>

Berdasarkan penelusuran data kebijakan pelayanan dari berbagai sumber, perlu dipahami hal-hal sebagai berikut: di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo, setiap jabatan memiliki daftar uraian tugas, SOP sangat penting sebagai pedoman utama dan dalam pelaksanaan produktivitas pegawai dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal dan nol kesalahan dalam suatu pekerjaan yang terorganisir dan terstruktur. Semua produk, layanan, dan sebagainya tetap menggunakan warisannya karena masih dalam masa transisi ke Bank Syariah Indonesia.

#### b. Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Pasca Merger di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo

Setelah melakukan penelitian di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo mengenai perbandingan pelayanan sebelum dan pasca merger di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo dengan metode observasi dan wawancara dapat dipaparkan sebagai berikut:

---

<sup>46</sup>Sunarwan, Teller Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 27 Oktober 2021

“Saya menjadi Nasabah BRI Syariah sejak 2018, saya bisa bertransaksi di bank umum sudah bermitra dengan bank umum lainnya jadi saya mudah menarik tunai, sedangkan sekarang semenjak jadi BSI saya sulit menemukan bank umum yang bekerjasama dengan BSI, ketika saya ingin menarik tunai di daerah" terpencil.”<sup>47</sup>

“Saya menjadi nasabah Bank Syariah sejak 2018. Perbandingannya agak mudah, masih ada bank yang belum konek ke BSI, seperti kita mau menarik di bank bersama BSI belum ada, sedangkan dahulu ketika masih BSM itu kita mudah menarik di bank bersama”<sup>48</sup>

“Sebelumnya di BNI syariah sejak 2019, bagus sebelumnya tapi lebih bagus, pelayanannya cepat dan ramah setelah jadi BSI”<sup>49</sup>

“Nasabah Mandiri Syariah sejak 2020. Lebih bagus dan islami dibandingkan bank konvensional yang sblumnya jg saya menjadi nasabah distu, sedangkan sejak saya menjadi nasabah BSI Ratulangi, saya menjadi lebih paham mengenai bank syariah saya lebih nyaman dan lebih baik lagi karna hanya BSI sedangkan dulu masih terbagi bagi”.<sup>50</sup>

”Saya salah satu nasabah di bank syariah cabang Palopo dan sudah melakukan transaksi selama 2 bulan belakangan ini, semenjak di ubahnya BNI syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia BSI semua produk-produknya sudah sangat bagus dengan menggunakan prinsip syariah dan sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (Non Profit) dan sampai saat ini masih menggunakan bank syariah akan tetapi yang saya keluhkan pelayanan dan keberadaan bank syariah di wilayah sini masih kurang”<sup>51</sup>

---

<sup>47</sup>Arbiyanto, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 1 November 2021

<sup>48</sup>Andi Jayadi, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 1 November 2021

<sup>49</sup>Aisya, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 2 November 2021

<sup>50</sup>Zakaryah, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 3 November 2021

<sup>51</sup>Tina, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 3 November 2021

c. Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

Setelah melakukan penelitian di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo mengenai fasilitas-fasilitas layanan dengan metode observasi dan wawancara dapat dipaparkan sebagai berikut:

Dari pengamatan peneliti, disimpulkan bahwa tempat di kantor BSI Ratulangi di Palopo sudah siap, tetapi karena pandemi Covid-19 yang bisa ditempati, pelanggan seharusnya menyukainya, terutama selama pandemi Covid-19, antrian di jalan, yang membutuhkan jarak sosial. Selain aturan social distancing selama pandemi COVID-19, aturan protokol kesehatan juga berlaku. Selain adanya protokol kesehatan yang perlu diterapkan, pegawai harus mengkomunikasikan pengiriman dengan jelas dan lantang karena akan terhalang oleh masker.

Berdasarkan wawancara dengan Pimpinan BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo, berkaitan dengan fasilitas-fasilitas layanan sebagai berikut:

"Kalau untuk fasilitas – fasilitas fisik saya rasa sudah lengkap semua dan bisa digunakan dan kalau dari fasilitas e-channel itu kewenangan dari pusat, jadi apabila ada pembaruan, ada upgrade pasti akan diinformasikan".<sup>52</sup>

Penjelasan tentang fasilitas produk e-channel yang disampaikan oleh Supervisor BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo sebagai berikut:

“Untuk fasilitas yang ditawarkan dari e-channel meliputi call BSI, ATM, SMS BSI, BSIOline, internet banking. Selama masa transisi semua produk e-channel BSI masih terpakai. Jadi semua produk dan sebagainya

---

<sup>52</sup>Yusuf, Pimpinan Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 28 Oktober 2021

masih menggunkan legacy masing-masing dan diperkirakan akan rollout/final pada Oktober – 1 November 2021.”<sup>53</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan Pimpinan BSI Palopo tentang budaya pemberian pelayanan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo sebagai berikut:

“Setiap 1 bulan sekali. Jika skor terkait dengan kinerja, apakah kinerja kita memenuhi target? Jika karyawan membuat kesalahan, mereka akan dihargai. Bentuk rating berupa link, dan jika serius akan muncul peringatan atau SP. Hasil penilaian tersebut tentunya menjadi bahan untuk perbaikan di masa yang akan datang.”<sup>54</sup>

Penjelasan oleh Supervisor BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo berkaitan dengan budaya pemberian pelayanan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo sebagai berikut:

“Evaluasi efektivitas pegawai kantor pusat dilacak oleh sistem dari awal tahun, karena kami memiliki standar dan tujuan untuk setiap posisi sesuai dengan jumlah dan kinerja spesifik selama 1 tahun kerja. Dengan demikian, sistem secara otomatis mengenali bahwa hasil evaluasi baik/buruk. Penilaian rutin harian biasanya dilakukan pada pagi hari saat briefing, tetapi tidak secara real time. Yang membedakan pelayanan sebelum dan saat pandemi adalah perubahan waktu pelayanan dari jam 08.00-15.00 menjadi 09.00-14.00, nasabah wajib memakai masker sebelum masuk bank, wajib menjaga jarak di area perbankan, tidak ada yang berubah, untuk standar pelayanan tetap harus memberikan pelayanan yang terbaik, melayani dengan ikhlas dan dengan senyuman yang ramah, walaupun sebatas penggunaan masker, sarung tangan atau acrylic di meja”.<sup>55</sup>

Berdasarkan wawancara dengan teller BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo, berkaitan dengan budaya pemberian pelayanan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo sebagai berikut:

---

<sup>53</sup>Rini, Supervisor Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 28 Oktober 2021

<sup>54</sup>Yusuf, Pimpinan Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 28 Oktober 2021

<sup>55</sup>Rini, Supervisor Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 28 Oktober 2021

“Untuk mekanisme pelayanan selama Covid-19, pelayanan dilakukan mulai pukul 09.00 hingga 14.00 WITA. Untuk mekanisme pelayanan suhu tubuh maksimal karyawan dan pelanggan adalah 37,5°C, di atasnya tidak diperbolehkan beroperasi, pelanggan dan karyawan wajib menjaga jarak, memakai masker dan cuci tangan. Nasabah wajib mencuci tangan terlebih dahulu dan mengecek suhu tubuh sebelum memasuki bank hall. Kemudian para pekerja garda terdepan seperti satpam, controller dan kasir harus memakai sarung tangan di masa pandemi Covid-19 ini.”<sup>56</sup>

“Kami memaksimalkan semua barang bukti, warna interior dan bangunan sesuai dengan Standar Sentral BSI sesuai SOP kami. Setiap pegawai BSI harus profesional di bidangnya (peningkatan kehandalan). Karyawan kami merespon dengan cepat terhadap penyediaan layanan kepada klien. Saya selalu memberikan jaminan kehandalan dan kenyamanan bertransaksi di BSI Palopo. Kami juga menekankan kepada karyawan kami bahwa kami sangat tertarik dengan pelanggan, lebih memahami dan menunjukkan empati untuk benar-benar mengetahui apa yang dibutuhkan pelanggan”.<sup>57</sup>

Wawancara dengan nasabah, yaitu:

“Saya sudah pernah melakukan transaksi di bank syariah dan saya merasa bahwa bank syariah betul-betul menggunakan SOP sesuai dengan mekanisme Syariah, jadi saya menyikapi bahwa bank syariah di Ratulangi Kota Palopo sangat positif karena adanya bank syariah kita dapat terhindar dari riba”<sup>58</sup>

“Saya sering dengar istilah bank syariah tapi tidak mengetahui mekanismenya karena keberadaan bank syariah di wilayah sini masih kurang jadi saya lebih memilih menggunakan jasa bank konvensional yang lebih mudah di temukan keberadaannya dan juga tidak pernah saya menemukan adanya bagi-bagi brosur dan sosialisasi dari pihak bank syariah”<sup>59</sup>

“Saya pengguna jasa bank syariah sudah setahun lebih bertransaksi di bank tersebut, mulai dari menabung dan melakukan pembiayaan kalau menurut saya alhamdulillah sangat bagus dan nyaman melakukan transaksi yang

---

<sup>56</sup>Sunarwan, Teller Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 27 Oktober 2021

<sup>57</sup>Rini, Supervisor Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 28 Oktober 2021

<sup>58</sup>Mustaming, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 5 November 2021

<sup>59</sup>Andi Agusriadi, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 5 November 2021

tidak menggunakan bunga bahkan setiap melakukan transaksi harus ada akad terlebih dahulu supaya kedepannya tidak ada gharar.”<sup>60</sup>

“Saya salah satu nasabah di bank syariah indonesia cabang Palopo yang cukup lama menggunakan jasa di bank tersebut, Mulai dari menitipkan uang, melakukan pembiayaan serta beberapa transaksi lain di bank syariah, Saya benar-benar percaya terhadap sistem yang digunakan bank syariah dengan sistem bebas bunga dan sebelum melakukan beberapa pembiayaan pada bank syariah perlu adanya akad atau kesepakatan terlebih dahulu”.<sup>61</sup>

“Saya disini melakukan transaksi gadai dan ya, Alhamdulillah pelayanannya bagus dan baik, ketika datang, saya langsung di arahkan di bagian gadai, jadi saya tidak bingung lagi.”<sup>62</sup>

### **C. Pembahasan**

#### **1. Model Standar Operasional Prosedur Pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.**

Setiap pelaku usaha harus merancang dan mengembangkan pelayanan kepada nasabah, termasuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan pengaduan, guna memudahkan standar pelaksanaan pelayanan dan bermanfaat dalam penyediaan produk dan/atau jasa perbankan. Idealnya, kerangka hukum, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu layanan, biaya, dan proses pengaduan dinyatakan dengan jelas dalam standar layanan sehingga perwakilan layanan memahami apa yang harus mereka lakukan saat memberikan layanan. Standar layanan ini juga dikenal sebagai SOP (Standard Operating Procedures), yang dirancang untuk menghindari perbedaan dalam cara orang melakukan

---

<sup>60</sup>Haslar, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 5 November 2021

<sup>61</sup>Juhaeni, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 4 November 2021

<sup>62</sup>Rohani, Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Ratulangi, *Wawancara* di Kantor BSI Kota Palopo, 4 November 2021

tindakan yang memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Manfaat lain SOP :

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat akan kualitas pelayanan yang dipertanggungjawabkan.
- b. Memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan/masyarakat.
- c. Menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia layanan dalam upaya meningkatkan pelayanan.
- d. Menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- e. Untuk standarisasi sehingga mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- f. Membantu staff lebih mandiri.
- g. Meningkatkan akuntabilitas.
- h. Menciptakan ukuran standar kinerja.
- i. Memperjelas persyaratan dan target pekerjaan.
- j. Bagi pimpinan menyediakan mekanisme informasi dalam perumusan strategi.

Mekanisme pelayanan BSI cabang Ratulangi Palopo dari segi aturan pelayanan sudah ada SOP yang ditetapkan oleh pusat, jadi juga bersifat nasional. SOP sangat penting bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik, maksimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sehingga dapat memuaskan pelanggan. SOP meliputi sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan pengaduan untuk memudahkan standar pelaksanaan pelayanan dan berguna dalam penyediaan produk dan/atau jasa perbankan.

Menurut analisa peneliti, aturan pelayanan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo sudah sangat baik dan jelas, sudah ada SOP untuk masing-masing jabatan

yang sudah ditentukan oleh pusat. Setiap karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing; apabila terjadi kesalahan, pengelola memberikan penilaian berupa teguran hingga surat peringatan. SOP ini memudahkan karyawan untuk mematuhi pedoman ini dan dengan demikian mencapai hasil yang positif bagi pelanggan, karyawan, dan BSI.

## 2. Perbandingan Pelayanan Sebelum dan Pasca Marger di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

Kualitas pelayanan sebelum dan sesudah merger di Bank Syariah Indonesia menunjukkan perbedaan ukuran CARTER. Padahal, kualitas layanan yang diukur oleh CARTER adalah milik bank asal sebelum merger menjadi Bank Syariah Indonesia. Adanya dasar yang sama, tetapi digabung menjadi satu, menimbulkan beberapa perbedaan, namun tetap dalam satu keluarga, yaitu: perbankan berdasarkan agama dan hukum Syariah. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan Bank Syariah Indonesia secara umum membaik setelah merger, sebagaimana ditunjukkan oleh hasil variabel-variabel dalam penelitian ini. Parameter yang digunakan dalam penelitian ini adalah fit, confidence (kepastian), reliability, tangibility (bukti fisik), empati (caring), dan tanggung jawab (responsiveness).

Meskipun hasil penelitian ini berbeda secara signifikan, peneliti menyarankan bahwa penelitian ini mungkin berbeda secara signifikan karena fakta bahwa layanan keagamaan di bank asal didasarkan pada ibadah. Landasan agama yang diletakkan di setiap bank sangat kuat dan membedakan layanan bank syariah dari bank biasa. Pengukuran CARTER telah menjadi dasar bagi BNIS, BRIS dan BSM dan menawarkan layanan terbaik kepada nasabah. Untuk itulah

bank syariah dipersatukan dengan harapan perkembangan BSI dapat menjadi pintu terintegrasi bagi perkembangan perbankan syariah di Indonesia khususnya dan dunia pada umumnya.

### 3. Kualitas Pelayanan terhadap Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

Mengenai peralatan utama dan tambahan seperti peralatan servis (meja, kursi, AC, komputer, printer, buku tabungan, kartu ATM, dokumen, dll).

Mekanisme pelayanan BSI Cabang Ratulangi Palopo terkait fasilitas pelayanan ditentukan oleh pusat dan diterapkan secara terpadu. Peralatan fisik cabang BSI di Ratulangi kota Palopo telah selesai dibangun. Menurut analisa peneliti, fasilitas pelayanan BSI cabang Ratulangi Palopo sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan. Apalagi di masa pandemi COVID-19 ini, sangat penting untuk memberikan pelayanan yang aman dan nyaman sesuai dengan protokol kesehatan. Perlu adanya peningkatan pelayanan dalam hal fasilitas infrastruktur.

Mekanisme pelayanan di BSI Ratulangi, Palopo, terkait dengan budaya pelayanan, yaitu kesediaan karyawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, mengungkapkan antusiasme, respon yang baik, tetapi dengan intonasi yang kurang, apalagi diganggu oleh topeng. Penilaian kinerja pegawai dari kantor pusat dilacak oleh sistem dari awal tahun, karena ada standar dan tujuan selama 1 tahun kerja untuk setiap posisi dengan jumlah standar, sehingga sistem secara otomatis menampilkan hasil penilaian sebagai baik / tidak baik. Untuk penilaian rutin sehari-hari, biasanya dilakukan di pagi hari saat briefing, tetapi tidak ada penilaian real-time, dan mereka yang melakukan kesalahan menerima peringatan dan bahkan surat peringatan, yang menjadi penting sebagai akibatnya. penilaian

untuk perbaikan di masa yang akan datang. Produk saluran elektronik dapat dibeli dengan mudah, murah dan cepat menggunakan smartphone, dan kontingen Internet dapat digunakan kapan saja dan di mana saja, tanpa pergi ke kantor, tanpa membayar parkir dan tanpa antri. Yang membedakan pelayanan sebelum dan saat pandemi adalah perubahan waktu pelayanan dari jam 08.00-15.00 menjadi 09.00-14.00, nasabah wajib memakai masker sebelum masuk bank, wajib menjaga jarak di area perbankan, tidak ada yang berubah. Dari segi standar pelayanan, mereka tetap harus memberikan pelayanan terbaik, melayani dengan tulus dan ramah, meski sebatas masker, sarung tangan, atau akrilik di atas meja.

Menurut analisis peneliti, budaya pelayanan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo sudah cukup baik, hanya perlu ditingkatkan volume suara dan intonasi staf agar pelanggan dapat dengan mudah mendengar dan memahaminya. Agar pelanggan tidak bingung, dan karyawan harus menjelaskan sendiri lagi. Dari sisi pekerjaan, hal ini juga sesuai dengan protokol kesehatan dan kebijakan jam kerja yang bervariasi sangat menguntungkan bagi karyawan, sehingga diperlukan jam istirahat yang lebih banyak untuk menjaga imunitas tubuh saat melayani pelanggan selama beberapa jam.

Penarikan dari mekanisme pelayanan BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo terkait regulasi pelayanan memuat SOP yang memuat sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara pelayanan dan pengaduan untuk memudahkan standar pelaksanaan pelayanan dan penyampaian produk perbankan. bermanfaat dan/atau jasa yang secara serentak ditetapkan di tingkat nasional oleh kantor pusat. SOP sangat penting bagi karyawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik,

maksimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Dan ini, dalam kasus objek layanan, ditentukan oleh pusat dan diterapkan secara keseluruhan. Peralatan fisik kantor BSI di Ratulangi, kota Palopo, telah selesai dibangun. Dan yang terakhir budaya pelayanan di BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo sudah cukup baik, tinggal menambah volume dan intonasi petugas agar pelanggan mudah mendengar dan memahaminya. Agar pelanggan tidak bingung, dan karyawan harus menjelaskan sendiri lagi. Dari segi operasional hal ini juga sejalan dengan protokol kesehatan dan kebijakan perubahan jam buka sangat bermanfaat bagi para staf, sehingga diperlukan jam istirahat yang lebih untuk menjaga imunitas tubuh saat melayani pelanggan selama beberapa jam.

Adapun dampak pelayanan yang diterapkan terhadap peningkatan kualitas pelayanan, yaitu:

a. Lebih terlindung terhadap pesaing

Ketika pelanggan senang, mereka cenderung loyal. Pindah ke produk baru kecil kemungkinannya, sehingga memberikan ruang bernapas dan waktu luang yang, jika digunakan dengan bijak, dapat melindungi perusahaan dari pesaing. Pelanggan tidak hanya beralih ke produk/jasa baru dan tidak langsung melompat ke produk/jasa yang lebih murah.

b. Lebih terlindung dalam pergeseran akan kebutuhan pelanggan

Kepuasan pelanggan juga memberikan waktu bagi perusahaan untuk merespon kebutuhan pelanggan. Ada dua alasan untuk ini: perusahaan dapat mengantisipasi transisi seperti itu, dan pelanggan akan menunggu perusahaan melakukan transisi yang diperlukan.

c. Mampu merebut kembali pasar yang lepas

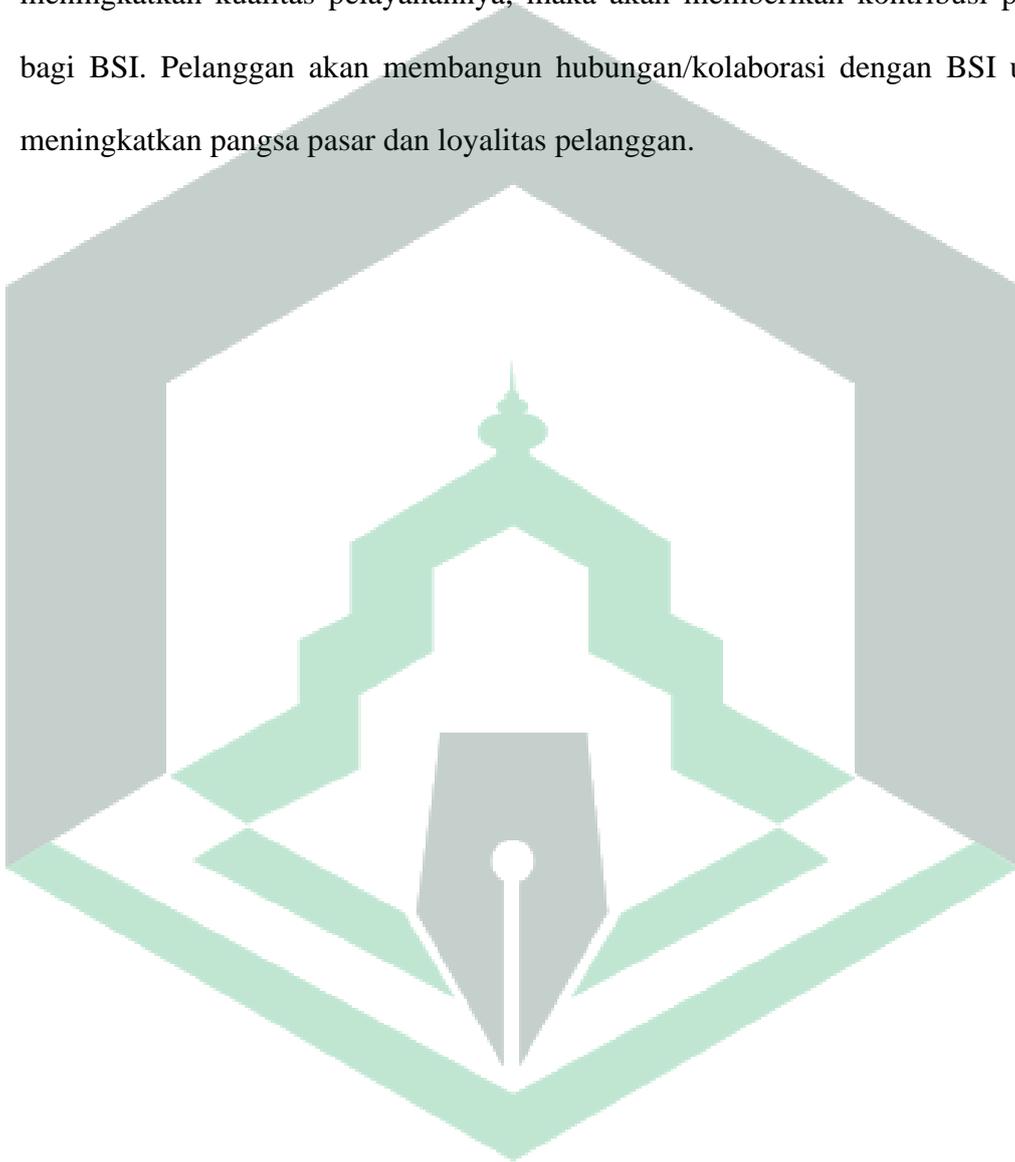
Tidak peduli seberapa setia klien, dia tidak akan menunggu selamanya, jika satu perusahaan terbatas atau tidak ingin berubah, klien beralih ke yang lain. Namun, jika perusahaan mengubah sudut pandangnya berdasarkan kebutuhan dan keinginan klien, beberapa kesenangan muncul untuk membawa perusahaan kembali.

Dampak pelayanan terhadap peningkatan kualitas pelayanan di BSI Cabang Ratulangi Palopo di masa pandemi Covid-19 adalah perbankan dapat dilakukan sesuai dengan protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah. Dengan demikian, BSI Ratulangi Cabang Kota Palopo mematuhi peraturan dan melindungi serta menjamin keselamatan karyawan dan pelanggan. Fakta lokal juga menunjukkan bahwa selama pandemi COVID-19, jumlah pengguna saluran elektronik meningkat. Hal ini dirancang untuk menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar.

Dengan selalu mengikuti protokol kesehatan yang ditetapkan pemerintah dan pedoman Bank Syariah Indonesia, bank dapat melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Dan produk saluran elektronik memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi perbankan dengan mudah, meminimalkan pertemuan tatap muka, dan mudah diakses kapan saja, di mana saja. Apalagi di masa pandemi COVID-19, jumlah pengguna produk saluran elektronik semakin bertambah. Untuk itu, strategi pelayanan sangat penting untuk menjaga loyalitas pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar.

Menurut analisis peneliti, semakin baik kualitas layanan BSI Cabang Ratulangi Kota Palopo maka pangsa pasar dapat meningkat terutama melalui

penggabungan tiga bank syariah yaitu BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah maka posisi bank syariah semakin kuat. akan. di Indonesia. Dengan berpedoman pada protokol kesehatan dalam menjalankan operasionalnya dan meningkatkan kualitas pelayanannya, maka akan memberikan kontribusi positif bagi BSI. Pelanggan akan membangun hubungan/kolaborasi dengan BSI untuk meningkatkan pangsa pasar dan loyalitas pelanggan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. *Simpulan*

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana diuraikan terdahulu, kesimpulan yang dapat dikemukakan yaitu:

1. Model standar operasional prosedur pelayanan Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

Model standar operasional Bank Syariah Indonesia di Palopo yaitu aturan umum perbankan yang mengatur seluruh pegawai atau pegawai yang diatur dalam SOP BSI: semua pegawai, jam kerja, jam kerja, aturan cuti, sakit lebih dari 2 hari harus disertai dengan surat keterangan sehat dari dokter, lingkungan dilarang memakai sandal di kantor, dilarang merokok, name tag wajib dipakai pada jam kerja, gaji pegawai, pelanggaran sp1-SP3, disiplin utama dan teliti dalam bekerja, tanggung jawab masing-masing pegawai SOP BSI diatur dengan mempertimbangkan risiko.

2. Perbandingan pelayanan sebelum dan pasca merger di Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

Kualitas pelayanan sebelum dan sesudah merger di Bank Syariah Indonesia berbeda. Adanya dasar yang sama, tetapi digabung menjadi satu, menimbulkan beberapa perbedaan, namun tetap dalam satu keluarga, yaitu: perbankan berdasarkan agama dan hukum Syariah. Secara umum kualitas pelayanan Bank Syariah Indonesia pasca merger telah berubah menjadi lebih baik.

3. Kualitas pelayanan terhadap nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kota Palopo.

Peningkatan kualitas pelayanan di BSI Ratulangi cabang Palopo dapat meningkatkan pangsa pasar, terutama melalui penggabungan tiga bank syariah BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, yang akan memperkuat posisi bank syariah di Indonesia. Dengan berpedoman pada protokol kesehatan dalam menjalankan operasionalnya dan meningkatkan kualitas pelayanannya, maka akan memberikan kontribusi positif bagi BSI. Pelanggan akan membangun hubungan/kolaborasi dengan BSI untuk meningkatkan pangsa pasar dan loyalitas pelanggan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, selanjutnya dapat diusulkan saran yaitu:

1. Ruang pelanggan harus diperluas dengan sumber daya fisik sehingga tidak harus berdiri dalam antrean panjang di jalan, terutama di masa pandemi Covid-19 saat ini, terutama ketika jumlah pelanggan cabang BSI Ratulangi di Palopo semakin banyak. Menyediakan tempat parkir yang nyaman bagi pelanggan agar tidak mengganggu jalan tol dan tidak mengganggu pengguna jalan lainnya terutama di dekat lampu merah.
2. Karyawan harus selalu melayani dengan ramah, sopan dan jelas, hanya intonasi pemimpin yang terlalu cepat, dan volume suara yang pelan karena tertutup topeng. Oleh karena itu, volume suara atau penyampaian perlu ditingkatkan agar tetap lambat, terutama jika klien adalah orang tua, akan sulit untuk dipahami.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto, Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kaloratif, Edisi Kedua, 99-103.
- Ahmad Pramudya, Choiriyah, "Standar Operasional Prosedur Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat", (Palembang: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah, Vol. 1 No 1, Maret 2020), 74.
- Ali Hasan, Marketing Bank Syariah, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2008), 91.
- AS. Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta; Bumi Aksara) 2000, cet. Ke-4, 17.
- BNI Syariah, Prospek BNI Syariah pasca fatwa MUI, (Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, 2005), 39.
- BPS Kota Palopo, Badan Pusat Statistik Kota Palopo 2018. Palopo, 2019
- Daryanto Dan Ismanto Setyobudi, Konsumen dan Pelayanan Prima, (Yogyakarta : Gava Media, 2014), 1.
- Data Potensi Mahasiswa Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam IAIN Palopo.
- Departemen Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), Edisi ke-3, cet. Ke-2, 446.
- Fandy Tjiptono, Strategi Pemasaran, (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2012), 23-24.
- Hasan Suryono, Metode Analisis Statistik, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), 93.
- Hendrayadi dan Suryani, Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam, (Cet. 1; Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, 2015), 119.
- Hendri Wijaya, Irfan Syauqi Beik, dan Bagus Sarton, "Pengaruh kualitas pelayanan perbankan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta", Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen (JABM) Vol. 3 No. 3, September 2017, 425.
- Imam Ghozali, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 45.
- Junaidi, "Presepsi Masyarakat Untuk Memilih dan tidak Memilih Bank Syariah" (Kota Palopo, Jurnal Fokus bisnis, Volume 14, No 02, Desember 2015), 10.

- Kasmir, Manajemen Perbankan, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 252.
- Lutfi, Brida Leny, dkk, Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Teller pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Depok, Skripsi (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2016), 78.
- M. Nur Rinton Al Arif, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung: Alfabeta, 2014), 200.
- Margono, Penelitian Pendidikan, (Cet. I; Jakarta: Rineka Cipta, 1990), 105.
- Moekijat, Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. (DFFE, Yogyakarta: 2008), 34.
- Muhammad syafi'I Antonio, Bank Syariah dari teori ke perakti, (Jakarta: Gema insani, 2001), 223
- Philip Kotler, Marketing Manajemen: Analisis Planning, Omplementation and Control, Eight Edition, New Jersey, (Pratice Hall, 1994), 446.
- Sailendra, Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Cetakan pertama, (Trans Idea Publising: Jogjakarta : 2015), 11.
- Sugiyono, Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis, dan Disertasi, (Cet 2, Bandung:Alfabet, cv, 2014), 71.
- Suharsini Arikunto, Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktek, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006), 129.
- Sukardi, Metodologi Penelitian Pendidikan, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 205
- Tjipto Atmoko, Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. (UnPad, Jakarta : 2011), 23.
- Ulber Silalahi, Metode Penelitian Sosial, (Bandung, 2012), 285.
- UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Otoritas Jasa Keuangan, (Surabaya : Anfaka Perdana, 2012), 312.