

BAB II LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

a. Definisi Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat disebut juga Prosedur yaitu berisi tentang dokumen yang terdapat secara jelas dan juga rinci, dalam menjabarkan metode yang digunakan untuk mengimplementasikan dan melakukan sesuai kebijakan dalam aktivitas yang telah di tetapkan sebagai pedoman.¹

Menurut Purnamasari, Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dengan baik sesuai visi, misi, dan tujuan lembaga atau instansi.²

Pada dasarnya Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat pengatur tahapan proses kerja atau prosedur kerja yang bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut di bentuk menjadi dokumen tertulis yang dijadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja. Standar Operasional Prosedur yang baik adalah prosedur yang memiliki informasi dan langkah-langkah yang dapat dipahami secara akurat, sehingga menjadikan ketaatan terhadap lingkungan.³ Syarat yang dibutuhkan dalam mendukung perkembangan lembaga keuangan syariah adalah kompetensi dan pengembangan keahlian sehingga akan mendorong terjadinya peningkatan kinerja dan akselersi dalam inovasi lembaga keuangan syariah. Maka dari itu diperlukan standar operasional prosedur (sop) untuk memaksimalkan pelayanan.

b. Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Perumusan SOP menjadikan sebuah tolak ukur dalam memberikan nilai yang efisien dan efektivitas kinerja pada

¹ Arini T. Soemohadiwidjojo, *Mudah Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP)*, Perum Bukit Permai, Jakarta, 2014, hlm. 90

² Anjas Rovian Muhaling, Indri D. Palandeng, Dkk, "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada PT. Taspen (PESERO) Cabang Manado", Jurnal EMBA, Vol. 9, No. 4, 2021, hlm. 574
<<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/36411>>

³ Budiharjo, *Paduan Praktis Menyusun SOP*, Raih Asa Sukses, Jakarta, 2014, hlm. 7-8

lembaga atau instansi dalam melaksanakan program kerja. Fungsi SOP dapat dilihat, diantaranya :

- 1) Memberikan sistem kerja yang lebih teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan.
- 2) Menmemberikan gambaran tujuan pekerjaan dan juga sesuai dengan kebijakan.
- 3) Memberikan penjelasan pada proses pelaksanaan kegiatan berlangsung
- 4) Memberikan tingkat jaminan proses kerja dan konsistensi
- 5) Menjalini kerja sama saling timbal balik dalam hubungan antar satuan kerja

Adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki tujuan, yaitu:

- 1) Mempertahankan konsistensi karyawan
- 2) Mengetahui fungsi dan peran kerja di setiap bagian
- 3) Memperjelas langkah-langkah kerja, wewenang dan tanggung jawab
- 4) Menghindari kesalahan administrasi
- 5) Menghindari ketidakefisien, keraguan, dan kesalahan⁴

c. Indikator-Indikator dalam Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tanjung dan Subagjo, terdapat beberapa indicator dalam implementasi Standar Operasional Kerja (SOP), diantara lain:

- 1) Transparan dan Kemudahan
Prosedur yang menjadi standar harus dapat mudah di pahami penerapannya oleh semua pekerja dalam pelaksanaannya.
- 2) Keselarasan
Prosedur yang di standarkan harus selaras dan mengandung kualitas yang dapat di ukur pencapain keberhasilannya.
- 3) Efisiensi dan Efektivitas
Prosedur yang di standarkan harus merupakan prosedur yang sangat efisien dan efektif dalam menjalankan proses kerja.
- 4) Dinamis
Prosedur yang di standarkan harus dapat di sesuaikan dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan.
- 5) Keselarasan dan terukur

⁴ Arini T. Soemohadiwidjojo, 2014, hlm. 13

Penerapan prosedur yang di standarkan harus selaras dan mengandung kualitas yang dapat di ukur pencapaian keberhasilan.

- 6) Berorientasi kepada pihak yang dilayani
Prosedur yang di standarkan harus mempertimbangkan kebutuhan dari pihak yang di layani sehingga memberikan kepuasan pelayanan
- 7) Kepastian hukum
Prosedur yang di standarkan harus di tetapkan oleh pemimpin sebagai produk hukum yang harus ditaati, dilaksanakan dan menjadikan panduan dalam melindungi tuntutan hukum.
- 8) Kepatuhan hukum
Prosedur yang akan di standarkan harus memenuhi ketentuan dan peraturan-peraturan yang telah berlaku.⁵

2. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas Pelayanan

Menurut Goeth dan Davis, menjelaskan bahwa kualitas merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, layanan, manusia, proses, lingkungan dalam memenuhi atau mendapatkan sesuai keinginan dan harapan.⁶

Sedangkan, menurut American Marketing Association yang di kutip Donald, menjelaskan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak menghasilkan kepemilikan, proses produksinya mungkin tidak berkaitan dengan suatu produk fisik dan juga tidak berwujud.⁷


Menurut Nitecki, menjelaskan tentang kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang menjelaskan dalam memenuhi keinginan dan harapan konsumen dan menjadikan perbedaan persepsi pelayanan yang sesuai harapan konsumen..

Penjelasan mengenai kualitas pelayanan dijabarkan di dalam Al-Qur'an surah *An-Nisaa'* ayat 58 :

⁵ A. Tanjung, dan B. Subagio, *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, Total Media, Yogyakarta, 2012, hlm. 33

⁶ Lendy Zelvian Adhari, "*Kepuasan Pelanggan & Pencapaian Brand Trust*", Qiara Media, Pasuruan, 2021, hlm. 12

⁷ Kamaruddin Sellang, Jamaluddin, & Ahmad Mustanir, *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Qiara Media, Pasuruan, 2019, hlm. 22


 إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya : “*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*” (QS. An-Nisaa’ : 58)

Dapat dimaknakan dari ayat diatas berisikan tentang anjuran kepada umat manusia pentingnya menyampaikan amanat kepada orang yang berhak menerimanya, yang diaplikasikan dalam bentuk pelayanan yang optimal dan baik⁸

b. Strategi Kualitas Pelayanan

Dalam menghasilkan kualitas pelayanan baik tentu saja menggunakan strategi dalam penerapannya, berikut merupakan strategi kualitas pelayanan :

1) Atribut layanan

Penyampaian produk atau jasa yang akurat dan menarik, serta kecepatan dan ketanggapan dalam memberkan pelayanan

2) Pendekatan

Dalam penyempurnaan kualitas pelayanan, factor pemahaman dan penerapan komunikasi dalam menanggapi merupakan sistem yang responsif dapat mencapai kepuasan yang optimum.

3) Sistem umpan balik

Dengan memahami persepsi nasabah terhadap perusahaan, memperbaiki dan memperhatikan kinerja pada bidang-bidang perusahaan akan menjadi faktor pembeda pasar, ini dapat menunjukkan komitmen pada kualitas dan nasabah di perusahaan.

⁸ Lendy Zelvian Adhari, 2021, hlm.13-14

4) Implementasi

Merupakan strategi yang sangat penting, karena menjadi faktor perusahaan dalam menentukan cakupan-cakupan produk, jasa dan kualitas pelayanan.⁹

c. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Pasuraman, kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi, lima dimensi tersebut di antara lain :

1) Berwujud

Kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya terhadap pihak eksternal, hal ini meliputi, fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai.

2) Keandalan (Reliability)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang di janjikan secara akurat dan terpercaya, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang tidak memihak antar pelanggan, sikap yang simpatik, dan akurasi yang tinggi.

3) Ketanggapan (Responsive)

Kebijakan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dan menyampaikan informasi yang jelas.

4) Jaminan dan Kepastian (Assurance)

Pengetahuan, etika, dan kemampuan para pegawai perusahaan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan kepada perusahaan, seperti menerapkan komponen berkomunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

5) Empati (Empathy)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginannya secara spesifik dan nyaman. Penjelasan mengenai empati dalam kualitas pelayanan dijabarkan di dalam Hadis Shahih Muslim No.4684 :

الْمُؤْمِنُ لِلْمُؤْمِنِ كَالْبُنْيَانِ يَشُدُّ بَعْضُهُ بَعْضًا

⁹ Nia Anggraini & R. Rudi Alhempri, “Analisis Kepuasan Konsumen PT. Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru, Jurnal Inovasi Penelitian, Vol. 1, No. 9, 2021, hlm. 1924 <<https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/367>>

Artinya : “Orang mukmin dengan orang mukmin yang lain seperti sebuah bangunan, sebagian menguatkan sebagian yang lain” (Shahih Muslim No.4684)

Hadis di atas menjelaskan bagaimana sikap dari seorang mukmin terhadap mukmin lainnya yang memiliki jiwa empati yang sangat tinggi, konsep tersebut merupakan semangat dalam memberikan pelayanan terbaik dan memahami yang menjadi harapan dan keinginan seseorang konsumen atau pelanggan, sehingga dapat menunjukkan baiknya kualitas pelayanan ¹⁰

d. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan

Menurut Moenir, pelayanan harus memiliki beberapa factor pendukung, sehingga pelayanan kepada pelanggan tetap berlangsung, yaitu :

1) Faktor Organisasi

Organisasi pelayanan di tunjukan khusus kepada karyawan dalam menggambarkan pertanggung jawaban, pembagian kerja yang berdasarkan keahlian dan fungsi pada masing-masing bagian dengan tugas yang telah di tetapkan dalam pengembangan organisasi.

2) Faktor Aturan

Aturan pada sebuah perusahaan memiliki fungsi yang mengikat semua anggota, sehingga berjalan sesuai arah dan tujuan. Aturan menyangkut segala ketentuan yang tertulis, yang meliputi waktu kerja, kedisiplinan, memberikan sanksi terhadap pelanggaran kerja, dan ketentuan lain yang telah di tetapkan.

3) Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan memiliki pengaruh dalam kualitas pelayanan, dengan kemampuan dan keterampilan karyawan yang memadai, pelaksanaan tugasnya dilakukan dengan baik dan cepat, dapat memenuhi keinginan semua pihak,

4) Faktor Sarana Pelayanan

Faktor sarana pelayanan seperti jenis peralatan, perlengkapan kerja, dan fasilitas memiliki pengaruh terhadap

¹⁰ Resa Aprianti, Dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO)”, Jurnal Ekonomi & Bisnis, Vol. 10, No. 2, 2022, hlm. 217 <<https://doi.org/10.58406/jeb.v10i2.967>>

kualitas pelayanan sebagai alat utama dalam pelaksanaan pekerjaan dan meningkatkan kenyamanan.¹¹

3. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah respons emosional yang di tunjukkan oleh konsumen setelah terjadinya proses dalam pelayanan yang berasal dari perbandingan antara kinerja actual terhadap harapan dalam pengalaman proses pelayanan.¹²

Menurut Engel dikutip Jaka Atmaja, Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi setelah pembelian dimana produk yang dipilih sekurang-kurangnya sesuai dengan harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak sesuai yang di harapkan.

Pada dasarnya tujuan dari bisnis adalah menciptakan para konsumen yang merasa puas, setiap perusahaan harus bekerja dengan konsumen eksternal dan internal demi memberikan kepuasan konsumen.¹³

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Menurut Lupiyoadi terdapat lima factor utama yang harus di perhatikan perusahaan dalam mengamati tingkat kepuasan pelanggan, yaitu :

1) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas jika hasil dari evaluasi menunjukkan produk yang digunakan berkualitas. Produk yang berkualitas di tuntutan oleh konsumen untuk memperoleh produk tersebut, hal ini konsumen akan memberikan nilai tambah pada kualitas produk yang baik.

2) Kualitas Pelayanan

Pada kualitas pelayanan di bidang jasa, pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai yang di harapkan. Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli produk yang sama. Persepsi terhadap produk perusahaan membuat pelanggan merasa puas.

¹¹ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2015, hlm. 88

¹² Hermanto, *Faktor Pelayanan, Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*, Jakad Publishing, Surabaya, 2019, hlm. 21

¹³ Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB", *Jurnal Ecodemica*, Vol. 2, No. 1, 2018, hlm. 51 <<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>>

3) Emosional

Pelanggan akan merasa senang dan memiliki keyakinan bahwa orang lain akan kagum ketika dirinya menggunakan produk dengan merk tertentu yang memberikan kepuasan yang lebih tinggi, bukan hanya karena kualitas produk kepuasan dapat di peroleh, tetapi juga dari nilai social yang membuat pelanggan merasa puas terhadap produk tersebut.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi dalam penetapan harga yang relative murah ,e,nerikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.

5) Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan ataupun membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk yang cenderung merasa puas terhadap produk tersebut¹⁴

c. Aspek-Aspek Kepuasan Nasabah

Menurut Bhoté, Keki R., ada beberapa aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan konsumen, yaitu :

1) Warranty Costs (biaya garansi)

Beberapa perusahaan dalam menangani permasalahan biaya garansi produk atau jasa dilakukan melalui presentase penjualan. Kegagalan kepuasan kepada pelanggan terjadi diberikannya jaminan terhadap produk yang di jual kepada konsumen.

2) Penanganan Komplain Pelanggan

Hal ini secara statistik harus di perhatikan perusahaan, bila komplain dari konsumen tidak secepatnya di atasi perpindahan konsumen tidak dapat dicegah.

3) Market Share (saham)

Hal yang harus di ukur dan berkaitan dengan kinerja perusahaan, jika market share tersebut di ukur, makan yang di ukur adalah kuantitas, bukan kualitas pelayanan perusahaan tersebut.

4) Costs of Poor Quality (biaya kualitas buruk)

Hal ini dapat memberikan nilai yang memuaskan jika biaya untuk perpindahan konsumen dapat di perkirakan

¹⁴ Nina Indah Febriana, “Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung”, AN-Nisbah, Vol. 03, No. 01, 2016, hlm. 153-154
<<https://ejournal.uinsatu.ac.id/index.php/nisbah/article/view/280>>

5) Industry Reports (Laporan Industri)

Terdapat banyak laporan industry, yaitu seperti laporan yang apaling adil, paling akurat, dan keinginan yang besar yang dibuat oleh perusahaan.¹⁵

4. Baitut Tamwil Hidayatullah (BTH)

a. Definisi Baitut Tamwil Hidayatullah (BTH)

Menurut Syaifudin A. Rasyid, Baitut Tamwil Hidayatullah adalah kelompok swadaya masyarakat yang berupaya mengembangkan usaha produktif dan investasi dengan sistem bagi hasil dalam sebuah lembaga untuk meningkatkan ekonomi usaha mikro dan kecil.

Menurut Novita Dewi, Baitut Tamwil Hidayatullah adalah lembaga keuangan dengan konsep syariah yang sebagai pilihan dalam menggabungkan konsep tamwil dalam suatu kegiatan lembaga. Konsep Tamwil lahir untuk kegiatan bisnis produktif yang murni untuk mendapatkan suatu keuntungan dengan sektor mikro¹⁶.

Kehadiran BTH untuk menarik minat masyarakat khususnya yang beragama Islam dalam kegelisahan kegiatan ekonomi dengan prinsip riba, dan juga sebagai *supporting funding* untuk mengembangkan keberdayaan usaha kecil dan menengah. BTH merupakan lembaga yang bersifat social keagamaan dan juga komersial, BTH memperoleh keuntungan melalui kegiatan kemitraan dengan anggota dalam bentuk penghimpunan, pembiayaan, maupun layanan pelengkap sebagai suatu lembaga keuangan syariah.¹⁷

b. Fungsi dan Peran Baitut Tamwil Hidayatullah (BTH)

a) Fungsi Baitut Tamwil Hidayatullah, yaitu :

- 1) Mengidentifikasi, mengoragnisir, dan mendorong dalam mengembangkan potensi serta kemampuan ekonomi anggota, kelompok, dan usaha anggota.

¹⁵ Eswika Nilasari, Istiatin, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Dealer PT. Ramayana Motor Sukoharjo", Jurnal Paradigma, Vol. 13, No. 01, 2015, hlm. 6-7

¹⁶ Novita Dewi Masyitoh, "Analisis Nomati Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Atas Status Badan Hukum dan Pengawasan Baitul Maal Tamwil", Jurnal Economica, Vol. 05, No. 2, 2014, hlm. 18 <<https://doi.org/10.21580/economica.2014.5.2.768>>

¹⁷ Abdul Manan, *Hukum Ekonomi Syariah dalam Perspektif Kewenangan Peradilan Agama*, Kencana Pranada Media Grup, Jakarta, 2014, hlm. 354

- 2) Mempertinggi kualitas SDM anggota menjadi lebih professional dan Islami sehingga tangguh dalam menghadapi tantangan global.
 - 3) Mengorganisir potensi masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan anggota.¹⁸
- b) Peran Baitut Tamwil Hidayatullah, yaitu:
- 1) Melakukan sosialisasi dengan masyarakat tentang sistem ekonomi islam, dengan bertransaksi yang islami dan jujur terhadap konsumen.
 - 2) Melakukan pembinaan dan pendanaan usaha kecil. Dengan menjalankan fungsi sebagai lembaga keuangan mikro dengan melakukan pendampingan, pembinaan, penyuluhan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha nasabah.
 - 3) Menjaga keadilan ekonomi masyarakat dengan distribusi yang merata, dengan langsung berhadapan dengan masyarakat, langkah-langkah dalam evaluasi harus di perhatikan.¹⁹
- c. Strategi Pengembangan Baitut Tamwil Hidayatullah (BTH)
- Semakin berkembangnya masalah ekonomi, BTH memiliki strategi dalam mempertahankan eksistensinya, yaitu :
- 1) Startegi Produksi
Strategi untuk menetapkan yang menjadi produk unggulan, produk kompetitif, produk baru sesuai dengan kompetensi pokok yang dimiliki.
 - 2) Strategi Pemasaran
Strategi untuk menetapkan pasar mana yang akan di tuju, kondisi pasar yang akan di inginkan, dan lainnya.
 - 3) Strategi Promosi
Strategi yang merupakan kelanjutan dari produksi dan pemasaran, yaitu promosi yang akan di munculkan, media yang akan di gunakan untuk promosi.
 - 4) Strategi Keuangan
Strategi yang berkaitan dengan pendanaan dan ketersediaan dana dalam produksi, pemasaran, dan bagian fungsional, dari mana dana tersebut di dapatkan, dan bagaimana penggunaannya.

¹⁸ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 453

¹⁹ Nurul Huda dan Muh. Haykal, *Lembaga Keuangan Islam*, Kencana Prenada Media Grup, Jakarta, 2017, hlm. 365

- 5) Strategi Sumber Daya Manusia (SDM)
Strategi ini mencakup fungsi manajemen, pemilihan SDM yang kompeten dan tepat pada bidangnya sangat di perlukan.
- 6) Strategi Fungsional
Strategi ini berkaitan dengan pihak luar supplier, konsultan, agen, dengan memperhatikan transparansi, kejujuran, dan keterbukaan.²⁰

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dapat diartikan sebagai penelitian terdahulu yang relevan dengan variabel yang berperan sebagai pembanding ataupun referensi pada penelitian baru yang akan dilakukan. Berikut merupakan referensi yang di ambil dari beberapa penelitian terdahulu :

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

1.	Peneliti	Nasifah dan Didik Kurniawan, (Ekomadania, Vol. 3, No. 2, 2020).
	Judul	"Analisis pelayanan karyawan pada produk tabungan di BMT NU Pakong (Studi Kasus Layanan Antar Jemput)".
	Hasil Penelitian	Perlu adanya peningkatan dan pengembangan Standar Operasional Prosedur agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik sehingga membuat nasabah merasa puas dengan SOP yang dijalankan dan juga kinerja pegawai. ²¹
	Persamaan	Menetapkan SOP sebagai pedoman dalam menciptakan peningkatan kualitas dalam pelayanan.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian yaitu terkait penerapan SOP dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dimana pada penelitian terdahulu tersebut hanya terfokus pada pelayanan produk tabungan. Sedangkan penulis dalam penerapan SOP berfokus kepada setiap bagian pelayanan produk sehingga sesuai dengan aturan yang berprinsip syariah.
2.	Peneliti	Sundari, Diah Syifaul Ayuni, Muawanah, dan Ainun Nur Rofikoh, (SAUJANA : Jurnal

²⁰ Muhamad Subhan, *Strategi Pemasaran Baitul Maal Wa Tamwil*, Alliv Renteng Mandiri, Lombok, 2021, hlm. 75-76

²¹ Nasifah dan Didik Kurniawan, 2020, hlm. 193

		Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah, Vol. 2, No. 2, 2020).
	Judul	"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Global Madani Indonesia".
	Hasil Penelitian	Penelitian ini menjelaskan bahwa bukti fisik, kehandalan, daya tangkap, jaminan, dan kepedulian terhadap nasabah berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, hasil yang signifikan ini membawa pengaruh besar apabila kualitas pelayanan dapat di kelola dengan baik. ²²
	Persamaan	Pentingnya menjaga komunikasi dan menanggapi dalam memberikan pelayanan terhadap keinginan nasabah.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian yaitu pada penelitian di atas lebih mengarah kepada kemampuan dan keterampilan dari karyawan dalam memberikan pelayanan, sedangkan perbedaan sedikit dengan penulis dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur yang menjadikan pedoman bagi karyawan dalam memberikan pelayanan.
3.	Peneliti	Aan Shar, Herry Novrianda, dan Risky Hariyadi, (Jurnal Manajemen Diversifikasi, Vol. 1, No. 4, 2021).
	Judul	"Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu)".
	Hasil Penelitian	Pada mengimplementasikan pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Customer Service telah dilaksanakan dengan baik, Customer Service melaksanakan semua aturan SOP yang telah di tetapkan. ²³
	Persamaan	Implementasi penerapan SOP dalam menjaga kualitas pelayanan oleh pegawai kepada

²² Sundari, Diah Syifaul Ayuni, Muawanah, dan Ainun Nur Rofikoh, 2020, hlm. 50

²³ Aan Shar, Herry Novrianda, dan Risky Hariyadi, "Implementasi Standar Operasional Prosedur Pada Costumer Service (Studi Pada Perbankan Syariah di Kota Bengkulu)", Jurnal Manajemen Diversifikasi, Vol. 1, No. 4, 2021, hlm. 990 <<https://doi.org/10.24127/diversifikasi.v1i4.1265>>

		nasabah.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian yaitu pada penelitian di atas hanya terfokus pada SOP satu bagian karyawan dalam memberikan pelayanan nasabah, sedangkan pada penulis ingin berfokus dalam penerapan SOP di terapkan kepada setiap bagian karyawan sehingga memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi nasabah.
4.	Peneliti	Mira Rahmi dan Lili Puspita Sari, (Jurnal Sebatik, Vol. 25, No. 01, 2021).
	Judul	"Analisis Implementasi Penerapan SOP Funding dan Financing dalam menciptakan Akuntabilitas pada BMT Natijul Umat",
	Hasil Penelitian	BMT NJU memenuhi kriteria dalam menciptakan akuntabilitas, terlihat dengan adanya ketersediaan, transparansi, dan pelaksanaan sistem informasi akuntansi yaitu SOP Funding dan SOP Financing yang di laksanakan dengan baik dan memadai. ²⁴
	Persamaan	Sistem mekanime operasional menggunakan implementasi dari penerapan SOP
	Perbedaan	Perbedaan penelitian yaitu pada penelitian di atas menerapkan 2 sistem SOP secara langsung untuk menciptakan Akuntabilitas terhadap pelayanan kepada nasabah, sedangkan pada penulis menerapkan SOP yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah.
5.	Peneliti	Zulfadli Hamzah, (Jurnal Tabarru: Islamic Banking and Finance, Vol. 4, No. 2, 2021).
	Judul	"Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) di Kota Pekanbaru melalui Integrasi Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)",
	Hasil Penelitian	Temuan atribut layanan yang harus di pertahankan kinerja oleh BMT di

²⁴ Mira Rahmi dan Lili Puspita Sari, "Analisis Implementasi Penerapan SOP Funding dan Financing dalam menciptakan Akuntabilitas pada BMT Natijul Umat", Jurnal Sebatik, Vol. 25, No. 01, 2021, hlm. 25 <<https://doi.org/10.46984/sebatik.v25i1.1274>>

		Pekanbaru yang memiliki karyawan senantiasa ramah dan santun dalam melayani nasabah, karyawan cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan dan permasalahan yang di alami nasabah, dan memiliki kemampuan berkomunikasi yang bagus dan kompetensi yang di miliki karyawan sangat baik. ²⁵
	Persamaan	Strategi peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kompetensi pegawai/karyawan.
	Perbedaan	Perbedaan penelitian yaitu memiliki sedikit perbedaan yaitu pada strategi peningkatan kualitas pelayanan, pada penelitian di atas melalui Integrasi Servqual dan Importance Performance Analysis, sedangkan pada penulis melalui penerapan Standar Operasional Prosedur.

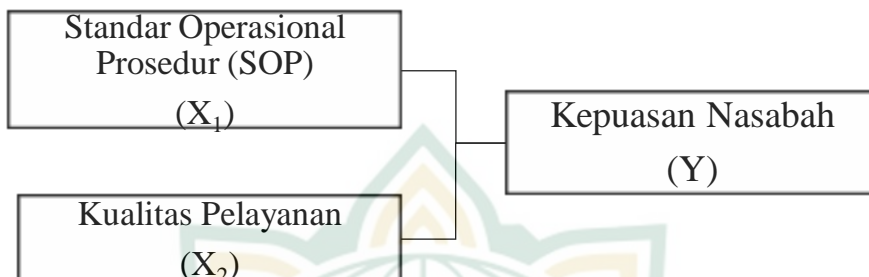
C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah model konseptual tentang teori berhubungan dengan faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Pada penelitian ini membahas tentang standar operasional prosedur (sop) dan kualitas pelayanan yang memiliki antar hubungan terhadap kepuasan nasabah Untuk memperjelas arah dan tujuan dari penelitian, peneliti menguraikan tentang penerapan standar operaional prosedur (sop) dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus BTH Amanah Kudus). Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini, disusun dalam bentuk skema berikut:

- (X₁) = Standar Operasional Prosedur (SOP)
- (X₂) = Kualitas Pelayanan
- (Y) = Kepuasan Nasabah

²⁵ Zulfadli Hamzah, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Baitul Mall Wat Tamwil (BMT) di Kota Pekanbaru melalui Integrasi Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)', Jurnal Tabarru : Islamic Banking and Finance, Vol. 4, No. 2, 2021, hlm. 582 <[https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4\(2\).8408](https://doi.org/10.25299/jtb.2021.vol4(2).8408)>

Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Adapun hipotesis pada penelitian ini, yaitu :

1. Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kepuasan Nasabah

H1 : aspek pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

H0 : aspek pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah

2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah

H2 : pelayanan kebijakan pembiayaan berpengaruh meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

H0 : pelayanan kebijakan pembiayaan tidak berpengaruh meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

3. Pengaruh Pelayanan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah

H3 : penerapan pelayanan transaksi berpengaruh memberikan kepuasan terhadap nasabah

H0 : penerapan pelayanan transaksi tidak berpengaruh memberikan kepuasan terhadap nasabah.