

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)  
FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK SUMUT KCP SYARIAH HM. JONI MEDAN**

**SKRIPSI MINOR**

Oleh:

**FEBY RIZKI SURYANI LUBIS**  
**NIM. 54154120**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2018/1439 H**

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)  
FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK SUMUT KCP SYARIAH HM. JONI MEDAN**

**SKRIPSI MINOR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III)  
Dalam Ilmu Perbankan Syariah  
Pada Program D-III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara

Oleh:

**FEBY RIZKI SURYANI LUBIS**  
**NIM. 54154120**



**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018/1439 H**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)  
FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK SUMUT KCP SYARIAH HM. JONI MEDAN**

Oleh :

**FEBY RIZKI SURYANI LUBIS**  
NIM. 54154120

Menyetujui

**PEMBIMBING**

**KETUA PROGRAM STUDI  
D-III PERBANKAN SYARIAH**

**Hendra Harmain, SE, M.Pd**  
NIP. 197305101998031003

**Zuhrinal, M. Nawawi, MA**  
NIP. 197608182007101001

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi minor ini berjudul “**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR) *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SUMUT KCP SYARIAH HM. JONI MEDAN**” telah diuji dalam sidang munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, Pada tanggal 20 April 2018.

Skripsi telah diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program Diploma III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Medan, 20 April 2018

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara

Ketua,

Sekretaris,

**Dr.HJ.Yenni Samri Juliati Nst, MA**  
NIP. 197907012009122003

**Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I**  
NIP. 199101292015032008

Penguji I

Anggota

Penguji II

**Hendra Harmain, SE, M.Pd**  
NIP. 197305101998031003

**Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I**  
NIP. 199101292015032008

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Sumatera Utara

**Dr. Andri Soemitra, MA**  
NIP. 197605072006041002

## IKHTISAR

Penelitian ini berjudul : **“Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan”**. Adapun yang melatar belakangi penelitian ini yaitu Seperti yang kita ketahui bahwa setiap bank syariah mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang berbeda-beda untuk mendukung kegiatan bank syariah agar berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur yang berlaku. *Frontliner* menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Jika *Frontliner* memberikan pelayanan yang baik maka akan meningkatkan kepuasan nasabah di bank syariah tersebut, begitu juga sebaliknya jika *frontliner* tidak menjalankan tugasnya dengan baik maka akan mengurangi tingkat kepuasan nasabah. Skripsi minor ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP (standar operasional prosedur) *frontliner* pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan, dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap SOP (standar operasional prosedur) *frontliner*. Adapun metode penelitian yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan melalui wawancara. *Frontliner* terdiri dari *Teller* dan *Customer Service* atau bagian depan yang berhadapan langsung dengan nasabah. Dalam melayani nasabah *frontliner* dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik, Pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni sudah menerapkannya baik dari segi penampilan maupun segi pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur di bank tersebut. Dan dari tingkat kepuasan nasabah di Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *Teller* dan *Customer Service* nya, dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap tahun nya yang menggunakan produk bank syariah.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdulillah*, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor yang berjudul “Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan”. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. beserta keluarga, para sahabat beliau dan para pengikut mereka sampai hari akhir. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayah saya Syahrudin Lubis dan Mama saya Nurhanisa, terima kasih untuk sujud, do'a dan kasih sayang yang tulus hingga mampu mengantarkan saya meraih gelar ini. Adik kandung saya Mhd. Aldiansyah Lubis , mereka orang-orang yang saya sayangi.
2. Bapak Prof. H. Saidurrahman, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Andri Soemitra MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

4. Bapak Zuhrial M. Nawawi, MA, dan Ibu Rahmi Syahriza, S. Th.I., MA selaku Ketua dan Sekretaris Program D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Hendra Harmain, SE, M.Pd selaku Pembimbing skripsi minor yang dengan sabar dan pengorbanan waktunya mengarah penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi minor ini dengan baik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara, yang telah memberikan Ilmu pengetahuan dari awal perkuliahan hingga selesai, serta seluruh staff pegawai yang ada di lingkungan UIN Sumatera Utara.
7. Bapak Ahmad Syukri dan Ibu Laila selaku Pemimpin dan Wakil Pemimpin Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan.
8. Seluruh Staff Pegawai Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan kepada Bang Alfian, Bang Uja, Bang Sugeng, Kak Rizki, dan Kak Wulan, yang telah memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi minor ini.
9. Teman spesial Kurniawan, yang selalu memberikan solusi, dukungan dan selalu mengingatkan penulis dalam hal apapun agar tetap melakukan yang terbaik.
10. Sahabat saya Azmi Sutinah, Dari awal masuk kuliah sampai saat ini yang selalu menemani yang selalu memberi dukungan semangat dalam menyelesaikan skripsi minor ini.
11. Teman baik Sanjaya harahap yang selalu memberikan motivasi dan dukungan.

12. Teman seperjuangan D-III Perbankan Syariah khususnya kelas B yang luar biasa saling memberi motivasi dan nasehat serta dukungan.
13. Dan yang terakhir Staff Perpustakaan FEBI kakak Raras Risia Yogasnumurti yang sangat-sangat membantu saya dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Akhirnya atas bantuan, bimbingan, motivasi, dukungan, dan pengarahan yang telah diberikan semoga mendapatkan balasan dari ALLAH SWT. Penulis sangat mengakui bahwa skripsi minor yang penulis susun ini sangatlah jauh dari kesempurnaan. Untuk itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun, sehingga berguna bagi kemajuan penulis dan bagi kita semua pada umumnya.

Demikianlah skripsi ini disusun dan semoga apa yang penulis sajikan dapat berguna dan bermanfaat bagi para pembaca untuk menambah bekal ilmu pengetahuan.

Medan, 05 April 2018

Penulis

Feby Rizki Suryani Lubis

NIM. 54154120



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>IKHTISAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Metode Penelitian.....	6
F. Sistematika Pembahasan .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b>	
A. SOP ( Standar Operasional Prosedur ) .....	9
1. Pengertian SOP.....	9
2. Tujuan SOP.....	9
3. Manfaat SOP.....	10
B. <i>Frontliner</i> .....	11
1. Pengertian <i>Frontliner</i> .....	11
2. Standar Layanan <i>Frontliner</i> .....	11

C. <i>Teller</i> .....	13
1. Pengertian <i>Teller</i> .....	13
2. Tugas <i>Teller</i> .....	13
3. Etika <i>Teller</i> .....	14
4. Aturan dan Tata Tertib <i>Teller</i> .....	14
5. Fungsi <i>Teller</i> .....	16
D. <i>Customer Service</i> .....	17
1. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	17
2. Peranan <i>Customer Service</i> .....	17
3. Fungsi <i>Customer Service</i> .....	18
E. Nasabah .....	20
1. Pengertian Nasabah .....	20
2. Sikap Melayani Nasabah .....	21
3. Sifat-Sifat Nasabah.....	24
4. Kepuasan Nasabah.....	26

### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

A. Gambaran Umum PT. Bank Sumut .....	28
1. Sejarah Bank Sumut.....	28
2. Visi dan Misi Bank Sumut .....	31
3. Unit Usaha Syariah di Bank Sumut .....	31
4. Makna Logo PT. Bank Sumut Syariah .....	35
B. Struktur Organisasi Bank Sumut Syariah .....	36
C. Produk-Produk Bank Sumut Syariah .....	38

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- A. Penerapan SOP *Frontliner* Bank Sumut Syariah.....44
- B. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap SOP *Frontliner*.....53

## **BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan.....55
- B. Saran.....56

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **RIWAYAT HIDUP**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut 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 Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang 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 yang dikeluarkan oleh Lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah.<sup>1</sup>

Tujuan Perbankan Syariah, sebagai lembaga keuangan syariah yaitu :

1. Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalah secara islam, khususnya bermuamalah yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek-praktek riba atau jenis-jenis usaha lain yang mengandung unsur gharar (penipuan) dimana jenis usaha tersebut dilarang dalam islam juga telah menimbulkan dampak negatif terhadap ekonomi umat.

---

<sup>1</sup>UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Otoritas Jasa Keuangan*, (Surabaya : Anfaka Perdana, 2012), h. 312.

2. Untuk menciptakan suatu keadilan dibidang ekonomi, dengan jalan meratakan pedapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antara pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
3. Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kepada kelompok miskin yang diarahkan kepada kegiatan usaha yang produktif menuju terciptanya kemandirian berusaha (berwirausaha).
4. Untuk menjaga kestabilan ekonomi, moneter dan pemerintah.
5. Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank non islam (konvensional) yang menyebabkan umat islam tidak melaksanakan ajaran agamanya secara penuh terutama bidang kegiatan bisnis dan perekonomian.<sup>2</sup>

#### Fungsi dan Peran Bank Syariah

##### 1. Manajemen Investasi

Bank-bank islam dapat melaksanakan fungsi ini berdasarkan kontrak mudharabah atau perwakilan. Menurut kontrak mudharabah, bank dalam kapasitasnya sebagai mudharib, yaitu pihak yang melaksanakan investasi dana dari pihak lain menerima persentase keuntungan hanya dalam kasus untung. Dalam hal terjadi kerugian, sepenuhnya menjadi resiko penyedia dana (shahibul maal), sementara bank tidak ikut menanggungnya.

---

<sup>2</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank*, (Yogyakarta ; Graha Ilmu, 2012), h. 49.

## 2. Investasi

Bank-bank islam menginvestasikan dana yang ditempatkan pada dunia usaha dengan menggunakan alat-alat investasi yang konsisten dengan syariah.

## 3. Jasa Layanan Keuangan

Bank islam dapat juga menawarkan berbagai jasa keuangan lainnya berdasarkan upah dalam sebuah kontrak perwakilan atau penyewa.

## 4. Jasa Sosial

Konsep perbankan islam mengharuskan bank islam melaksanakan jasa sosial, bisa melalui dana qardh (pinjaman kebajikan), zakat atau dana sosial yang sesuai dengan ajaran islam. Lebih dari itu konsep perbankan islam juga mengharuskan bank islam memainkan peran dalam pengembangan sumber daya insani dan menyumbang dana bagi pemelihara serta pengembangan lingkungan hidup.<sup>3</sup>

Pada dasarnya Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Hm Joni Medan merupakan tempat penghimpunan dana dan penyaluran dana yang berasal dari pada masyarakat atau nasabah. Setiap Bank mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimana untuk mendukung kegiatan bank tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku dibank tersebut. Dalam melayani nasabah ada beberapa pekerjaan yang di tuntutan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah khususnya pada bagian *Frontliner* atau bagian depan yang dimana *frontliner* itu merupakan *Teller* dan *Customer Service*.

---

<sup>3</sup> Amir Machmud dan Rukmana, *Bank Syariah*, (Jakarta : Erlangga, 2010), h. 7.

*Frontliner* menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku jika *Teller* dan *Customer service* memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut, maka dari itu standar operasional prosedur (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *frontliner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank.<sup>4</sup>

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.<sup>5</sup>

Konsep kepuasan nasabah mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku nasabah berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah bergantung kepada persepsi nasabah. Sesuatu yang dipersepsikan oleh nasabah berkualitas,

---

<sup>4</sup> <http://www.eprints.polsri.ac.id/PROPOSALSKRIPSI.pdf>. (di akses pada 23 Maret 2018, 22:02 wib).

<sup>5</sup> Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik* (Jakarta : Salemba Empat, 2001), h. 118.

maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank atau perusahaan.<sup>6</sup>

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Pada Bank Sumut KCP Syariah Hm Joni Medan ?
2. Bagaimana Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Di Bank Sumut KCP Syariah Hm Joni Medan ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Penerapan SOP *Frontliner* Pada Bank Sumut KCP Syariah Hm Joni Medan.
2. Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap SOP *Frontliner* Di Bank Sumut KCP Syariah Hm Joni Medan.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis  
Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terutama tentang bagaimana penerapan SOP *Frontliner* pada Bank Sumut KCP Syariah Hm Joni Medan.
2. Bagi Perusahaan  
Untuk menjadi bahan pertimbangan didalam menentukan kepuasan nasabah terhadap SOP *Frontliner*.

---

<sup>6</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, ( Bogor : Ghalia Indonesia, 2010 ), h. 83.



### 3. Bagi Peneliti Yang Lain

Untuk dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

## **E. Metode Penelitian**

### 1. Jenis Data

Data Sekunder yaitu merupakan jenis data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi atau telah ada pada Perbankan Syariah seperti struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan dan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

### 2. Jenis Penelitian

#### a. Penelitian lapangan

Penelitian lapangan dengan cara mengumpulkan data-data dengan turun langsung untuk meninjau dan meneliti ke perusahaan yang diteliti oleh penulis serta melakukan

##### 1) Observasi

Yaitu pengamatan langsung pada perusahaan yang menjadi objek penelitian dengan jalan mengamati objek penelitian tersebut guna kelengkapan data dan memperoleh gambaran mengenai perusahaan sehingga diharapkan data yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya.

##### 2) Wawancara

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan,

sehingga dapat diperoleh keterangan dan data-data yang diperlukan.

b. Studi Pustaka

Dalam mengumpulkan data ini penulis memperoleh data melalui literatur yang sesuai dengan pokok-pokok masalah untuk mendapatkan landasan teori seperti buku-buku, majalah-majalah, jurnal, dan juga file-file atau catatan yang sudah disiapkan perusahaan sebagai dasar dalam melakukan penelitian.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan penulis di Bank Sumut KCP Syariah Hm Joni Medan.

## **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan adalah pokok-pokok uraian yang akan dibahas dalam skripsi secara terinci yang disusun menjadi bagian-bagian yang saling berkaitan yang terdiri dari lima bab dengan rincian sebagai berikut.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini akan menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini akan menjelaskan mengenai standar operasional prosedur (sop), *frontliner*, dan nasabah.

### BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, unit usaha syariah perusahaan, makna logo perusahaan, struktur organisasi perusahaan, dan produk-produk perusahaan.

### BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan hasil penelitian mengenai bagaimana penerapan sop (standar operasional prosedur) *frontliner* pada Bank Sumut KCP Syariah Hm Joni Medan, dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap sop pada Bank Sumut KCP Syariah Hm Joni Medan.

### BAB V PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. SOP (Standar Operasional Prosedur)**

##### **1. Pengertian SOP**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan Operasional adalah secara sifat operasi dan Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.

Menurut Budiharjo Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau suatu proses kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP).

##### **2. Tujuan SOP**

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan SOP adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.

- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian) menghindari dan mengurangi konflik, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan administrasi lainnya.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

### **3. Manfaat SOP**

Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur) antara lain sebagai berikut:

- 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.
- 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. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.<sup>7</sup>

## **B. *Frontliner***

### **1. Pengertian *Frontliner***

*Frontliner* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya dalam bidang perbankan atau jasa-jasa lainnya, yang berada pada bagian depan yang bertemu langsung dengan nasabah. *Frontliner* merupakan *Teller* dan *Customer Service*.

### **2. Standar Layanan *Frontliner***

Standar Layanan *Frontliner* adalah sebagai berikut :

- a. Standar Layanan *Teller*

---

<sup>7</sup><https://www.kajianpustaka.com> (di akses pada tanggal 25 Maret 2018, 21: 10 wib).

- 1) Antusias menyambut nasabah dengan berdiri, fokus pada nasabah, senyum dan menyampaikan salam.
- 2) Memproses transaksi nasabah dengan cepat dan teliti.
- 3) Upayakan mengetahui dan menyebutkan nama nasabah.
- 4) Ramah saat melayani nasabah.
- 5) Aktif melakukan verifikasi dan identifikasi.
- 6) Tawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam.

b. Standar Layanan *Customer Service*

- 1) Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan.
- 2) Inisiatif menggali kebutuhan nasabah.
- 3) Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah.
- 4) Proses, permintaan nasabah dengan cepat.
- 5) Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi.
- 6) Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- 7) Menawarkan produk dan jasa lainnya.
- 8) Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam.<sup>8</sup>

---

<sup>8</sup> <http://www.eprints.polsri.ac.id/PROPOSALSKRIPSI.pdf>. (di akses pada 25 Maret 2018, 21:45 wib).

## **C. Teller**

### **1. Pengertian Teller**

*Teller* adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut.

*Teller* adalah karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.<sup>9</sup>

### **2. Tugas Teller**

Tugas *Teller* adalah sebagai berikut :<sup>10</sup>

- a. *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terimanya.
- b. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel dan lain-lain).
- d. *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- e. *Teller* harus menyetor uang tunai kepada kuasa kas setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.

---

<sup>9</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta : PT. Bumi Aksara, 200 ), h.161.

<sup>10</sup>*Ibid.*, h.165-166.



- f. *Teller* berhak meminta peralatan yang dibutuhkan demi kelancaran tugas dan kuasa kasnya.
- g. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggung jawabkannya kepada kuasa kas.
- h. *Teller* harus menerima setoran atau pembayaran kepada nasabah bank.
- i. *Teller* harus mengelola, mengadministrasi, mempertanggung jawabkan dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik.

### **3. Etika *Teller***

Sebagai *front officer* atau *frontliner* yang berhubungan langsung dengan nasabah, *Teller* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut antara lain sebagai berikut :<sup>11</sup>

- a. Penampilan, yaitu *teller* sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank tersebut.
- b. Kepribadian, yaitu *teller* harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat dan hormat terhadap nasabah.
- c. Kecepatan pelayanan dari *teller* sehingga dapat memuaskan para nasabah.
- d. Menjaga kerahasiaan yaitu *teller* harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.

---

<sup>11</sup>*Ibid.*, h.167.

#### 4. Aturan dan Tata Tertib *Teller*

Aturan dan Tata Tertib *Teller* yaitu sebagai berikut :<sup>12</sup>

- a. Pada jam kerja atau operasi bank yang diperkenankan yang berada di daerah *teller* adalah :
  - 1) Karyawan bagian kas (*head teller* dan *teller*)
  - 2) Pimpinan bank atau auditor di waktu-waktu tertentu dan
  - 3) Pejabat Bank Indonesia yang telah mendapat izin dari pimpinan bank.
- b. Setiap *teller* hanya dapat melayani transaksi di *counter teller*, kecuali telah mendapat izin dari *head teller* atau pimpinan bank.
- c. *Teller* tidak diperkenankan makan di *counter teller*, membawa tas keruangan *teller* dan menggantungkan baju atau sejenisnya didalam ruangan *teller*.
- d. Pintu masuk ruangan *teller* harus terkunci, ruang *teller* harus dilengkapi sistem alarm yang baik dan setiap pengambilan uang tunai ke brankas harus di ketahui *head teller* atau pimpinan bank.
- e. Pada akhir jam kerja *teller* wajib menghitung uang yang ada pada boks *teller*, Jika terdapat kelebihan ia wajib menyetorkannya pada *head teller*, Jika terdapat kekurangan *teller* wajib mengganti kekurangan tersebut.

---

<sup>12</sup>*Ibid.*

## 5. Fungsi Teller

*Teller* berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai , pemindah bukuan dan penyetoran non tunai (rupiah dan valutan asing).<sup>13</sup>

Di dalam Al-Qur'an dijelaskan sebagai berikut : Surah Al- Baqarah 275

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ  
الْمَسِّ ۚ ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا ۗ وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا ۚ فَمَنْ  
جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَىٰ فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ ۗ وَمَنْ عَادَ فَأُولَٰئِكَ  
أَصْحَابُ النَّارِ ۗ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ.

Orang-orang yang makan (mengambil) riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan syaitan lantaran (tekanan) penyakit gila. Keadaan mereka yang demikian itu, adalah disebabkan mereka berkata (berpendapat), sesungguhnya jual beli itu sama dengan riba, padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Orang-orang yang telah sampai kepadanya larangan dari Tuhannya, lalu terus berhenti (dari mengambil riba), maka baginya apa yang telah diambilnya dahulu (sebelum datang larangan); dan urusannya (terserah) kepada Allah. Orang yang kembali (mengambil riba), maka orang itu adalah penghuni-penghuni neraka; mereka kekal di dalamnya. (Q.S Al-Baqarah : 275).

---

<sup>13</sup> <http://www.eprints.polsri.ac.id/PROPOSALSKRIPSI.pdf>. (di akses pada 24 Maret 2018, 10:30 wib).

Dari surah Al-Baqarah ayat 275 mengandung arti terkait dengan transaksi perbankan yaitu, tidak diperbolehkan untuk melakukan transaksi yang mengandung riba. Terlepas dari semua itu, perlu juga di ingat bahwa tidak semua pekerjaan yang berhubungan dengan dunia perbankan tergolong riba. Ada di antaranya yang halal dan baik, seperti penitipan.

#### **D. *Customer Service***

##### **1. *Pengertian Customer Service***

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah, *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Tugas *Customer Service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Oleh karena itu tidak sembarangan orang dapat menjadi *Customer Service* seperti yang diinginkan perusahaan.

##### **2. *Peranan Customer Service***

*Customer Service* memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabahnya agar menjadi nasabah bank yang

bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Secara umum, Peranan *Customer Service* Bank adalah :

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank tersebut melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank tersebut.

### **3. Fungsi *Customer Service***

Fungsi *Customer Service* bank adalah sebagai berikut :

- a. Sebagai *Resepsionis*

Sebagai *resepsionis* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

- b. Sebagai *Deskam*

Sebagai *deskam* artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai layani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi

secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

c. Sebagai *Salesman*

Sebagai *salesman* maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai menyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala

sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.<sup>14</sup>

## **E. Nasabah**

### **1. Pengertian Nasabah**

Nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah pertalian, orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan. Dalam praktiknya, nasabah dibagi dalam tiga kelompok berikut :

- a. Nasabah baru, artinya nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke perusahaan atau bank tersebut. Mungkin saja kedatangannya hanya sekedar memperoleh informasi atau sudah mau melakukan transaksi. Jika semula kedatangannya hanya untuk memperoleh informasi namun karena sikap kita yang baik bukan tidak mungkin nasabah akan melakukan transaksi.
- b. Nasabah biasa (sekunder), artinya nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan bank tersebut, namun tidak rutin. Jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering. Nasabah jenis ini juga perlu disikapi dengan baik agar dia menambah volume transaksinya di masa yang akan datang.
- c. Nasabah utama (primer), artinya nasabah yang sudah sering berhubungan dengan bank tersebut. Pelanggan atau nasabah primer

---

<sup>14</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada,200 ), h.180-183.

selalu menjadikan kita nomor satu dalam berhubungan. Pelanggan ini tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya dan sikap kita terhadap mereka harus selalu di pupuk.

## **2. Sikap Melayani Nasabah**

Agar nasabah merasa puas sikap kita dalam meyakinkan nasabah harus diatur sedemikian rupa. Janganlah ketika kita mengerjakan sesuatu, kita bersikap seperti berpura-pura atau jengkel atau sikap yang tidak menyenangkan lainnya. Dampak dari sikap berpura-pura jengkel atau emosi akan menyebabkan pelayanan yang diberikan menjadi tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan kecewa.

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan dalam melayani seluruh jenis nasabah :

### **a. Beri Kesempatan Nasabah Berbicara**

Artinya karyawan memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengemukakan segala keinginannya terlebih dahulu. Dalam hal ini, karyawan harus dapat menyimak setiap pembicaraan yang dikemukakan nasabah. Karyawan juga harus berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.

Di samping mendengar dengan seksama, karyawan juga bila perlu membuat catatan dikertas secara garis besar sehingga tidak perlu mengulang hal-hal yang sudah dikemukakan sebelumnya.

### **b. Dengarkan Baik-baik**

Selama nasabah mengemukakan pendapatnya. Karyawan harus mendengar dan menyimak baik-baik. Karyawan juga jangan membuat gerakan yang dapat



menyinggung nasabah, seperti gerakan tubuh tangan dan kaki yang dianggap kurang sopan.

c. Jangan Menyela Pembicaraan

Jangan menyela pembicaraan artinya sebelum nasabah selesai bicara karyawan dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan karyawan member tanggapan setelah nasabah sudah selesai berbicara.

Memotong atau menyela nasabah yang sedang berbicara merupakan perbuatan yang tidak sopan. Hal ini juga dapat mengganggu konsentrasi nasabah untuk mengemukakan pendapatnya.

Terkadang konsentrasi nasabah menjadi terganggu sehingga lupa apa yang harus dikemukakan. Biasanya nasabah malas untuk mengingat kembali apa yang sudah ia jelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, untuk hal yang kurang perlu jangan menyela atau memotong pembicaraan dan usahakan pembicaraan berjalan tuntas terlebih dahulu.

d. Ajukan Pertanyaan Setelah Nasabah Selesai Berbicara.

Seperti dikatakan sebelumnya, jangan coba untuk memotong atau menyela pembicaraan. Jika ada pertanyaan, sebaiknya ajukan setelah nasabah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara dapat dianggap sopan.

Dalam mengajukan pertanyaan, karyawan pun harus memilih dulu pertanyaan yang dianggap penting. Kemudian, gunakan bahasa yang mudah dipahami atau dengan kata lain, pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik singkat dan jelas.

e. Jangan Marah dan Jangan Mudah Tersinggung

Karena nasabah memiliki bermacam-macam sifat, jika ada kata-kata atau sikap nasabah yang kurang berkenan, karyawan jangan cepat emosi atau tersinggung. Cara bicara, sikap atau nada bicara dalam menanggapi nasabah jangan sekali-kali menyinggung nasabah.

Selain itu karyawan jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen tinggi. Usahakan karyawan tetap sabar dalam melayaninya.

f. Jangan Mendebat Nasabah

Dalam praktiknya, terkadang apa yang diinginkan nasabah tidak sesuai dengan kondisi yang ada pada perusahaan. Oleh karena itu, jika ada hal-hal yang kurang disetujui, usahakan beri penjelasan dengan sopan.

Karyawan jangan sekali-sekali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah. Hal ini disebabkan nasabah tidak suka dibantah atau didebat. Jika dianggap perlu untuk membantah, gunakanlah cara yang halus sehingga nasabah tidak merasa lebih rendah atau salah.

g. Jaga Sikap Sopan, Ramah, dan Selalu Berlaku Tenang

Dalam melayani nasabah, sikap sopan santun, dan ramah harus selalu dijaga. Begitu pula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.

Ada istilah yang mengatakan “ Anda Sopan Kami Segan “ Sikap sopan santun dan ramah dapat membuat nasabah menjadi segan sehingga nasabah berinteraksi lebih dari yang kita berikan. Jika kita mau dihormati orang lain, kita juga harus menghormatinya.

h. Jangan Menangani Hal-hal yang Bukan Merupakan Pekerjaannya.

Dalam praktiknya, sering ditemukan karyawan menangani pekerjaan yang sebenarnya bukan wewenangannya untuk melakukan hal tersebut. Terkadang karyawan merasa mampu melakukan semua hal. Padahal kemampuannya sangat kurang sehingga dapat memberikan informasi yang salah dan keliru. Oleh karena itu, sebaiknya karyawan tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangannya. Serahkan kepada karyawan yang berhak sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.

Kalaupun terpaksa, cari jalan untuk menjelaskannya agar nasabah tidak kecewa, misalnya nasabah disuruh untuk menunggu sesaat sampai petugas yang berwenang datang.

i. Tunjukan Sikap Perhatian dan Sikap Ingin Membantu

Nasabah yang datang ke perusahaan pada prinsipnya ingin dibantu. Artinya nasabah mempunyai masalah yang tidak mampu ia selesaikan sendiri. Oleh karena itu, dalam memberikan sikap, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu. Dengan demikian, nasabah akan merasa senang dan tenang karena yakin masalahnya akan dapat diselesaikan.<sup>15</sup>

### 3. Sifat- Sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya seorang *customer service* mampu memahami dan mengerti akan sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman, dan budaya. Secara umum setiap

---

<sup>15</sup>*Ibid.*, h.69-73.

nasabah memiliki keinginan yang sama, yaitu ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhannya serta selalu ingin memperoleh perhatian. Berikut ini sifat-sifat nasabah yang harus dikenal :

a. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas *customer service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *customer service* itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka di bantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang kebank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah,

berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>16</sup>

#### **4. Kepuasan Nasabah**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kepuasan berasal dari kata “*puas*” yang artinya merasa senang. Dimana kata puas tersebut bahwa kepuasan dapat diartikan sebagai perihal yang bersifat puas, kesenangan, dan kelegaan. Sedangkan Menurut Wikipedia nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluan sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain. Maka yang dimaksud dengan kepuasan nasabah adalah rasa senang atau puas yang dimiliki oleh nasabah setelah keinginannya tercapai.

Membuat nasabah betah berurusan dengan bank merupakan bagian dari kepuasaan nasabah, berikut cara-cara nya adalah :

- a. Petugas (*customer service*) harus menarik, baik dari segi penampilan maupun gaya bicara yang tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap terhadap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan dan melayani nasabah. Disamping itu pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta : Kencana, 2004), h.207-208.

- c. Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa nyaman, tempat duduk yang nyaman serta tersedia bahan bacaan.
- d. Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.<sup>17</sup>

Kunci untuk mempertahankan nasabah adalah kepuasan nasabah. Mengapa penting sekali bagi bank untuk memuaskan nasabah ?

- a. Karena pada dasarnya penambahan nasabah suatu bank dalam setiap periodenya berasal dari dua kelompok, yaitu “nasabah baru” dan “nasabah lama”. Akan tetapi, lebih mahal upaya untuk menarik nasabah baru dari pada mempertahankan nasabah saat ini. Oleh sebab itu, mempertahankan nasabah lebih kritis dari pada menarik nasabah.
- b. Karena biaya untuk menarik nasabah baru lebih tinggi dari pada nilai seumur hidup nasabah lama, bank harus mengeluarkan biaya yang lebih banyak dari pada nilai nasabah baru tersebut.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>*Ibid.*, h.214.

<sup>18</sup> Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung : Pustaka Setia, 2013), h. 283.

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Gambaran Umum PT. Bank Sumut**

##### **1. Sejarah Bank Sumut**

PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara, disingkat PT. BANK SUMUT, Merupakan Bank Devisa yang kantor pusatnya beralamatkan di Jalan Imam Bonjol No. 18 Medan. Bank didirikan di Medan berdasarkan Akta Notaris Rusli No. 22 Tanggal 04 November 1961 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13 Tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah dan sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara No. 5 tahun 1965 bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pada tanggal 16 April 1999, sesuai akta Notaris Alina Hanum Nasution S.H, No 38, menyatakan bahwa bentuk usaha kembali menjadi Perseroan Terbatas. Akta pendirian ini disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia berdasarkan surat keputusan No.C-8224 HT. 01.01 TH.99 tanggal 05 Mei 1999 serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 54 tanggal 06 Juli 1999 tambahan No.4042.

Modal dasar pada saat itu sebesar Rp100 juta dan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Sumatera Utara. Sejalan dengan Program Rekapitalisasi, bentuk hukum BPDSU tersebut harus diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) agar saham Pemerintah Pusat dapat masuk untuk pengembangan dan di kemudian hari saham pihak ketiga dimungkinkan dapat masuk atas

persetujuan DPRD Tingkat I Sumatera Utara, sehingga berdasarkan hal tersebut maka pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT Bank SUMUT yang berkedudukan dan berkantor Pusat di Medan, Jl. Imam Bonjol No. 18, yang didirikan berdasarkan Akta No. 38 tanggal 16 April 1999 dibuat di hadapan Alina Hanum, SH, Notaris di Medan yang telah mendapat pengesahan dari Departemen Kehakiman Republik Indonesia No. C-8224 HT.01.01.TH 99 tanggal 5 Mei 1999. Pada saat itu, modal dasar ditetapkan sebesar Rp400 miliar. Seiring dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank, maka pada tanggal 15 Desember 1999 melalui Akta No. 31, modal dasar ditingkatkan menjadi Rp500 miliar. Sesuai dengan Akta No. 39 tanggal 10 Juni 2008 yang dibuat dihadapan H. Marwansyah Nasution, SH, Notaris di Medan berkaitan dengan Akta Penegasan No. 05 tanggal 10 November 2008 yang telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01-87927.AH.01.02 tahun 2008 tanggal 20 November 2008 yang diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 3 Februari 2009, maka modal dasar ditambah dari Rp500miliar menjadi Rp1 triliun. Anggaran Dasar terakhir, sesuai dengan Akta No. 12, tanggal 18 Mei 2011 dari Notaris Afrizal Arsad Hakim, S.H., mengenai Pernyataan Keputusan Rapat PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. Perubahan anggaran dasar ini telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan No. AHU-



33566.AHU.01.02 Tahun 2011 tanggal 5 Juli 2011, di mana modal dasar mengalami perubahan dari Rp1 triliun menjadi Rp2 triliun.

Gagasan dan wacana untuk menjadikan unit atau divisi usaha syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder bank SUMUT, khususnya Direksi dan Komisaris sejak dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga bank adalah haram sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberi kesempatan bagi bank konvensional untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS).

Selain itu, karena kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius khususnya umat islam yang semakin sadar akan menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam ekonomi (*muamalah*). Atas dasar hal tersebut dan komitmen Bank SUMUT terhadap pengembangan layanan syariah maka dibentuk satu Divisi yaitu Divisi Usaha Syariah (DUSY) pada tanggal 4 November 2004 Bank Sumut pertama kali membuka Unit Usaha Syariah dengan 2 kantor Cabang Syariah, yaitu kantor Cabang Syariah Medan dan Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan. Dan sehubungan dengan kompleksitas usaha dan struktur organisasi PT Bank Sumut Divisi Usaha Syariah diubah menjadi Unit Usaha Syariah. Dan saat ini Unit Usaha Syariah telah memiliki 6 (enam) Kantor Cabang Syariah dan 16 (enam belas) kantor Capem.

Adapun tempat penulis melakukan praktek kerja lapangan (magang) yaitu di Kantor Capem Syariah Hm Joni Medan yang di buka pertama kali pada tahun 2011 sesuai dengan Keputusan Direksi PT Bank Sumut No. 101/Dir/DPr-

PP/SK/2011 tanggal 2011 dan telah mendapat persetujuan dari Bank Indonesia sesuai dengan Surat BI No. 13/44/DPbS/Mdn tanggal 31 Maret 2011.

## **2. Visi dan Misi Bank Sumut**

### **a. Visi**

Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

### **b. Misi**

Mengelola dana pemerintahan dan masyarakat secara professional.

## **3. Unit Usaha Syariah di Bank Sumut**

Dalam upaya mewujudkan visinya, Bank SUMUT telah mewujudkan komitmennya untuk mengembangkan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah. Pada tahun 2004, Bank Sumut membuka Divisi Usaha Syariah yang mendapat izin dari Bank Indonesia sesuai surat BI No.6/142/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan Divisi Usaha Syariah pertama kali dibentuk pada tanggal 04 November 2004, dengan dua unit kantor operasional pendukung yaitu:

### **a. Kantor Cabang Syariah Medan**

### **b. Kantor Cabang Syariah Padang Sidempuan**

Dan sehubungan dengan kompleksitas usaha dan struktur organisasi PT Bank Sumut Divisi Usaha Syariah diubah menjadi Unit Usaha Syariah. dan sejalan dengan beriringnya waktu, sampai dengan tahun 2018 ini Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah memiliki 22 kantor operasional yang terdiri dari 6 kantor

Cabang dan 16 kantor Capem yang tersebar di Medan dan kota-kota besar lainnya di Sumatera Utara yaitu :

**Tabel 3.1**

<b>No.</b>	<b>Nama Kantor Cabang</b>	<b>Alamat</b>
I	Kantor Cabang Syariah Medan	Jl. Brigjen Katamso Komplek Centrium No.4 Kel. Kampung Aur Kec Medan Maimun.
	1. Capem Syariah Karya	Jl. Karya No.79 Kec Medan Barat.
	2. Capem Syariah HM Joni	Jl. HM Joni No.28/29 Kel. Pasar Merah Kec Medan Kota.
	3. Capem Syariah Marelان Raya	Jl. Marelان Komp. Pertokoan Brayان Trade Center Jln. Veteran No.13-14 Desa Helvetia Kec. Labuhan Deli, Deli Serdang.
	4. Capem Syariah HM Yamin	Jl. Prof HM Yamin SH No.484 Kel. Sei Kera Kec. Medan Perjuangan, Medan.
	5. Capem Syariah Kota Baru Marelان	Jl. Marelان Raya No. 285A-B Kel. Renges Pulau Kec. Medan Marelان, Medan.
II	Kantor Cabang Syariah Medan	Jl. Ringroad/Gagak Hitam sp. Asoka No.

	Ringroad	1-2 Kel Asam Kumbang Kec. Medan – Selayang.
	1. Capem Syariah Stabat	Jl. H. Zainul Arifin No.201 Langkat.
	2. Capem Syariah Multatuli	Jl. Multatuli Raya Blok FF No. 38 Medan.
	3. Capem Syariah Binjai	Jl. Tengku Amir Hamzah No. 4A Kel. Jati Negara Kec. Binjai Utara, Binjai.
	4. Capem Syariah Simpang Kayu Besar	Jl. Medan Tanjung Morawa KM. 14,5 No.5-6 Desa Limau Manis Kec. Hamparan Perak, Deli Serdang.
	5. Capem Syariah Hamparan Perak	Jl. Besar Hamparan Perak No.43 Desa Hamparan Perak Kec. Hamparan Perak Deli Serdang.
III	Kantor Cabang Syariah Padangsidempuan	Jl. Merdeka No. 12 Tapanuli Selatan.
	1. Capem Syariah Panyabungan	Jl. Williem Iskandar No.179A Kel. Sipolu-polu Kec. Panyabungan Mandailing Natal.
IV	Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi	Jl. Dr Sutomo No.21 Tebing Tinggi.

	1. Capem Syariah Lubuk Pakam	Jl. Sutomo No.67 Deli Serdang.
	2. Capem Syariah Kisaran	Jl. Imam Bonjol No.80 Asahan.
	3. Capem Syariah Kampung Pon	Jl. Besar Kampung Pon No. 132 Kel. Kampung Pon Kec. Sei Bamban Serdang Bedagai.
V	Kantor Cabang Syariah Sibolga	Jl. Sisingamaraja No. 56 C Sibolga.
VI	Kantor Cabang Syariah Pematang Siantar	Jl. Jenderal Sudirman Blok A No.5-6 Kel. Proklamasi I Kec. Siantar Barat Pematang Siantar.
	1. Capem Perdagangan Syariah	Jl. Kartini No. 6 Kel. Perdagangan I Kec. Bandar, Simalungun.
	2. Capem Rantauprapat Syariah	Jl. Ahmad Yani No.120B-C Kel. Bakaran Batu Kec. Rantau Selatan Labuhan Batu.

#### 4. Makna logo PT. Bank SUMUT Syariah

Kata kunci dari Logo PT. Bank SUMUT adalah *SINERGI* yaitu kerjasama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang didasari dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.



Gambar 3.1. Logo Bank Sumut Syariah

Sumber : [www.banksumut.com](http://www.banksumut.com)

Bentuk logo PT. Bank SUMUT menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf "U" yang saling berkait bersinergi membentuk huruf "S" yang merupakan kata awal "SUMUT". Sebuah gambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank Sumut dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank Sumut.

Warna **Orange** yang ada pada logo Bank Sumut sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna **Biru** yang sportif dan profesional, sebagaimana misi Bank Sumut.

Warna **Putih** dalam logo Bank Sumut sebagai ungkapan ketulusan hati dalam melayani nasabah, sebagaimana yang ada dalam motto atau statement budaya Bank Sumut.

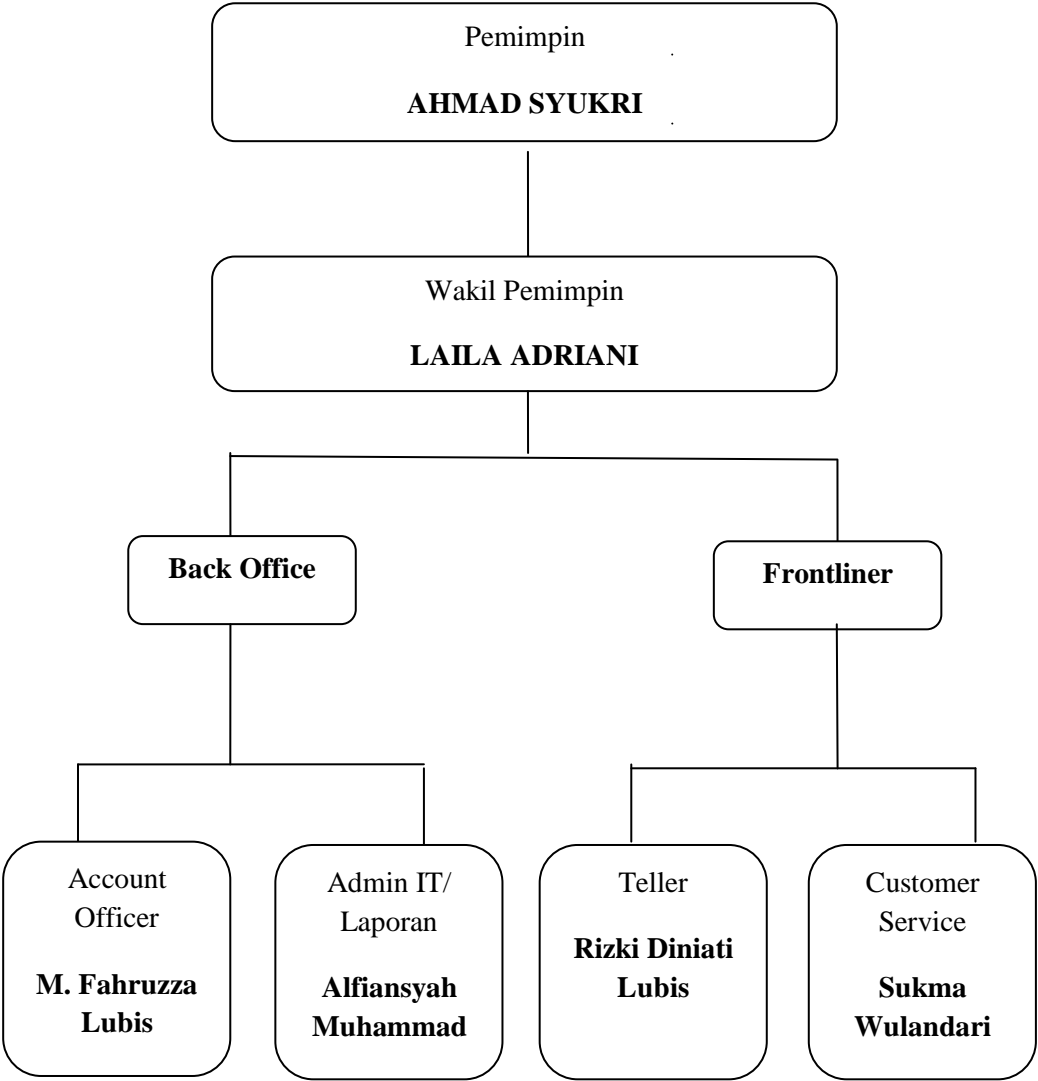
Jenis huruf “**palatino bold**” yang sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

## **B. Struktur Organisasi Perusahaan**

Struktur organisasi adalah bagaimana mengelompokkan atau pembagian tugas perusahaan. Dibawah ini merupakan struktur organisasi dari PT.Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan.

Pembentukan struktur organisasi perusahaan harus di buat dengan bagan yang jelas, dan hal ini dimaksudkan agar pemimpin perusahaan dapat mengetahui siapa saja yang akan melaksanakan pekerjaan dan tanggung jawab serta wewenang yang ada pada struktur organisasi pada perusahaan tersebut.

STRUKTUR ORGANISASI KCP SYARIAH HM JONI MEDAN





## **C. Produk-Produk Bank Sumut Syariah**

### 1. Produk Penghimpun Dana

#### a. Giro iB Utama Wadiah

Simpanan Giro iB Utama Wadiah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip wadiah *Yad dhamanah* (Titipan Murni). Pada Produk ini nasabah menitipkan dana pada bank dan bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya. Adapun media penarikan untuk Giro ini adalah blanko cek dan giro.

#### b. Giro iB Mudharabah

Produk Giro iB Mudharabah dipersiapkan untuk mengantisipasi perkembangan penggunaan produk-produk perbankan syariah oleh masyarakat. Selama ini produk investasi perbankan yang ditawarkan umumnya berbentuk tabungan dan deposito atas dasar akad Mudharabah (berbagi hasil) sedangkan produk giro menggunakan akad Wadiah (Titipan). Adanya tuntutan masyarakat terutama pelaku bisnis akan kebutuhan sarana investasi melalui produk giro maka dipandang perlu untuk menawarkan suatu produk investasi berupa giro yang memberikan bagi hasil yang dinamakan simpanan Giro iB Mudharabah. Giro iB Mudharabah adalah giro dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana dan media penarikan untuk Giro ini adalah blanko cek dan giro.

c. Tabungan iB Martabe (Tabungan Marwah)

Tabungan Marwah merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (shahibul mal) bank dapat mengelolanya didalam operasional bank untuk mendukung sektor real dengan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana.

d. Tabungan Marhamah

Tabungan Marhamah (Tabungan iB Martabe Bagi Hasil Mudharabah) merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolannya menggunakan prinsip Mudharabah Muthalaqah, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (shahibul mal) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha- usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang didapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati. Tabungan ini dilengkapi fasilitas ATM .

e. Tabungan iB Makbul

Tabungan iB Makbul adalah produk tabungan khusus PT Bank Sumut sebagai sarana penitipan BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak melakukan transaksi penarikan.

f. Tabungan Simpel iB (Simpanan Pelajar)

Tabungan Simpel iB (Simpanan Pelajar) merupakan tabungan yang diperuntukkan khusus bagi para pelajar, dimana seorang pelajar dapat memiliki rekening dan buku tabungan sendiri dan pihak bank yang telah bekerjasama dengan sekolah tersebut yaitu dengan mengajukan surat permohonan pembukaan tabungan simpel iB.

g. Tabungan iB Rencana

Tabungan berjangka yang ditujukan untuk membantu anda memenuhi segala rencana dengan 2 pilihan jenis setoran rutin atau non rutin (bebas) yang dilengkapi dengan asuransi jiwa.

Manfaatnya yaitu :

- 1) Aman dan terjamin
- 2) Online di seluruh outlet PBS
- 3) Bagi hasil yang kompetitif
- 4) Memungkinkan mendapatkan program-program yang menarik
- 5) Gratis Biaya adm/bln
- 6) Gratis Premi Asuransi Jiwa (Asuransi oleh Panin Life unit Syariah)

f. Deposito iB Ibadah

Prinsipnya sama dengan tabungan marhamah, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama. Investasi akan disalurkan untuk usaha yang produktif dan halal.

## 2. Produk Penyaluran Dana

### a. Pembiayaan iB Serbaguna

Merupakan pembiayaan dengan akad Murabahah (jual beli) atas barang dengan harga yang disepakati di awal dimana bank menyebutkan harga pembelian dan margin yang diperoleh bank. Bank dapat mensyaratkan pembelian untuk membayar uang muka. Nasabah membayar kepada bank menurut harga yang diperjanjikan dan harga atau pembayaran tidak berubah selama jangka waktu yang telah disepakati. Produk pembiayaan ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat untuk pembelian barang-barang konsumtif, modal kerja dan investasi.

### b. Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan modal kerja merupakan penanaman dana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal terhadap suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah ditentukan atau disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pihak pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana/modal masing-masing. Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad. Pembiayaan iB Modal Kerja adalah pembiayaan yang dikhususkan untuk pembiayaan Modal kerja usaha untuk usaha baik Mikro, Kecil, Menengah atau sektor Komersil/Korporasi. Akad yang dipergunakan adalah akad Mudharabah dan/atau Akad Musyarakah.

c. Pinjaman dengan Gadai Emas

Pembiayaan ini yaitu pinjaman tanpa imbalan dengan jaminan emas dengan kewajiban mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicil dengan jangka tertentu. Pembiayaan Rahn dengan gadai emas adalah fasilitas pinjaman dana tanpa imbalan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah. Atas emas yang digadaikan bank dengan biaya sewa Rp. 5.500/ gram/bulan.

d. Pembiayaan Mikro iB Bank Sumut Sejahtera II

Pembiayaan Mikro iB Bank Sumut Sejahtera II ini merupakan produk pembiayaan yang melayani segmen pembiayaan mikro pada PT. Bank Sumut UUS. Pembiayaan ini di bentuk untuk melayani nasabah pembiayaan usaha mikro Unit Usaha Syariah dalam skala kebutuhan Rp. 5 Juta- 50 Juta.

e. KPR iB Griya Bank Sumut Unit Usaha Syariah

Kredit Pemilikan Rumah ini (KPR iB Griya Bank Sumut Unit Usaha Syariah) merupakan pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk kebutuhan pembelian rumah baik berupa rumah tinggal yang dijual melalui Pengembang atau bukan Pengembang di lokasi-lokasi yang telah ditentukan bank dengan sistem murabahah (jual beli).

f. Pembiayaan iB Murabahah Pensiun

Pembiayaan iB Murabahah Pensiun merupakan pembiayaan dengan prinsip jual beli (murabahah) dengan tujuan investasi dan konsumsi bagi para pensiunan, dimana bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli (musytari).

### 3. Jasa – Jasa Bank

#### a. Kiriman Uang (Transfer)

Transfer uang yaitu suatu jasa bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang yang lain atas permintaan pihak ketiga untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain. Pengiriman uang menggunakan prinsip wakalah.

#### b. Kliring

Kliring yaitu tata cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat- surat berharga antar bank peserta kliring dengan maksud agar perhitungan utang piutang itu terselenggara dengan mudah, cepat, dan aman serta landasan syariah dengan menggunakan prinsip wakalah.

#### c. Bank Garansi

Bank Garansi yaitu pemberian janji bank (penjamin) kepada pihak lain (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu, dan keperluan tertentu, bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi bank kepada pihak lain tersebut,apabila nasabah tersebut cedera janji. Bank garansi akan menggunakan prinsip kafalah. Dalam aplikasi PT Bank Sumut Unit Usaha Syariah, Bank memberikan garansi bank untuk kontraktor yaitu jaminan penawaran, penerimaan uang muka, melaksanakan pekerjaan,dan pemeliharaan.

#### d. Inkaso (Jasa Tagihan)

Merupakan fasilitas yang diberikan kepada nasabah atas kepastian dan pengurusan penagihan warkat-warkat yang berasal dari kota lain secara cepat dan aman berdasarkan prinsip wakalah.

## BAB IV

### TEMUAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penerapan SOP *Frontliner* Pada Bank Sumut Syariah.

Bank Sumut Syariah berusaha memberikan Standar Operasional yang terbaik supaya nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai SOP yang berlaku, serta produk yang ada di Bank Sumut Syariah, Sehingga nasabah tersebut mau menjadi nasabah tetap di Bank Sumut Syariah karena merasa puas, khususnya pada bagian *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah.

*Frontliner* adalah Petugas atau karyawan bagian depan yang berhadapan langsung dengan nasabah, sehingga peran *frontliner* disini sangat dibutuhkan untuk meningkat kepuasan nasabah.<sup>19</sup>

Standar penampilan sesuai dengan sop yang berlaku

1. Penampilan Wanita
  - a. Mengenakan seragam dinas Bank Sumut Syariah sesuai ketentuan yang berlaku.
  - b. Tidak menggunakan rias wajah yang berlebihan, minimal bedak dan lipstick.
  - c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan dan mencolok.
  - d. Menggunakan sepatu hitam pantofel tertutup dengan tinggi tumit 3-7 cm.

---

<sup>19</sup> Rizki Diniati Lubis, *Teller*, Wawancara Pribadi, Medan, 02 April 2018.

- e. Menggunakan ID card dijepit sebelah baju kiri.
- f. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapian tatarias serta kebersihan dan kerapian kuku).

## 2. Penampilan Pria

- a. Mengenakan seragam dinas Bank Sumut Syariah sesuai ketentuan yang berlaku.
- b. Dilarang melipat / menggulung lengan baju selama jam kerja.
- c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
- d. Menggunakan sepatu hitam bertutup, kaos kaki hitam.
- e. Tidak berkumis dan berjenggot.
- g. Menggunakan ID card dijepit sebelah baju kiri.
- h. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapian tatarias serta kebersihan dan kerapian kuku).<sup>20</sup>

*Frontliner* terdiri dari *Teller* dan *Customer Service*

*Teller* : Karyawan bank yang berhadapan langsung dengan nasabah yang bertugas melakukan transaksi perbankan sehari- hari.

### Fungsi dan Tugas *Teller*

1. Sebagai penerima setoran uang (tunai atau non tunai), menghitung uang, mengecek keaslian uang, memeriksa ulang kebenaran pengisian slip/warkat, hingga mencetak saldo akhir dalam buku tabungan, melakukan aktivitas penerimaan, waktu transaksi yang dilakukan *Teller* kepada nasabah maksimal 2 menit sesuai dengan SOP.

---

<sup>20</sup> Sukma Wulandari, *Customer Service*, Wawancara Pribadi, Medan 02 April 2018.



2. Sebagai pembayaran uang (tunai atau non tunai), melakukan aktivitas pembayaran sesuai SOP.
3. Melayani transfer dana, kliring, inkaso, ataupun transaksi perbankan lainnya.
4. Melakukan aktivitas dan kegiatan transaksi sesuai SOP.

#### Standar Layanan *Teller* Bank Sumut Syariah

1. Berdiri dan senyum
  - a. Berdiri menyambut Nasabah dengan senyum dengan tulus, tanpa kesan terpaksa dan menggunakan bahasa tubuh yang sopan.
  - b. Menjaga kontak mata dengan Nasabah ketika berbicara.
2. Mengucapkan salam
  - a. Ucapkan salam dengan nada sopan dan artikulasi yang jelas, Jika belum mengetahui nama dan agama nasabah, ucapkan : “*Selamat pagi/siang/sore (sesuai konteks waktu) Pak/Ibu*”, Jika telah mengetahui nama/marga dan agama nasabah, misalnya muslim, ucapkan : “*Assalamu’alaikum, Pak/Bu ..... (diikuti nama nasabah)*”.
  - b. Salam dan bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah.
  - c. Jika masih melayani nasabah lain atau sedang menyelesaikan suatu pekerjaan, minta dengan ramah dan sopan kepada nasabah untuk

menunggu, ucapkan :*“Maaf Pak/Bu..... (diikuti nama nasabah),  
mohon tunggu sebentar”*

3. Menanyakan kebutuhan
  - a. Ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga :*“Ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu “*
  - b. Tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan dan artikulasi yang jelas.
  - c. Harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani Nasabah.
  - d. Tidak berbicara dengan Pegawai lain ketika sedang melayani nasabah.
  - e. Tidak dalam keadaan makan atau minum ketika sedang melayani nasabah.
  - f. Menyediakan Alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu diperlukan untuk proses transaksi.
4. Periksa kelengkapan nota
  - a. Periksa kelengkapan dan kebenaran pengisian data dan bukti transaksi.
  - b. Membantu nasabah dalam pengisian nota/slip.
5. Proses transaksi dengan cepat dan teliti
  - a. Memproses transaksi dengan cepat dan teliti.
  - b. Memasukkan data transaksi ke sistem (Posting).
  - c. Mencetak bukti transaksi (Validasi).

- d. Memeriksa kembali kebenaran hasil validasi dengan tulisan nasabah.
6. Konfirmasi
    - a. Penyetoran Uang (Setelah uang diterima dari nasabah, uang dihitung dan minta nasabah untuk menyaksikan penghitungan uang tersebut setelah itu konfirmasi kembali jumlah uang tersebut kepada nasabah sebelum transaksinya diproses).
    - b. Pembayaran Uang (Sebelum uang diserahkan kepada nasabah, uang dihitung dan minta nasabah untuk menyaksikan penghitungan uang tersebut setelah itu konfirmasi kembali jumlah uang tersebut kepada nasabah).
7. Tanyakan kebutuhan lain
    - a. Setelah selesai melayani satu transaksi, *Teller* dapat menawarkan bantuan apabila Nasabah masih ingin melakukan transaksi dengan mengucapkan : “*Ada lagi yang bisa saya bantu Pak/Ibu..... (diikuti nama nasabah)?*”
8. Ucapkan terima kasih
    - a. Ucapkan dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas, ucapkan : “*Terima kasih Bapak/Ibu... (diikuti nama/marga nasabah), SelamatPagi/Siang/Sore (sesuai konteks waktu.*

*Customer Service*: Karyawan bank yang berhadapan langsung dengan nasabah yang bertugas melakukan pembukaan rekening, penutupan rekening, pencairan deposito dan media informasi lain nya.

## Fungsi dan Tugas *Customer Service*

1. Sebagai *Resepsionis* dengan tugas : Menerima nasabah yang datang ke Bank Sumut Syariah dengan sikap ramah, sopan dan menyenangkan, membantu nasabah yang ingin bertemu atau memiliki urusan dengan unit lain.
2. Sebagai *Deskman* dengan tugas : Melayani pertanyaan nasabah dan memberikan informasi tentang produk atau jasa Bank Sumut Syariah selengkap mungkin, menjelaskan keunggulan produk Bank Sumut Syariah dibandingkan produk Bank pesaing, mempersiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah, membantu dan memberi arahan atau petunjuk tentang cara-cara pengisian aplikasi maupun prosedur transaksi.
3. Sebagai *Salesman* dengan tugas : Melakukan *morning call* yaitu menyapa nasabah yang kurang aktif bertransaksi serta menawarkan produk dan jasa Bank, melakukan *cross selling* terhadap penjualan yang dilakukan, mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru.
4. Sebagai *Customer Relation Officer* dengan tugas : Membina hubungan baik dengan nasabah dan menjaga *image* Bank Sumut Syariah, membujuk dan meyakinkan agar apabila menghadapi masalah nasabah tetap bertahan dan tidak beralih dari Bank Sumut Syariah , melakukan komunikasi dengan nasabah melalui telepon atau berhadapan langsung.
5. Sebagai Komunikator dengan tugas : Menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya

antara Bank Sumut Syariah dan nasabah, menangani keluhan, keberatan dan permasalahan nasabah.

Untuk mencapai tujuan yang di butuhkan nasabah maka harus lah sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku, yaitu :

Standar Layanan *Customer Service* Bank Sumut Syariah.

1. Berdiri & senyum

- a. Berdiri ketika menyambut nasabah
- b. Senyum dengan tulus
- c. Tatap mata

2. Salam

- a. Ucapkan salam dengan nada sopan dan jelas:

*“Assalamu’alaikum Selamat Pagi/Siang/Sore Pak/Ibu...”* (Sebut nama bila kenal )

- b. Salam & bahasa boleh disesuaikan dengan kondisi daerah.

3. Mempersilahkan duduk

- a. Segera memperpersilahkan Nasabah untuk duduk dengan sopan dan artikulasi yang jelas.
- b. Jika belum mengetahui nama dan agama nasabah, ucapkan :*“Silahkan duduk Pak/Ibu”*
- c. Jika telah mengetahui nama/marga dan agama nasabah,ucapkan, ucapkan :*“Silahkan duduk, Pak/Ibu....“* (diikuti nama/marga nasabah).
- d. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah

4. Menawarkan bantuan

- a. Ucapkan dengan sopan dan keramahan yang terjaga “*Ada yang bisa saya bantu Pak/Ibu..... (diikuti nama/marga nasabah) ?*”
- b. Tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan.
- c. Tawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada nasabah.
- d. Harus selalu dalam keadaan siap untuk melayani nasabah.
- e. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.
- f. Tidak berbicara dengan Pegawai lain ketika sedang melayani nasabah.
- g. Tidak dalam keadaan makan atau minum ketika sedang melayani nasabah.
- h. Menyediakan Alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktudiperlukan untuk proses transaksi.

5. Gali kebutuhan

- a. Dengarkan nasabah dengan seksama.
- b. Uraikan kembali kebutuhan nasabah ;
- c. Pahami kebutuhannya yang pasti dengan menggunakan pertanyaan efektif .
- d. Arahkan kebutuhan nasabah agar lebih fokus.
- e. Penuhi kebutuhan Nasabah dengan proses yang cepat dan akurat.
- f. Tawarkan produk Bank Sumut yang sesuai dan berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang sedang diproses.

6. Menjelaskan ketentuan secara menyeluruh
  - a. Gunakan brosur yang ada dalam menjelaskan produk dan ketentuan.
  - b. Gunakan alat bantu seperti pena atau pensil untuk menunjukkan poin-poin yang penting.
  - c. Gunakan bahasa yang mudah dimengerti, jelas dan sistematis serta dengan keramahan yang terjaga.
  - d. Proses transaksi nasabah dengan cepat dan akurat.
7. Konfirmasi
  - a. Tindak lanjuti kebutuhan, keluhan dan saran nasabah dalam waktu yang cepat.
  - b. Tanyakan kebutuhan lain yang mungkin bisa dibantu.
8. Ucapkan Terima Kasih
  - a. Ucapkan dan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas.
  - b. Ketika nasabah hendak pergi melanjutkan transaksi ke unit lain, ucapkan : *“Terima kasih Pak/Ibu (diikuti nama/marga nasabah), silahkan menuju .... (nama unit yang dituju)”*
  - c. Ketika Transaksi selesai, ucapkan : *Terima kasih Bapak/Ibu... (diikuti nama/marga nasabah), Selamat Pagi/Siang/Sore (sesuai konteks waktu).*

## **B. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap SOP *Frontliner*.**

Dari hasil wawancara penulis dengan nasabah Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan merasa puas dengan pelayanan *frontliner* yang diberikan di Bank Sumut Syariah kepada para nasabahnya. Menurut Ibu Damayanti, karyawan *frontliner* sangat mengetahui tentang produk bank, *Customer Service* dapat menerangkan semua jenis produk secara detail ,dan mampu memberikan solusi yang terbaik kepada nasabah, dan *Teller* juga memberikan pelayanan yang terbaik, transaksinya yang cepat dan teliti.<sup>21</sup>

Dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya yang menggunakan produk Dana Pihak Ketiga Bank Sumut Syariah maka meningkatnya juga kepuasan nasabah.

**Tabel 4.1**

Peningkatan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Jumlah Nasabah  
pada Produk DPK ( Dana Pihak Ketiga )  
Per 31 Desember 2015

<b>Produk</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Giro	62
Tabungan	3.591
Deposito	166
<b>Total</b>	<b>3.819 Nasabah</b>

---

<sup>21</sup> Damayanti, *Nasabah*, Wawancara Pribadi, Medan, 02 April 2018.



**Tabel 4.2**

Per 31 Desember 2016

<b>Produk</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Giro	76
Tabungan	4.932
Deposito	200
<b>Total</b>	<b>5.208 Nasabah</b>

**Tabel 4.3**

Per 30 Desember 2017

<b>Produk</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
Giro	63
Tabungan	5.527
Deposito	204
<b>Total</b>	<b>5.794 Nasabah</b>

Sumber : Dokumentasi Bank Sumut Syariah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Pada Masalah pertama penelitian ini adalah bagaimana penerapan SOP (standar operasional prosedur) *frontliner* pada Bank Sumut KCP Syariah Hm.. Joni Medan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, semuanya berperan dengan aktif ketika berhadapan dengan nasabah sesuai dengan tugas nya masing-masing, baik dari segi pelayanan, maupun penampilan, petugas *frontliner* seperti *customer service* dan *teller* memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya agar merasa puas dan menjadi nasabah tetap di Bank Sumut Syariah.
2. Pada Masalah kedua penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap penerapan SOP (standar operasional prosedur) *frontliner* pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa nasabah merasa puas karena *Teller* mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan melayani transaksi perbankan secara lebih cepat dan teliti, dan begitu juga dengan pelayanan *customer service* yang mampu memberikan informasi secara detail mengenai produk Bank Sumut Syariah, sehingga dari data produk DPK (Dana Pihak Ketiga) meningkatkan jumlah nasabah setiap tahun nya yang membuktikan bahwa nasabah merasa puas terhadap produk tersebut,

Pada tahun 2015 jumlah nasabah DPK 3.819 nasabah, Pada tahun 2016 berjumlah 5.208 nasabah dan pada tahun 2017 berjumlah 5.794 nasabah.

## **B. Saran**

1. Dengan adanya SOP (Standar Operasional Prosedur) mempermudah segala kegiatan bertransaksi di Perbankan Syariah, terkhusus pada bagian *frontliner* yaitu *Teller* dan *Customer Service* yang berhadapan langsung dengan nasabah, supaya terus meningkatkan penerapan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, agar nasabah bank syariah terus meningkat setiap tahun nya karena penerapan SOP *frontliner* yang baik yang berlaku di bank syariah tersebut.
2. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah maka harus juga meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Syariah tersebut. Dengan kualitas pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan di bank tersebut dan ingin terus bertransaksi di bank tersebut dan bahkan akan menjadi nasabah tetap.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahannya. *Mushaf Aisyah*. Jakarta : PT. Insan Media Pustaka.

Damayanti. *Nasabah*, Wawancara Pribadi, Medan, 02 April 2018.

Dokumentasi Bank Sumut Syariah.

Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2010.

H.Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, 2010.

Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2001.

----- . *Pemasaran Bank*. Jakarta : Kencana, 2004.

Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta : Salemba Empat, 2001.

Lubis, Rizki Diniati. *Teller*, Wawancara Pribadi, Medan, 02 April 2018.

Machmud, Amir dan Rukmana. *Bank Syariah*. Jakarta : Erlangga, 2010.

Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank*. Yogyakarta : Graha Ilmu, 2012.

Sutanto, Hery dan Khaerul Umam. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*.

Bandung : Pustaka Setia, 2013.

UU RI Nomor 21 Tahun 2008. *Otoritas Jasa Keuangan*. Surabaya : Anfaka Perdana, 2012.

Wulandari, Sukma, Wawancara Pribadi, Medan, 02 April 2018.

[http://www.eprints.polsri.ac.id/ PROPOSALSKRIPSI.pdf](http://www.eprints.polsri.ac.id/PROPOSALSKRIPSI.pdf)

<http://www.kajianpustaka.com>

[www.banksumut.com](http://www.banksumut.com).

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di kota Banda Aceh kabupaten Banda Aceh pada tanggal 26 Februari 1998, putri dari pasangan suami-istri, Syahrudin Lubis dan Nurhania.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Negeri 104201 Desa Kolam Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2003-2009, tingkat SLTP di SMP Swasta Prayatna Medan pada tahun 2009-2012, dan tingkat SLTA di SMA Swasta Perguruan Islam Cerdas Murni Tembung pada tahun 2012-2015, kemudian melanjutkan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan mulai tahun 2015-sekarang.

Pada masa menjadi mahasiswa, penulis aktif mengikuti berbagai aktivitas kemahasiswaan/kepemudaan, antara lain pada organisasi DPP Inspirator Club University (ICU), dan IQEB (Intelligence dan Qolbu-Based of Economic Banking).