

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di dalam Undang-Undang tentang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 yang mana dalam hal ini menyatakan bahwa Perbankan Syariah adalah hal-hal yang berkaitan dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, dalam hal ini mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, dan cara maupun proses dalam melaksanakan suatu kegiatan. Dalam pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah juga dijelaskan bahwa Bank Syariah adalah suatu bank yang dapat menjalankan suatu kegiatan usaha dengan berlandaskan pada prinsip syariah.<sup>1</sup>

Tujuan dari Perbankan Syariah, sebagai lembaga keuangan syariah yang mana dijelaskan dalam UU No. 21 Tahun 2008 Pasal 3 disebutkan bahwa perbankan syariah bertujuan untuk menopang pelaksanaan nasional dalam hal ini untuk mampu meningkatkan suatu keadilan, pemerataan kesejahteraan rakyat, maupun kebersamaan. Bukan hanya itu, bank syariah juga merupakan suatu lembaga yang juga bertujuan meningkatkan laba dari suatu aktivitas keuangan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011), 26.

<sup>2</sup> Yayat Rahmat Hidayat and Maman Surahman, "Analisis Pencapaian Tujuan Bank Syariah Sesuai UU No 21 Tahun 2008," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no. 1 (2017): 35.

Setiap Bank dalam menjalankan sebuah perusahaanya mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) yang dimana hal tersebut untuk mendukung kegiatan bank agar setiap kegiatan yang dilakukan bank tersebut dapat berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang berlaku. Dengan adanya SOP ini juga dapat berguna bagi kelangsungan operasional serta menjaga kualitas layanan yang akan diberikan kepada nasabah bank tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) sendiri merupakan suatu peraturan tertulis yang wajib dipenuhi oleh setiap bank untuk membantu mengontrol perilaku anggota organisasi, dan sebagainya. dengan kata lain, SOP ini juga sebagai sarana untuk menghindari miss communication, konflik, dan permasalahan yang ada dalam suatu bank tersebut.<sup>3</sup>

Sektor perbankan dalam menawarkan produknya tidak hanya berorientasi hanya pada produk yang ditawarkan oleh bank kepada nasabahnya tetapi juga terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Keberhasilan perusahaan jasa perbankan dalam hal ini meningkatkan penjualan produknya sangat ditentukan oleh seberapa bagus kinerja dan seberapa tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan karena dengan pelayanan yang optimal dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan.<sup>4</sup>

Dalam melayani nasabah, terdapat beberapa pekerjaan yang selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada

---

<sup>3</sup> Rifka R.N., *Step by Step Lancar Membuat (SOP)Standard Operating Procedure* (Yogyakarta: Huta Publisher, 2017), 7.

<sup>4</sup> Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 49.

nasabahnya. Dalam hal ini pekerjaan tersebut adalah bagian *Frontliner* atau bagian terdepan dari suatu perusahaan. *Frontliner* merupakan suatu bagian pekerjaan di perbankan yang berperan penting dalam hal bertatap muka langsung dengan nasabah, memberikan pelayanan kepada nasabahnya, dan bertempat di bagian terdepan. Secara umum *frontliner* disini bertugas untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah secara langsung sesuai keinginan, harapan, kebutuhan dan kepuasannya nasabah itu sendiri.<sup>5</sup>

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan dari nasabah merupakan hasil dari penilaiannya terhadap apa yang diinginkannya dalam menggunakan suatu produk bank. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja atau kualitas yang diterimanya dengan menggunakan jasa bank. Jika apa yang diharapkan sama atau lebih rendah dari pada kualitas jasa bank, nasabah merasa puas. Sebaliknya jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas jasa bank, nasabah akan merasa tidak puas.<sup>6</sup>

Seperti dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali-Imran ayat 159 yang mana telah diberikan pedomannya kepada mukmin (pelaku

---

<sup>5</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3.

<sup>6</sup> Doni Marlius dan Izet Putriani, "Kepuasan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service," *Pundi* 03, no. 02 (2019): 112.

usaha) agar berlemah lembut dalam memuaskan *customer* atau pelanggan.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal."<sup>7</sup>

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas.<sup>8</sup> Nasabah yang merasa puas akan menyampaikan rasa puasnya terhadap orang lain, baik dalam cerita atau memberikan rekomendasi. Dan apabila nasabah merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya

---

<sup>7</sup> Al Quran dan Terjemahannya Q.S Al-Imron ayat 159.

<sup>8</sup> Nina Indah Febriani, "Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung," *An- Nisbah* 03, no. 01 (2016): 146.

mereka akan menggerutu dan akan menyampaikan keluhannya kepada orang lain, dan akan menimbulkan efek negatif dalam perkembangan suatu bank bahkan bank akan mengalami kerugian dan pendapatannya yang cukup besar.

Menurut Rahmayanty, hanya 5% pelanggan atau nasabah yang tidak puas menyampaikan komplainnya kepada perusahaan. 95% langsung berpindah ke kompetitor. Keluhan nasabah ini harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat. Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Dengan adanya penanganan keluhan nasabah, maka akan dapat mencegah timbulnya krisis, karena perusahaan dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari adanya krisis yang dapat merugikan perusahaan.

Bank Muamalat Indonesia, merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menggunakan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Pada 1 November 1991 berdirinya Bank Muamalat Indonesia, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintahan Indonesia. Pada tahun 1992 mulai beroperasi dengan didukung oleh cendekiawan muslim dan pengusaha, serta masyarakat luas. Pada tahun 1994, telah menjadi bank devisa. Produk pendanaan menggunakan prinsip wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil). Sedangkan penanaman

dananya menerapkan prinsip jual beli, sewa dan bagi hasil.<sup>9</sup> Sebagai lembaga yang bergerak dibidang keuangan dan jasa perbankan, Bank Muamalat salah satu lembaga keuangan yang ada di indonesia. Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu yang berdiri sejak 18 September 2003 walaupun berkantor dengan satu cabang saja Bank Muamalat tetap bisa eksis.

Berdasarkan observasi awal, diketahui pelayanan yang diberikan karyawan bank sudah cukup baik, terutama pelayanan *Frontliner* (*teller, customer service* dan *security*) yang bersentuhan langsung dengan nasabah, seluruh karyawan selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah serta selalu membantu nasabah yang mengalami kesulitan. Hal ini dibuktikan banyaknya penghargaan yang didapat Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Pada tahun 2013 Bank Muamalat Cabang Bengkulu menduduki peringkat ke-2, dari seluruh Bank Muamalat yang ada di Sumatera. Bank Muamalat Bengkulu meraih nilai terbaik kedua, setelah dilakukan penilaian dari segi aspek. Begitupun dalam hal pelayanan prima Bank Muamalat Kantor Cabang Bengkulu menduduki urutan ke-5 terbaik untuk segi pelayanan.<sup>10</sup>

Namun terkadang, karyawan *frontliner* khususnya *security* kurang memberikan perhatian kepada nasabah yang datang serta penanganan keluhan yang belum sesuai keinginan nasabah.

---

<sup>9</sup> <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>.

<sup>10</sup> Edi Santoso "Muamalat Bengkulu Terbaik Kedua Se-Sumatera," *Bengkulu Ekspres*.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yemi Marleza tentang peranan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu, menyatakan bahwa *customer service* Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu sudah menangani keluhan nasabah dengan baik tetapi masih ada nasabah yang belum puas terhadap penanganan keluhan yang dilakukan *customer service* sehingga penanganan keluhan harus dinaikkan ke pusat.<sup>11</sup>

Dalam hal ini pelayanan merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Setiap *frontliner* (*teller*, *customer service* dan *security*) perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan dan tugas-tugasnya. Salah satu yang harus dilakukan pimpinan adalah melaksanakan sistem pengendalian internal terhadap kinerja *frontliner* yaitu membandingkan situasi yang dilapangan dengan ketetapan yang sudah dibuat perusahaan yang tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Penerapan SOP yang ada di Bank Muamalat KC Bengkulu. penelitian ini berjudul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* Dalam**

---

<sup>11</sup> Yemi Marleza, “Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu” (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2019).

## **Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Bengkulu”**

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah pada penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Posedur (SOP) *Frontliner* pada Bank Muamalat KC Bengkulu ?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* pada Bank Muamalat KC Bengkulu ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* pada Bank Muamalat KC Bengkulu.
2. Untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* pada Bank Muamalat KC Bengkulu.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan praktis, antara lain :

## 1. Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan referensi dan wawasan terhadap ilmu perbankan syariah mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *frontliner* di Bank Muamalat, serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang secara teoritis dipelajari di bangku perkuliahan.

## 2. Secara Praktis

Kegunaan penelitian ini secara praktis, yaitu :

- a. Bagi pihak bank, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan motivasi bagi lembaga perbankan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada *frontliner*.
- b. Bagi akademis/peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah serta menambah pemahaman mengenai bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *frontliner* Pada Bank Muamalat KC Bengkulu.
- c. Bagi nasabah, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam melakukan transaksi di perbankan syariah.

## E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yaitu upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya, untuk itu penulis mengambil referensi yang berasal dari penelitian terdahulu diantaranya :

1. Penelitian yang dilaksanakan oleh J. Cambro-Fierro, I. Melero-Polo dan R. Vazquez-Carrasco yang bertujuan untuk menganalisis peran karyawan garis depan berpotensi berperan dalam menentukan derajat pelanggan keterikatan serta memeriksa apakah mengelola karyawan adalah kondisi yang efisien untuk mencapai pelanggan yang terlibat. Penelitian ini menggunakan metode struktural menggunakan perangkat lunak SmartPLS yang mana dilakukan dengan menghitung koefisien jalur dan nilai t dari parameter diperoleh dengan menggunakan teknik Bootstrap. Berdasarkan Hasil penelitian diketahui bahwa karyawan dan pelanggan cukup berperan penting untuk menghasilkan keterlibatan pelanggan, selain itu tindakan karyawan juga bisa berkaitan untuk menghasilkan keterlibatan pelanggan.<sup>12</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah fokus penelitian. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah subjek penelitian.

---

<sup>12</sup> J. Cambra-Fierro, I. Melero-Polo, and R. Vázquez-Carrasco, "The Role of Frontline Employees in Customer Engagement," *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC* 18, no. 2 (2014): 67–77.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Andani Fauzita Vidyandari, Matunun Parulian Hutagaol, dan Joko Affandi yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan staf *Frontliner* di Bank X kantor cabang khusus Sudirman. Penelitian ini menggunakan metode Servqual dan analisa gap dimana kepuasan nasabah akan diketahui dari selisih persepsi nasabah atas pelayanan yang diterima dengan ekspektasi nasabah. Berdasarkan Hasil penelitian diketahui bahwa harapan nasabah disini lebih tinggi daripada persepsi nasabah namun hal ini tidak berarti pelayanan *Frontliner* Bank X kantor cabang khusus sudirman berkualitas rendah, berdasarkan penelitian menunjukkan dari sisi nasabah bahwa pelayanan sudah berkinerja baik dan pihak bank telah mengalokasikan waktu dan tenaga di atribuk pelayanan yang tepat.<sup>13</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah subjek penelitian. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah objek penelitiannya.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Feby Rizki Suryani Lubis yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *frontliner* pada Bank Sumut

---

<sup>13</sup> Andani Fauzita Vidyandari, Matunun Parulian Hutagaol, and Joko Affandi, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Frontliner Bank X Kantor Cabang Khusus Sudirman," *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen* 7, no. 1 (2021): 1–10.

KCP Syariah Hm. Joni Medan dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap SOP (Standar Operasional Prosedu) *frontliner*. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan melalui wawancara. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh dalam melayani nasabah *frontliner* dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik, pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan sudah menerapkan baik dari segi penampilan maupun segi pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur bank tersebut dan dari tingkat kepuasan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *teller* dan *customer service*, apat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya.<sup>14</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah lokasi penelitian. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu objek penelitian.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Zulfahry Abuhasmy yang bertujuan untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada PT. Amanah finance Cabang Parepare dan untuk mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap kinerja karyawan pada PT. Amanah finance Cabang

---

<sup>14</sup> Feby Rizky Suryani Lubis, "Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan" (Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018).

Parepare. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan menggunakan data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) pada PT. Amanah Finance mencakup beberapa aspek diantaranya : dasar hukum lembaga, kegiatan perusahaan, hak nasabah dan perusahaan, tugas dan wewenang serta etika kerja karyawan dan untuk kinerja karyawan pada PT. Amanah Finance cabang Parepare sudah terimplementasi dengan baik sesuai dengan aturan perusahaan.<sup>15</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah subjek penelitian. Sedangkan perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah objek penelitian.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Anggita Adelia yang bertujuan untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap pelayanan prima *Customer Service (CS)* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian yang terjadi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *Customer Service* pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono

---

<sup>15</sup> Z Abuhasmy, "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Amanah Finance Cabang Parepare" (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, 2018).

sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) dengan baik seperti dalam hal standar melayani anggota, standar waktu pelayanan, standar komunikasi, dan standar penampilannya.<sup>16</sup> Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu subjek penelitian. Sedangkan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah objek penelitian.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu salah satu jenis penelitian yang dalam hal ini seorang peneliti harus mengamati dan ikut berpartisipasi secara langsung di lokasi atau tempat data berada, baik dalam penelitian skala kecil maupun besar.<sup>17</sup>

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif, yaitu suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif baik berupa tulisan maupun ungkapan yang mana diperoleh langsung dari lapangan maupun wilayah tertentu. Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata- kata

---

<sup>16</sup> Anggita Adelia, "Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Pelayanan Prima Customer Service (Cs) Pada Baitul Maal Wa Tamwil (Bmt) Marhamah Wonosobo Cabang Leksono,"(Skripsi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 2019).

<sup>17</sup> Eggy Fajar Andalas dan Arif Setiawan Sugiarti, *Desain Penelitian Kualitatif Sastra* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020), 39.

tertulis atau lisan yang diperoleh dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>18</sup>

## 2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk waktu penelitian dilaksanakan pada 03 April- 03 Mei 2023. Adapun lokasi penelitian dilakukan di Bank Muamalat KC Bengkulu, JL. S Parman No.62 C-D Padang Jati Kota Bengkulu. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut tidak lepas dari fokus penelitian yakni di Bank Syariah, selain itu juga Bank Muamalat KC Bengkulu merupakan Bank pertama syariah di Indonesia yang sudah berumur cukup lama yakni sejak tahun 1992.

## 3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan subjek penelitian yang mana dari mereka data penelitian yang kita butuhkan dapat diperoleh, memiliki pengetahuan luas dan mendalam tentang permasalahan penelitian yang sedang diteliti sehingga dapat memberikan informasi yang bermanfaat. Informan dalam hal ini juga berfungsi sebagai pemberi umpan balik terhadap data penelitian.<sup>19</sup>

Dalam penelitian ini, metode pengambilan sampling yang digunakan adalah dengan teknik Purposive Sampling

---

<sup>18</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2010), 3.

<sup>19</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010).

yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertentu yang dapat memberikan data secara maksimal. Peneliti menggunakan kriteria-kriteria tertentu dalam memilih subjek penelitian dengan begitu penelitian yang dilakukan dapat terarah dan peneliti dapat memperoleh hasil penelitian dengan maksimal. Dalam penelitian ini informan penelitian terdiri orang yang dianggap penting dalam penelitian yang dilakukan.

Adapun kriteria yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini diantaranya:

- a. Dari Pihak Bank
  - 1) Karyawan Bank Muamalat KC Bengkulu
  - 2) Yang memahami tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner*.
- b. Dari Nasabah
  - 1) Nasabah yang menggunakan produk tabungan pada Bank Muamalat KC Bengkulu.
  - 2) Sudah menjadi Nasabah sejak 2 tahun atau lebih.
  - 3) Dapat memberikan penjelasan mengenai hal yang diteliti.

Berdasarkan kriteria-kriteria tersebut, maka dalam penelitian ini, peneliti mewawancarai bagian frontliner yaitu 1 karyawan *teller*, 1 karyawan *customer service* dan 1 karyawan *security* dari pihak Bank Muamalat KC Bengkulu sedangkan

dari nasabah, peneliti menemukan 8 nasabah yang telah memenuhi kriteria diatas.

#### 4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

##### a. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu:

##### 1) Data primer

Menurut Sandu Siyoto dan Muhammad Ali, “Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya”.<sup>20</sup> Dalam penelitian ini data primer adalah data yang langsung diperoleh dari pihak Bank melalui wawancara langsung yang diambil berdasarkan wewenang, pengetahuan, dan pekerjaan pada Bank Muamalat KC Bengkulu.

##### 2) Data sekunder

Menurut Sandu Siyoto dan Muhammad Ali, “Data sekunder ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder

---

<sup>20</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, ed. Ayup, 1st ed. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 67–68.

dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal dan lain-lain”.<sup>21</sup>

b. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1) Observasi

Menurut sigit harmawan dan amirullah “Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara peneliti datang langsung, melihat, dan merasakan apa yang terjadi di obyek penelitian. Teknik pengumpulan data dengan observasi ini sangatlah baik karena dapat menggabungkan antara teknik wawancara dengan dokumentasi dan sekaligus menginformasikan kebenarannya”.<sup>22</sup>

Adapun menurut Buford Junker dengan tepat memberikan gambaran tentang peranan peneliti sebagai pengamat, sebagai berikut :

---

<sup>21</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, ed. Ayup, 1st ed. (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 68.

<sup>22</sup> Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif* (Malang: Media Nusa Creative, 2016), 128.

a) Berperan serta secara lengkap

Pengamat dalam hal ini menjadi anggota penuh dari kelompok yang diamatinya. Dengan demikian ia dapat memperoleh informasi apa saja yang dibutuhkannya, termasuk yang dirahasiakan sekalipun.

b) Pemeran serta sebagai pengamat

Peranan peneliti sebagai pengamat dalam hal ini tidak sepenuhnya sebagai pemeran serta tetapi tetap melakukan fungsi pengamatan. Peranan demikian masih membatasi para subjek menyerahkan dan memberikan informasi terutama yang bersifat rahasia.<sup>23</sup>

2) Wawancara

Menurut Sugiyono, “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dari jumlah respondennya”.<sup>24</sup> Sedangkan menurut Fadhallah, “wawancara adalah komunikasi antara dua pihak atau lebih yang bisa dilakukan dengan

---

<sup>23</sup> Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 175–177.

<sup>24</sup> Bambang Sudaryana dan Ricky Agusriady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2022), 165.

tatap muka dimana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan pihak lainnya berperan sebagai *interviewee* dengan tujuan tertentu, misalnya untuk mendapatkan informasi atau mengumpulkan data”.<sup>25</sup>

### 3) Dokumentasi

Menurut Sigit hermawan dan amirullah “Dokumentasi adalah barang atau hasil dari proses pendokumentasian. Sementara itu pendokumentasian adalah teknik pengumpulan data atau proses untuk mengambil data dokumentasi”. Dokumentasi sendiri berarti catatan atas peristiwa masalah. Dokumentasi tersebut dapat berupa laporan perusahaan, laporan keuangan, foto-foto kegiatan, catatan harian, buku besar, company profile, atau data yang lainnya yang terkait dengan tema penelitian.<sup>26</sup>

### 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, mengikuti konsep yang diberikan Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-

---

<sup>25</sup> Fadhallah, *Wawancara*, (Jakarta: UNJ Press, 2020), 2.

<sup>26</sup> Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif Dan Kualitatif*, 183.

menerus pada setiap tahapan penelitian sehingga sampai tuntas, dan datanya sampai jenuh.

Menurut Miles and Huberman, bahwa untuk menganalisis data kualitatif dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- a. Pengumpulan Data (*data collection*), pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, hasil observasi, dan berbagai dokumen berdasarkan kategorisasi yang sesuai dengan masalah penelitian yang kemudian dikembangkan penajaman data melalui pencarian data selanjutnya.
- b. Reduksi data (*data reduction*), berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya, lalu membuang data yang tidak perlu. Reduksi data berlangsung secara terus menerus sepanjang penelitian belum diakhiri. Produk dari reduksi data adalah berupa ringkasan dari catatan lapangan, baik dari catatan awal, perluasan maupun penambahan.
- c. Penyajian data (*data display*), berarti melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Penyajian data dimaksudkan untuk menemukan pola-pola

yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan serta memberikan tindakan.

- d. Penarikan kesimpulan (*verification*), berarti kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan ditarik semenjak peneliti menyusun pencatatan, pola-pola, pernyataan-pernyataan, konfigurasi, arahan sebab akibat, dan berbagai proposisi.<sup>27</sup>

## **G. Sistematika Penulisan**

Agar tidak terjadi kerancuan dalam penulisan skripsi ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**, Bab ini menjadi pengantar dalam menjelaskan mengapa penelitian ini menarik untuk diteliti, apa yang diteliti, dan untuk apa penelitian dilakukan yang terdiri dari: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian (jenis penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II KAJIAN TEORI**, Bab ini berisi penjelasan mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan untuk pembahasan dan

---

<sup>27</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 337–345.

pemecahan masalah antara lain akan diterangkan mengenai teori tentang standar operasional prosedur (sop), pelayanan, *frontliner*, teori tentang kepuasan nasabah, kepuasan nasabah dalam perspektif islam.

**BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**, Bab ini berisi tentang uraian yang memberikan penjelasan mengenai tempat penelitian yakni Bank Muamalat KC Bengkulu dari sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia, visi misi Bank Muamalat KC Bengkulu, produk dan operasional Bank Muamalat KC Bengkulu serta struktur organisasi Bank Muamalat KC Bengkulu.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**, Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian yang menjelaskan tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *frontliner* pada Bank Muamalat KC Bengkulu serta kepuasan nasabah terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *frontliner* pada Bank Muamalat KC Bengkulu.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**, Pada bab ini dijelaskan kesimpulan dan saran yang menjelaskan tentang kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian dan saran yang diberikan oleh peneliti.