

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam perkembangan sektor ekonomi banyak terjadi persaingan salah satunya di dunia perbankan, dimana di perlukan produktivitas kerja yaitu kemampuan yang dimiliki pegawai atau pekerja dalam menghasilkan barang atau jasa. Dalam hal ini bank ataupun lembaga keuangan syariah harus memiliki etika dan etiket dalam menerapkan pelayanan sebagai sebuah bentuk standar pelayanan terhadap nasabah, setiap bank atau koperasi syariah memiliki prosedur dan teknik yang berbeda-beda dalam penerapannya terhadap keluhan dan memberikan pelayanan kepada nasabah. Lembaga keuangan syariah juga harus memiliki kemampuan dalam menjaga eksistensi yang tidak hanya focus terhadap permasalahan produk tetapi juga tetap memperhatikan segi kualitas pelayanan yang terjamin, selain itu lembaga keuangan syariah harus mampu bersaing dan berkembang mengikuti perkembangan zaman.<sup>1</sup> Dalam Pasal 1 ayat (12) menyebutkan bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam yang dalam kegiatan perbankan sesuai berdasarkan fatwa yang telah di keluarkan oleh lembaga yang memiliki hak dan kewenangan dalam penetapan fatwa pada bidang syariah. Dalam wujudnya lembaga keuangan syariah adalah kemaslahatan umat dalam mengurangi pada tingkat kemiskinan dan pengangguran. Dapat dilihat dari perkembangannya positif ekonomi syariah dengan adanya lembaga keuangan yang berbasis Islami, yaitu lembaga keuangan syariah yang operasionalnya berdasarkan syariah Islam. Tentu saja umat Islam menginginkan adanya lembaga keuangan yang mempunyai prinsip-prinsip Islam yang dapat diterapkan untuk terjalannya bisnis ataupun transaksi-transaksi dalam sistem perekonomian.<sup>2</sup>

Dengan didirikannya BMT (Baitul Maal-Tamwil) sebagai lembaga yang memuat di bidang penyediaan jasa layanan keuangan untuk masyarakat yang tidak terjangkau pada layanan perbankan. Memiliki peran dalam memperdayakan potensi ekonomi masyarakat ataupun membantu meningkatkan dan membantu mengembangkan

---

<sup>1</sup> Ellene Pricilla Budiarmo & Suwignyo Widagdo, "Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedure), Sistem Penghargaan (Reward System), Pelatihan dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada Karyawan PT. BPR Wilis Jember", JAKUMA, Vol. 2, No. 2, 2021, hlm. 32 <<https://doi.org/10.31967/jakuma.v2i2.520>>

<sup>2</sup> UU RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, (Surabaya : Anfaqa Perdana, 2012), hlm. 312

UMKM. Dalam perkembangan BMT di Indonesia terjadi persaingan yang sangat signifikan dan membutuhkan strategi dalam perkembangan dan memperoleh banyak nasabah yaitu menggunakan strategi yang melaksanakan program kerja secara efisien dan efektif, dengan menerapkan standar operasional prosedur sehingga apapun aktivitas kerja yang dilakukan harus sesuai dengan standar operasional yang berlaku sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Salah satunya BTH Amanah Kudus yang menerapkan prinsip syariah dan dalam penerapan operasional sudah berdasarkan aturan-aturan yang telah diatur dalam Undang-Undang Perbankan Syariah dan tercantum pada fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN MUI), serta dalam pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Strategi yang paling di perhatikan BTH Amanah adalah kualitas pelayanan, karena dengan adanya layanan yang berkualitas maka nasabah akan merasa puas dan tetap loyalitas dalam bertransaksi. Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang wujudkan, karena memiliki pengaruh dalam mendatangkan nasabah baru dan juga dapat mengurangi nasabah lama untuk tidak berminat menabung lagi.<sup>3</sup> Kualitas pelayanan yang di harapkan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah, jika harapan yang diinginkan lebih tinggi dari kualitas pelayanan, maka nasabah akan merasa tidak puas, tetapi jika harapan yang sama atau lebih rendah dari pada kualitas pelayanan yang di berikan lembaga keuangan syariah, maka nasabah akan merasa puas. Nasabah memang harus di berikan pelayanan yang diharapkan berkualitas baik, karena jika mereka di abaikan atau di berikan pelayanan yang kurang baik maka nasabah cenderung tidak betah dan memilih berhenti menjadi nasabah di lembaga keuangan syariah tersebut.

Pelayanan yang baik kepada nasabah menjadi pendorong kepercayaan nasabah terhadap kualitas pelayanan di lembaga keuangan syariah. Kualitas pelayanan juga sesuai dengan kemampuan suatu lembaga keuangan syariah dalam memberikan jasa di janjikan secara terpercaya dan akurat, ketepatan dan keakuratan inilah yang dapat menumbuhkan keprcayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah tersebut.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Sundari, dkk, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Global Madani Indonesia", SAUJANA, Vol. 2, No. 2, 2020, hlm. 42 <<http://ejournal.steikassi.ac.id/index.php/111/article/view/28>>

<sup>4</sup> Nasifah, Didik Kurniawan, "Analisis Pelayanan Karyawan pada Produk Tabungan di BMT NU Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)", Ekomadania, Vol. 3, No. 2, 2020, hlm 181 <<http://ejournal.kopertais4.or.id/madura/index.php/ekomadania/article/view/5596>>

Dinamika BMT yang sering terjadi dalam penerapan pengelolaannya, yaitu Pertama, yaitu tidak memudahinya sumber daya manusia paa pengelola, terutama dalam pengetahuan ataupun keterampilan dalam mengelola BMT. Kedua, yaitu lemahnya dalam sebuah pengawasan terhadap pengelolaan, terutama pada manajemen dana yang tidak teratur, pengelola yang tidak amanah dan tidak professional, tidak di percaya masyarakat, dan kesulitan mendapatkan modal. Ketiga, yaitu adanya ketidakcocokan dan ketidaksamaan antara penerapan konsep syariah dalam pengelolaan BMT dengan operasional di lapangan. Keempat, yaitu masih terlalu minim peran dari pemerintah dalam meningkatkan profesionalitas BMT.<sup>5</sup>

Standar Operasional Prosedur menjadi acuan BTH Amanah dalam semua proses operasional dan transaksi. Standar Operasional Prosedur mendefinisikan dokumen yang menjabarkan kegiatan operasional yang di laksanakan agar pekerjaan tersebut di lakukan dengan benar, tepat, dan konsisten. Adanya SOP menjadi pokok penting bagi BTH dalam menjaga efisiensi, konsisten, meminimalisir kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, dan batasan yang telah di terapkan sesuai prosedur kerja. serta menjadikan pedoman bagi karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisir kesalahan saat melakukan tugas masing-masing.<sup>6</sup>

Berdasarkan hasil observasi wawancara peneliti, bapak Slamet Fitrianto selaku manager BTH Amanah Kudus mengatakan bahwa dalam menjalankan sistem operasional program kerja selalu memperhatikan Standar Opeasional Prosedur (SOP) sehingga prinsip-prinsip syariah akan selalu terjaga dalam bertransaksi, dan juga pegawai harus selalu menerapkan SOP dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.. Dalam menjaga kepuasan nasabah yang dilakukan oleh BTH Amanah Kudus dengan memaksimalkan pelayanan yang mengutamakan nilai sopan dan santun, berkomunikasi dengan baik kepada nasabah dan selalu menjalankan penerapakan Standar Operasional Prosedur dalam bertransaksi dalam menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Karsidi, dkk, “ *Strategi Peningkatan Profesionalisme Praktisi Baitul Maal Wattamwil (BMT) di Kabupaten Banyumas*”, Performance, Vol. 14, No. 2, 2011, hlm 14-15 <<http://jos.unsoed.ac.id/index.php/performance/article/view/805>>

<sup>6</sup> Gabriele, “*Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Dapartemen Marketing dan HRD PT Cahya Indo Persada*”, AGORA, vol. 6, no.1, 2018, hlm. 2-3

<sup>7</sup> Wawancara dengan bapak Slamet Fitrianto, Manager BTH Amanah Kudus, 29 Desember 2022.

Kinerja profesional karyawan dalam pelayanan merupakan faktor penting bagi kepuasan nasabah. Tingkat pemahaman serta skill karyawan dapat mempengaruhi bagi perkembangan BTH, karena nasabah akan senang dan merasa bahwa layanan yang di berikan sangat professional dan sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah, sebab itu seorang karyawan sangat diharapkan memahami segala informasi, prinsip, konsep serta segala hal yang berkaitan dengan Penilaian kualitas pelayanan terdiri dari lima penilaian, yaitu Penilaian pertama adalah bentuk fisik yaitu dalam penilaian seperti gedung, sarana komunikasi, dan perlengkapan kantor. Penilaian kedua adalah daya tanggap yaitu penilaian terhadap keinginan pegawai BTH dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Penilaian ketiga adalah keandalan yaitu penilaian terhadap profesionalitas atau kemampuan BTH dalam memberikan sebuah pelayanan kepada nasabah. Penilaian keempat adalah jaminan yaitu penilaian terhadap jaminan bahwa pegawai BTH memiliki pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat di percaya. Penilaian kelima adalah empati yaitu penilaian dalam memberikan perhatian dan pemahaman kebutuhan nasabah.<sup>8</sup> Menumbukan sikap loyalitas nasabah merupakan tuntutan agar terjaga dengan baik dan mendapatkan kepercayaan yang baik oleh nasabah. Dengan menjalankan tugasnya dengan baik dan nasabah merasa puas atas pelayanan dan loyalitas nasabah akan terjaga di BTH, Jadi, diterapkannya SOP (Standar Operasional Prosedur) memiliki pengaruh dalam tingkat kepuasan pada nasabah.<sup>9</sup>

Pada BTH Amanah menjalankan penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan dapat mendorong kualitas pelayanan, sehingga memberikan pengaruh pertumbuhan dan perkembangan usaha dalam memberikan kepuasan bagi kader anggota Muhammadiyah dan masyarakat yang menjadi nasabah.

Melalui deskripsi diatas. penulis memiliki ketertarikan dengan di terapkannya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kualitas pelayanan dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan bagi nasabah. Maka penulis melaksanakan penelitian

---

<sup>8</sup> Eka pariyanti, "Analisis Kepuasan Nasabah Melalui Kualitas Pelayanan Karyawan Baitul Mal Wattamwil (BMT) Mitra Jaya Abadi Di Desa Srigading Kecamatan Labuhan Maringgai Lampung Timur", Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi, Vol. 6, No. 2, 2016, hlm. 885. <<https://e-jurnal.stieprasetyamandiri.ac.id/index.php/gem/article/view/61>>

<sup>9</sup> Maula Nasrifah, Kamilah Rihadatul Aisyah "Strategi Marketing dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah pada Produk Simpanan Deposito di BMT UGT Cabang Pembantu Kraksaan", Jurnal Manajemen Bisnis, Vol. 18, No. 3, 2021, hlm. 347-348 <<https://doi.org/10.38043/jmb.v18i3.3191>>

yang terdapat di BTH Amanah Kudus dengan Judul “**Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BTH Amanah Kudus**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap kepuasan nasabah ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan transaksi memberikan kepuasan terhadap nasabah ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah yang akan dibahas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur. memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan. memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah
3. Untuk mengetahui pelayanan transaksi dapat memberikan pengaruh kepuasan terhadap nasabah.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat diharapkan menjadikan manfaat secara teoritis ataupun secara praktis. Manfaat yang dapat akan diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu ekonomi dan lembaga keuangan syariah. Penelitian ini bias dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam pemikiran bagi penelitian selanjutnya mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menciptakan kepuasan nasabah.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi Bank Syariah, Koperasi Syariah, BMT, diharapkan dengan adanya penelitian ini mampu menjadi masukan dan saran untuk meningkatkan kualitas layanan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap nasabah.
- b. Bagi akademisi atau masyarakat, dapat diharapkan dengan dibentuknya penelitian ini mampu meningkatkan pemahaman

dan pengetahuan masyarakat dan menambahkan informasi terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat memiliki pengaruh dalam meningkatkan kualitas pada pelayanan kepada nasabah.

- c. Bagi penelitian yang selanjutnya, dapat diharapkan menjadi sebuah bahan referensi tentang bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan kepada nasabah yang relevan untuk melakukan penelitian berikutnya.

## E. Sistematika Penulisan

Dalam memudahkan untuk memahami isi pada skripsi ini, maka dari itu sistematika penulisannya terdiri atas lima bab yang saling terkait yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagian awal

Bagian awal meliputi halaman judul, persetujuan pembimbing skripsi, pernyataan keaslian skripsi, abstrak, motto, persembahan, pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

### 2. Bagian Isi

Bagian isi terdiri dari sebagai berikut :

#### BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Landasan teori berisikan tentang deskripsi teori, penelitian terdahulu, kerangka berfikir, dan hipotesis.

#### BAB III METODE PENELITIAN

Metode penelitian dengan cara kuisioner dan observasi yang berisikan tentang jenis dan pendekatan, *setting* penelitian, populasi dan sampel, identifikasi variabel, desain dan definisi operasional variabel, uji validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan terdiri tentang hasil penelitian, gambaran objek penelitian, analisis data (uji validitas, uji reliabilitas, uji pra syarat, dan uji hipotesis), serta pembahasan.

#### BAB V PENUTUP

Penutup berisikan tentang simpulan dan saran-saran.

## BAGIAN AKHIR

Bagian akhir ini berisikan bagian daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

