

## **ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TELLER PADA PELAYANAN NASABAH DI KJKS BMT AGAM MADANI KOTO TUO**

**Fitri Utama<sup>1</sup>, Dewi Manda Anggraini<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.  
Djamil Djambek Bukittinggi, [fitriutama57@gmail.com](mailto:fitriutama57@gmail.com)

<sup>2</sup>Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.  
Djamil Djambek Bukittinggi, [dewimandaangraini@uinbukittinggi.ac.id](mailto:dewimandaangraini@uinbukittinggi.ac.id)

---

### **Abstrak**

Penelitian ini di latar belakang oleh terjadinya permasalahan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) teller di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo, dimana nasabah mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh teller sangat lama dan kurang cekatan. Terjadi antrean panjang karena kursi di ruang tunggu tidak mencukupi, atau masalah pada sistem terjadi saat orang mencoba membayar, padahal tidak banyak orang yang menggunakan layanan tersebut. Penulis menggunakan bahan primer dan sekunder untuk menyusun penelitiannya, yang mengikuti metodologi kualitatif. Selain itu, metode pengumpulan informasi melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi langsung. Mengumpulkan data, membersihkannya, menampilkannya, dan menghasilkan kesimpulan merupakan langkah-langkah dalam proses analisis data. Penelitian dan analisis yang penulis lakukan membawa pada kesimpulan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) BMT telah diterapkan secara efektif. Teller telah melakukan tugasnya dengan baik, memberikan layanan tepat waktu kepada pelanggan yang tidak membuat mereka merasa tidak nyaman. merasa nyaman menggunakan jasa yang ditawarkan teller saat melakukan penyetoran dan penarikan tunai. Teller di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo memberikan pelayanan yang baik dan sebagian besar nasabah merasa puas. Namun, sebagian nasabah mengeluhkan lambatnya layanan transaksi teller sehingga membuat mereka harus mengantri lama. Penerapan program pemantauan, pelatihan, dan komunikasi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan mematuhi Prosedur Operasi Standar (SOP). Selain itu, teller juga harus bersikap ramah, murah senyum, dan lemah lembut serta memahami tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan yang baik.

*Kata Kunci : Standar Oprasional Prosedur, Teller, Pelayanan*

### **Abstract**

*This research was motivated by problems with the teller Standard Operating Procedures (SOP) at KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo, where customers complained that the service provided by the tellers took a very long time and was not dexterous. There are long queues because there are not enough seats in the waiting room, or problems with the system occur when people try to pay, even though not many people are using the service. The author used both primary and*

*secondary materials to structure his research, which followed a qualitative methodology. Apart from that, methods of collecting information are through documentation, interviews and direct observation. Collecting data, cleaning it, displaying it, and generating conclusions are steps in the data analysis process. The research and analysis carried out by the author led to the conclusion that the BMT Standard Operating Procedures (SOP) have been implemented effectively. The teller has done a good job, providing customers with timely service that doesn't make them feel uncomfortable. feel comfortable using the services offered by tellers when making cash deposits and withdrawals. Tellers at KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo provide good service and most customers are satisfied. However, some customers complained that teller transaction services were slow, causing them to have to queue for a long time. Implementing monitoring, training and communication programs is critical to ensuring that services comply with Standard Operating Procedures (SOPs). Apart from that, tellers must also be friendly, smiling and gentle and understand their duties and responsibilities to provide good service.*

*Keywords: Standard Operating Procedures, Teller, Service*

## **PENDAHULUAN**

Ada tiga peran utama yang dimainkan lembaga keuangan: menerima simpanan, meminjamkan uang, dan memfasilitasi transfer uang. Sejak zaman Nabi Muhammad SAW, kontrak syariah telah menjadi komponen integral warisan ekonomi umat Islam. Sudah menjadi kebiasaan sejak zaman Nabi untuk mengambil titipan harta, meminjamkan harta, meminjamkan uang untuk konsumsi dan usaha, serta melakukan transfer uang (Abdul Muhith : 2012)

Para pedagang sejarah dari berbagai kerajaan melakukan transaksi dengan cara menukarkan uang, dimana mata uang suatu kerajaan ditukar dengan mata uang kerajaan lain. Oleh karena itu, bank pada awalnya dikenal sebagai tempat penukaran uang. Penukar uang atau pedagang valuta asing adalah sebutan baru untuk jenis transaksi mata uang alternatif. Belakangan, perbankan mengalihkan fokusnya kembali ke penyimpanan, atau yang sekarang kita sebut tabungan, sebagai akibat dari peningkatan aktivitas operasional. Kemudian, perbankan berkembang menjadi peminjaman uang, khususnya praktik pemberian kembali dana yang disimpan masyarakat di bank kepada mereka yang membutuhkan (Kasmir : 2012)

Pada tahun 1983, organisasi keuangan mempunyai kemampuan untuk menentukan tingkat suku bunga, termasuk nol persen atau menghilangkan bunga sepenuhnya, berkat deregulasi sektor perbankan. Hal ini memunculkan konsep perbankan syariah. Namun pemerintah belum mengamanatkan

pendirian bank-bank tersebut. Pendirian bank-bank baru diperbolehkan berdasarkan Pakta 1988, yang didirikan pada tahun 1988. Undang-undang Republik Indonesia tentang Perbankan No. 7 Tahun 1992 memperkuat status bank syariah dengan memberikan kebebasan bagi mereka untuk memutuskan sendiri apakah akan membebaskan bunga atau bagi hasil kepada bank syariah. pelanggan mereka (Dzulkirom : 2015)

Bagian integral dari infrastruktur ekonomi dan keuangan setiap negara adalah sektor perbankan. Dalam hal mendorong pertumbuhan ekonomi, bank memiliki banyak tujuan. Salah satu tujuan utama bank syariah adalah untuk mendorong dan mempercepat pembangunan ekonomi masyarakat melalui penerapan prinsip-prinsip Islam di semua aspek perbankan, keuangan, perdagangan, dan investasi. Tujuan utama bank syariah adalah untuk meningkatkan kondisi ekonomi dan sosial masyarakat miskin dengan mengurangi kesenjangan ekonomi dan sosial, meningkatkan kinerja dan operasional perusahaan, memperluas akses terhadap pekerjaan, dan mempengaruhi opini publik. Kedua, melibatkan masyarakat setempat secara lebih aktif dalam proses pembangunan secara keseluruhan, khususnya dalam aspek ekonomi dan keuangan. Karena sebagian besar masyarakat memandang bunga bank sebagai riba, tujuan ini bertujuan untuk meringankan kesulitan ekonomi mereka dan mendorong mereka untuk berhubungan dengan lembaga keuangan lain.

Namun usaha kecil dan mikro tidak mampu mematuhi prosedur dan persyaratan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 sehingga menghambat keinginan untuk membangun sistem keuangan yang dapat menjangkau masyarakat lapisan bawah (*grass root*). Undang-undang ini juga mengatur ketentuan mengenai badan hukum. Meskipun memiliki tujuan publik yang tinggi, namun dalam praktiknya terdapat banyak tantangan karena birokrasi, keterbatasan dana, dan sifat dunia komersial (Muhammad : 2007)

Bank konvensional dan bank syariah saat ini bersaing dalam industri perbankan, dan persaingannya sangat ketat, rumit, dan berubah dengan cepat. Pelaku usaha harus mampu memaksimalkan kinerja dan kualitas perusahaan agar dapat bersaing di industri perbankan yang persaingannya sangat ketat. Hal ini akan membantu mereka mengembangkan konsumen setia dan tetap menjadi yang terdepan dalam persaingan. Jika nasabah tidak puas dengan layanan yang mereka terima, mereka akan beralih ke pesaing, sehingga bank harus bekerja keras untuk mempelajari keinginan, kebutuhan, dan permintaan

nasabah serta mendapatkan nilai yang baik dalam evaluasi layanan nasabah. Hal ini menyebabkan keuntungan yang lebih rendah dan mungkin mengakibatkan kerugian. Untuk berkembang, bersaing, dan menguasai pangsa pasar dalam lingkungan bisnis yang kejam saat ini, kepuasan pelanggan adalah prioritas utama perusahaan.

Jumlah kantor cabang bank umum sebanyak 3.449 unit pada Juni 2023, turun dibandingkan 3.553 unit pada Juni 2022, berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia mengenai statistik perbankan. Di sektor yang persaingannya sangat ketat, jumlah bank komersial telah menurun selama beberapa tahun terakhir.

Berbagai lembaga keuangan syariah alternatif bermunculan sebagai jawaban atas kesulitan-kesulitan tersebut di atas. Khususnya, tempat yang mengutamakan keuntungan dan kebaikan sosial. Daripada memusatkan kekayaan di antara sekelompok kecil individu yang memiliki akses terhadap modal (para pendiri), distribusi kekayaan yang lebih adil terjadi di seluruh perusahaan. Sebuah organisasi yang "ditakdirkan" untuk membantu kelompok mayoritas usaha kecil dan mikro dan lahir dari hati nurani masyarakat. Lembaga yang tidak terjebak dalam permainan korporasi demi keuntungan egois, namun membangun kerja sama untuk mencapai kesejahteraan bersama. Sebuah organisasi yang komitmennya terhadap visi idealisnya tidak tergoyahkan, dan tidak terperosok dalam pragmatisme. Sekolah kami bernama Baitul Maal wa Tamwil (BMT) (Merina Wati : 2018)

Baitul Maal wa Tamwil (BMT) dapat membantu memperkuat perekonomian dan menjamin kesejahteraan setiap orang dengan menyebarkan ajarannya ke seluruh masyarakat. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) lebih condong ke kalangan eselon bawah kelas menengah. Baitul Maal wa Tamwil (BMT) adalah organisasi sosial penting yang bekerja untuk menjamin keselamatan dan ketentraman semua orang. Misi Baitul Maal wa Tamwil (BMT), sebuah pusat bisnis mandiri yang mendorong dan memfasilitasi tabungan dan investasi, adalah membantu pemilik usaha kecil meningkatkan kualitas operasi ekonomi mereka melalui pengembangan usaha produktif dan investasi. Jika diyakini Huda Baitul Maal wa Tamwil (BMT), ini adalah platform dakwah Islam di bidang ekonomi, dengan tujuan menyadarkan dunia tentang seberapa baik hukum Islam mengatur masyarakat. Salah satu teknik untuk menyampaikan Syariat Islam dalam ranah bisnis adalah melalui BMT (Muhammad Ridwan : 2004)

Di Kabupaten Agam yang terdiri dari 16 Kecamatan dan 82 Nagari, pada akhir tahun 2007 dan awal tahun 2008 didirikan 16 BMT, dimana pemerintah Kabupaten Agam melakukan penyertaan modal Rp. 300.000.000 (tiga ratus juta rupiah) untuk masing-masing BMT. Pada pertengahan tahun 2008 ditambah 25 BMT dan melalui Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD), 2008 itu pula 41 BMT didirikan sehingga di tahun 2009 lengkap 82 BMT, terwujud 1 Nagari 1 BMT. Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan di BMT Agam Madani Koto Tuo Kecamatan IV Koto Kabupaten Agam, dipaparkan bahwa awal pendirian BMT yang ada di Kabupaten Agam, kegiatan operasional serta pembayaran gaji pengurus masing-masing BMT dikawal dan ditanggung oleh Pemerintah Daerah (Pemda) Kabupaten Agam. Namun pada tahun 2012 BMT diserahkan ke Pemerintah Nagari, yang artinya BMT yang ada di Kabupaten Agam dituntut untuk mandiri. Segala persoalan kebutuhan dana, manajemen, kemampuan likuiditas termasuk beban-beban untuk pembayaran gaji pengurus BMT di selesaikan sendiri melalui keuntungan yang diperoleh. Hal ini tentu menjadi beban dan tantangan tersendiri bagi BMT yang ada. Karena harus memenuhi kebutuhan operasional dan mempertahankan keberlangsungan BMT secara Mandiri.

Seiring dengan berjalannya waktu banyak BMT di Kabupaten Agam yang di tutup. Berdasarkan informasi terakhir yang diperoleh dari Manajer BMT Agam Madani Koto Tuo, hingga saat ini sudah hampir 50% dari keseluruhan BMT di Kabupaten Agam tutup. Jumlah yang masih saat ini lebih kurang 43 BMT, diantara BMT yang masih bertahan ini terdapat beberapa yang sudah kurang aktif dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya dan juga ada BMT yang mengalami masalah likuiditas yang diakibatkan oleh pembiayaan bermasalah atau pun karena manajemen yang buruk.

Setelah ditelusuri penyebab dari tutupnya BMT di Kecamatan IV Koto yaitu BMT Agam Madani Nagari Koto Gadang dan Sungai Landia adalah karena tingginya jumlah pembiayaan yang bermasalah sehingga tidak kembalinya sumber permodalan (likuiditas) dan adanya ketidaksesuaian manajemen yang dilakukan oleh pegawai BMT (manajemen yang buruk), seperti pembiayaan fiktif. Pembiayaan fiktif yaitu pembiayaan yang dibuat seolah-olah terjadi transaksi pembiayaan, namun saat ditelusuri tidak dapat ditemukan orang yang melakukan pembiayaan tersebut (wawancara M. Husni : 2024)

**Tabel 1 : Perkembangan Jumlah Nasabah Pembiayaan Pada BMT Agam Madani Koto Tuo, Tahun 2018-2022**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Total Pembiayaan</b>
2018	84	Rp. 331.250.000
2019	70	Rp. 287.300.000
2020	59	Rp. 204.100.000
2021	33	Rp. 98.500.000
2022	11	Rp. 45.000.000

*Sumber : BMT Agam Madani Koto Tuo*

Jumlah pelanggan pembiayaan yang mengalami penurunan setiap tahunnya dapat kita amati dari data pada tabel di atas. Bagan berikut menunjukkan persentase perubahan tahunan dalam jumlah pelanggan: pada tahun 2018, jumlahnya mencapai 84; pada tahun 2019 turun 14; pada tahun 2020, turun 11; dan tahun 2021 turun lagi 11. 26 orang, dan 22 orang lainnya akan keluar pada tahun 2022. Hal ini menyebabkan jumlah konsumen pembiayaan melalui KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo semakin berkurang setiap tahunnya (Wawancara Nasabah : 2024)

Terdapat permasalahan yang terlihat dari data perkembangan jumlah nasabah pembiayaan di atas, dimana jumlah konsumen setiap tahunnya semakin berkurang. Berdasarkan riset pendahuluan, terdapat 22 nasabah yang akan menggunakan layanan pembiayaan KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo pada tahun 2022. Wawancara nasabah menunjukkan bahwa teller biasanya menghabiskan waktu lima menit untuk setiap nasabah, namun dalam praktiknya, tidak jarang mereka menghabiskan waktu lebih dari lima menit. Hal ini mengakibatkan kurang efisiennya penggunaan waktu yang pada akhirnya memberikan kesan pelayanan lambat dan kurang memuaskan.

Ada kalanya nasabah mengalami permasalahan pada layanan teller, seperti waktu tunggu yang lama akibat layanan yang tidak efisien, kurangnya tempat duduk di ruang tunggu, atau kegagalan sistem yang menghalangi proses transaksi, meskipun ada nasabah. Sangat tidak menarik dan menurunkan kualitas pelayanan yang ditawarkan walaupun hanya sedikit.

Sayangnya, di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo hanya ada satu teller yang tersedia, sehingga seluruh transaksi baik tunai maupun non tunai diproses di lokasi tersebut. Teller biasanya membutuhkan waktu yang berbeda-beda untuk

memproses transaksi tunai (penarikan, penyetoran) dan transaksi non tunai (transfer, dll).

Standar Operasional Prosedur (SOP) terdapat pada masing-masing institusi untuk memastikan operasional BMT berjalan lancar sesuai prosedur BMT terkait. Teller khususnya memiliki sejumlah tanggung jawab yang penting bagi keberhasilan setiap departemen layanan pelanggan. Pelayanan nasabah sangat dipengaruhi oleh gambaran teller terhadap kinerja BMT dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional yang bersangkutan.

Karyawan dapat mengacu pada Prosedur Operasi Standar (SOP) sebagai peta jalan yang menguraikan langkah-langkah dalam memberikan layanan komprehensif. Prosedur Operasi Standar (SOP) terutama bertujuan untuk memastikan bahwa layanan diberikan sesuai dengan standar yang sesuai. Teller dalam layanan pelanggan mengikuti prosedur operasi standar (SOP) untuk memastikan bahwa pelanggan mendapatkan layanan yang mereka harapkan secara tepat waktu, efektif dan efisien. Kesalahan dan kesalahan yang dilakukan oleh teller dapat diminimalisir dalam menjalankan tugasnya.

Pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) diperlukan untuk kepuasan nasabah agar teller dapat memberikan pelayanan secara konsisten. Kompetensi teller ditunjukkan melalui sikap, kesopanan, rasa tanggung jawab, dan kemampuan memahami serta memenuhi permintaan nasabah. Nasabah akan mempunyai kesan positif terhadap kualitas pelayanan bank jika teller mengikuti SOP.

Tingkat pelayanan anggota harus kompetitif karena ketatnya persaingan di industri ini. Anggota BMT biasanya berharap mendapat pelayanan yang memuaskan. Layanan yang ditawarkan BMT, seperti kemudahan tarik dan simpan uang, diterima dengan baik oleh nasabah. Pemanfaatan SOP BMT yang sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima.

Untuk memenuhi harapan klien akan layanan berkualitas tinggi, kami akan mengembangkan dan menerapkan Prosedur Operasi Standar (SOP) dan memantau kinerja mereka dengan cermat. Seiring waktu, kualitas layanan, efisiensi, dan kemudahan penggunaan akan meningkat jika seluruh operasional mengikuti Prosedur Operasi Standar yang ditentukan (Titik Purwinarti : 2016)

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis Penelitian***

Pendekatan penelitian kualitatif, yaitu proses pengumpulan data deskriptif melalui wawancara atau sumber tertulis, digunakan dalam penelitian ini. Analisis deskriptif, yang berupaya mengumpulkan data dan kemudian menganalisisnya untuk menarik kesimpulan, demikianlah teknik analisis data yang digunakan (Winarno : 1999)

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif; secara khusus, berupaya mengumpulkan dan mengorganisasikan sebanyak mungkin informasi yang relevan mengenai suatu fenomena guna memberikan gambaran obyektif mengenai objek penelitian baik dengan menggunakan sumber primer maupun sekunder, dan kemudian menuangkan uraian tersebut ke dalam bentuk kalimat (Harri Wijaya : 2008)

### ***Lokasi Dan Waktu Penelitian***

Bertempat di Kecamatan IV Koto, Kabupaten Agam, Sumatera Barat, KJKS BMT Agam Madani Nagari Koto Tuo menjadi tempat penelitian. Durasi penelitian ini dimulai pada bulan Februari 2024 dan berakhir pada bulan Februari 2025.

### ***Data Primer***

Data primer adalah informasi yang dikumpulkan langsung dari sumbernya, tanpa perantara. Observasi dan wawancara merupakan dua metode utama pengumpulan data primer. Karena peran gandanya sebagai sumber sekaligus sebagai aktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu hal berdasarkan informasi yang diberikannya, maka sumber data dalam penelitian kualitatif ini diposisikan sebagai informan, atau subjek yang diteliti.

### ***Data Sekunder***

Informasi yang dikumpulkan dari buku dan bahan bacaan lainnya serta data numerik potensial disebut data sekunder. Data yang diperoleh sudah diproses sebelumnya dan dipublikasikan, artinya data tersebut telah dikumpulkan dan diatur oleh entitas lain. Meskipun akademisi saat ini menggunakan data ini untuk tujuan mereka sendiri, data tersebut awalnya dikumpulkan untuk tujuan lain. Dokumen, arsip BMT, dan sumber eksternal atau internal lainnya merupakan tempat umum untuk menemukan data sekunder ini.

## HASIL PENELITIAN

### ***Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Pada Pelayanan Nasabah DI KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo***

Memiliki standar kerja efisien yang sejalan dengan proses merupakan hal yang sangat penting dalam menjalankan operasional, khususnya pada KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo. Penerapan Prosedur Operasi Standar (SOP) sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam menawarkan layanan yang unggul.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Husni, Manajer KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo, Standar Operasional Prosedur (SOP) di BMT sudah efektif diterapkan. Teller, dalam perannya sebagai petugas layanan, bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang cepat dan akurat kepada nasabah, dan berupaya keras untuk memastikan bahwa nasabah merasa nyaman saat menggunakan layanannya untuk tarik dan setor tunai.

Baik pihak eksternal (individu lain) maupun internal (keluarga, teman, dan rekan kerja) merupakan basis pelanggan BMT. Konsekuensinya, teller tidak memihak dalam pekerjaannya dan tidak memihak salah satu klien dibandingkan klien lainnya; lebih jauh lagi, mereka melayani setiap pelanggan dengan penuh rasa hormat dan perhatian.

Dalam hal pelayanan pelanggan, peraturan KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo tentang pelayanan teller didasarkan pada SOP. Teller adalah pegawai yang selalu bekerja di depan klien, melayani mereka secara langsung. Teller diharapkan untuk menyambut klien ketika mereka tiba dan ketika mereka pergi, dan mengungkapkan rasa terima kasih bila perlu. Mereka juga harus berbicara dengan jelas dan baik, serta memanfaatkan isyarat verbal dan non-verbal dengan baik saat berinteraksi dengan pelanggan. Berikut beberapa pedoman bagaimana teller KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo harus berinteraksi dengan nasabah:

**Tabel 2 : Standar Pelayanan Teller**

No	Kegiatan	Pelayanan Teller
1.	Sikap	a. Sapa orang dengan senyuman dan sapaan hangat b. Membantu klien yang mengalami kesulitan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Minta maaf terus-menerus ketika terjadi kesalahan</li> <li>d. Tetap tenang dan tegas</li> <li>e. Bicaralah dengan halus dan sopan</li> <li>f. Menampilkan wajah yang hangat dan antusias.</li> </ul>
2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Berpakaian rapi</li> <li>b. Memakai id card</li> <li>c. Harum dan tidak bau</li> </ul>
3.	Skill	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Buatlah presentasi yang lezat.</li> <li>b. Temukan apa yang diinginkan klien</li> <li>c. Menjual barang ke klien</li> <li>d. Memenuhi permintaan klien adalah prioritas utama kami.</li> </ul>

Sumber : BMT Agam Madani Koto Tuo

Menurut Pengelola BMT, teller diharapkan mematuhi standar pelayanan yang berlaku, menaati peraturan, dan sering mendapatkan pelatihan agar dapat konsisten melayani nasabah. Karena teller berada pada posisi terbaik untuk memahami kebutuhan dan keadaan nasabahnya, mereka dapat berpikir kreatif tentang bagaimana memenuhi kebutuhan tersebut sambil tetap berpegang pada pedoman yang telah ditetapkan. Selain itu, jumlah waktu yang dibutuhkan untuk menangani setiap transaksi pelanggan selalu bergantung pada kebutuhan spesifik mereka.

Karena mereka adalah titik kontak pertama antara nasabah dan bank, pelayanan teller sangatlah penting, dan BMT mengharapkan tidak kurang dari karyawannya. Persepsi nasabah terhadap BMT dapat ditingkatkan dengan pelayanan yang baik. Dengan asumsi BMT mempunyai reputasi positif, maka semua tindakannya akan dipandang positif. Meskipun memberikan layanan tidak selalu merupakan sebuah piknik, manfaat yang diperoleh BMT akan sangat besar bila dilakukan dengan benar.

Peneliti kemudian berbincang dengan Ibu Sri Handayani, teller BMT; Handayani memastikan layanan yang diberikan sudah sesuai standar operasional, telah dilaksanakan, dan berfungsi dengan lancar. Teller menyapa dan membantu nasabah dengan senyuman dan pertanyaan yang sopan mengenai kebutuhannya, oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tidak ada nasabah yang pernah mengeluh kepada teller.

Berikut ini penjelasan Sri Handayani selaku teller BMT mengenai langkah-langkah penerapan SOP:

1. Teller dalam layanan transaksi pembukaan tabungan mengikuti standar operasional prosedur (SOP) sebagai berikut:
  - a. Pelanggan mengunjungi KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo
  - b. Mereka menulis permintaan
  - c. Mereka menyertakan KTP sebagai tanda pengena
  - d. Setelah mendaftar untuk menabung, mereka setidaknya menyisihkan Rp. 5.000 (tergantung rekening tabungan yang ingin dibuat).
2. Berikut standar operasional prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh teller dalam memproses setoran tunai:
  - a. Nasabah membawa buku tabungannya ke KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo
  - b. Mereka melengkapi slip setoran dengan jumlah yang ingin ditabung.
  - c. Mereka memberikan buku dan slipnya kepada teller untuk diperiksa.
  - d. Teller memverifikasi data rekening tabungan dengan komputer dan memverifikasi kesesuaiannya dengan data di pembukuan
  - e. Teller mencetak deposit dan mencapnya.
3. Berikut standar operasional prosedur (SOP) yang diikuti teller dalam memberikan pelayanan terkait pembayaran angsuran pembiayaan:
  - a. Identitas pemilik rekening tidak diperlukan untuk pembayaran cicilan.
  - b. Pelanggan wajib bekerja pada jam kerja yaitu pukul 08.00 hingga 18.00.
  - c. Pelanggan wajib menunjukkan bukti angsuran
  - d. Teller memverifikasi dan mencap buktinya.
4. Berikut penerapan standar operasional prosedur (SOP) teller dalam pelayanan transaksi pencairan tunai:
  - a. Pelanggan memberikan informasi unik mereka pada formulir penarikan.
  - b. Formulir dan buku tabungan kemudian diberikan kepada teller
  - c. Teller mengikuti prosedur yang telah ditetapkan di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo untuk memproses formulir
  - d. Setelah diproses, teller menyerahkan uang tunai kepada pelanggan dengan menampilkan jumlah yang dihitung
  - e. Ini menyelesaikan proses melakukan penarikan. Setelah pembayaran diterima, teller akan memberikan buku cetakan kepada nasabah yang

- sesuai dengan transaksi yang tercatat di sistem. Setelah transaksi pelanggan diselesaikan, teller menindaklanjuti dengan menanyakan persyaratan tambahan apa pun.
- f. Jika tidak ada, teller akan mengucapkan terima kasih dan menyambut Anda.
5. Berikut uraian penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teller dalam pelayanan transaksi penerimaan kas:
    - a. Formulir penyetoran diisi oleh nasabah sesuai dengan kebutuhannya.
    - b. Teller menerima formulir
    - c. Dalam hal simpanan, klien memberikan uang tunai dan buku tabungan kepada teller
    - d. Sistem memproses deposit. Pada saat itu, fokus teller adalah pada jumlah setoran
    - e. Setelah itu, teller menyerahkan kepada nasabah buku cetak yang sesuai dengan transaksi yang tercatat di sistem. Setelah selesainya setiap transaksi, teller akan menanyakan sekali lagi mengenai kebutuhan nasabah di masa depan
    - f. Jika tidak ada, teller hanya akan mengucapkan terima kasih dan menyambut Anda.
  6. Berikut penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teller dalam pelayanan transaksi pembukaan rekening:
    - a. Pelanggan harus membawa dokumen identitas yang diperlukan, seperti KTP atau bukti identitas lainnya
    - b. Setelah dokumen tersebut diserahkan kepada teller untuk diverifikasi, teller akan mendaftarkan sebagai nasabah baru
    - c. Setoran awal yang ditentukan dari tabungan yang akan dibuka harus dilakukan sesuai dengan ketentuan KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo. Ini adalah kartu identitas yang digunakan teller untuk menandatangani.
  7. Pelayanan transaksi penutupan rekening dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller sebagai berikut:
    - a. Nasabah diminta membawa dokumen-dokumen yang diperlukan, antara lain buku tabungan dan KTP, sesuai kriteria.
    - b. Sampaikan barang-barang ini kepada teller
    - c. Teller akan menangani pembayaran dan penutupan rekening, sehingga pelanggan dapat segera menagihkannya.
    - d. Di area scan data, teller akan langsung memblokir buku tabungan, melewatkannya sama sekali.

Selanjutnya peneliti berbincang dengan sebelas nasabah KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo untuk mengetahui pendapatnya mengenai layanan teller yang diterimanya. Hasilnya memungkinkan kita mengambil kesimpulan sebagai berikut:

konsumen senang dengan pelayanan yang diterimanya di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo karena petugasnya baik, suka menolong, dan ceria. Hal ini memastikan bahwa konsumen akan kembali dan merekomendasikan bisnis tersebut kepada orang lain. Namun demikian, dua nasabah tambahan menyuarakan ketidakpuasan mereka terhadap lambatnya teller dalam memproses transaksi, sehingga menyebabkan antrean nasabah yang panjang.

Dari sudut pandang konseptual, teller perlu memiliki etika agar dapat menyenangkan nasabahnya, karena mereka adalah karyawan garda depan yang berhubungan langsung dengan nasabah. Di antara pertimbangan etis ini adalah penampilan dan sikap teller; Secara khusus, teller diharapkan menjaga sikap ramah, hormat, dan profesional terhadap nasabah. Aspek penting lainnya adalah tugas teller untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan bank.

Lebih lanjut, menurut teori, ada lima aspek pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, yaitu: Bukti nyata, atau bukti fisik, berkaitan dengan perwujudan nyata dari suatu layanan, seperti lokasi, fasilitas, peralatan, dan penampilan luar personel. penampilan. Ketepatan waktu, keadilan, empati, dan presisi adalah landasan keandalan. Pelayanan cepat dan tepat yang responsif. Yakinkan kapasitas untuk menghasilkan klien. Compassion (Welas Asih) kepedulian, pemahaman, dan keahlian terhadap klien.

### ***Hal-Hal Yang Perlu Diterapkan Agar Pelayanan Sesuai Dengan standar Operasional Prosedur (SOP) Pada KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo***

#### ***Melakukan Supervisi /Monitoring***

Agar operasional tetap berjalan lancar dan menghindari keluhan klien mengenai buruknya pelayanan akibat penanganan pekerjaan yang ceroboh atau masalah lainnya, pemantauan dan pengawasan ini perlu dilakukan secara sering. Menilai seberapa baik teller mematuhi prinsip-prinsip dan melaksanakan tugasnya adalah bagian penting dari pekerjaan seorang manajer.

Pada saat yang sama, ketika teller sedang memproses transaksi nasabah, tahap pemantauan ini harus dilakukan. Saat ini tidak banyak yang dilakukan secara formal atau mendalam. Apakah seorang teller mengikuti prinsip dan tugas petugas layanan atau tidak, tidak relevan bagi seorang manajer; yang

penting teller menunaikan tugasnya. Sepanjang tugasnya telah dilaksanakan dengan baik atau masih terdapat kekurangan, teller hanya dapat melakukan pengecekan pada saat kegiatan sedang berlangsung.

Efektivitas seorang teller dipengaruhi oleh Manajer KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo yang memastikan seluruh transaksi dilakukan sesuai SOP yang telah ditetapkan. Dalam operasionalnya, manajer juga menilai proses penanganan pekerjaan, kekurangan, dan kerusakan fasilitas pendukung. Misalnya, manajer segera mengatasi masalah jika perangkat lunak komputer sering offline, sehingga menyebabkan teller kesulitan memasukkan data.

### ***Training (Pelatihan)***

Teller menerima pelatihan untuk memastikan mereka berpengalaman dalam semua aspek peran mereka sebagai petugas layanan. Untuk memastikan karyawan baru memenuhi syarat untuk posisinya, KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo melakukan pemeriksaan latar belakang secara menyeluruh. Pelatihan di bidang ini dapat membantu operasional teller berjalan lebih efisien dan meningkatkan keterampilan layanan pelanggan, yang penting untuk tugas-tugas seperti melakukan penarikan rekening tabungan, memproses setoran tunai, dan banyak lagi.

Karyawan perlu memahami pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai acuan standar kerja karena mereka wajib melaksanakan seluruh tugas dan tanggung jawab yang dituangkan dalam uraian tugas ketika memberikan pelayanan kepada pelanggan.

### ***Komunikasi***

Landasan dari setiap transaksi adalah keterlibatan dengan klien, dan tidak ada transaksi yang dapat dilanjutkan tanpa komunikasi yang efektif. Pelanggan tidak kesulitan menindaklanjuti penjelasan teller di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo, dan teller telah melakukan tugasnya dengan sangat baik.

### ***Teller Bersikap ramah, Murah senyum, dan Lemah Lembut***

Di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo seorang teller sudah bersikap ramah dan murah senyum dalam melayani nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dalam melakukan transaksi dengan teller

### ***Teller Harus Memahami Tugas Dan Tanggung Jawab***

Jika teller mengetahui perannya dan bagaimana mengikuti SOP, sistem akan berjalan dengan lancar. Di BMT Agam Madani Koto Tuo, teller dan manajemen bekerja sama untuk meningkatkan proses bisnis.

## **KESIMPULAN**

Setelah menganalisis data yang dikumpulkan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo untuk layanan pelanggan teller, peneliti sampai pada kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Nasabah Teller di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo Dilaksanakan : Secara umum Standar Operasional Prosedur (SOP) BMT sudah terlaksana dengan baik, artinya teller kompeten dalam perannya, nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan. terima saat melakukan setor dan tarik tunai, serta prosesnya mudah dipahami dan diikuti.
2. Teller di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo memberikan pelayanan yang baik dan sebagian besar nasabah merasa puas. Namun, sebagian nasabah mengeluhkan lambatnya layanan transaksi teller sehingga membuat mereka harus mengantri lama.
3. Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk memastikan pelayanan mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo: Langkah-langkah yang harus dilakukan antara lain menetapkan program pemantauan, memberikan pelatihan, menjaga jalur komunikasi terbuka, dan memastikan bahwa teller bersikap sopan, suka menolong, dan berpengetahuan tentang peran dan tanggung jawab mereka.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Cashmere. Banks and other financial institutions. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2015.
- Cashmere. Customer Service Ethics. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005.
- Cashmere. Entrepreneurship. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Cashmere. Banking management. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012.
- Linggapan. Definition of Standard Operating Procedures. Manado: Gramedia, 2000.
- Moenir. Management Accounting: Understanding Services, Performance Assessment and Concepts 3rd Edition. Jakarta: Salemba Empat, 2005.

- Mohammed. Sharia Economic Institute. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Mohammed. Sharia Bank Operational Systems and Procedures. Yogyakarta: UII Press, 2001.
- Muhammad Luthfi, Lenny Brida, Titik Purwinarti. "Analysis of the Implementation of Standard Operation Procedures (SOP) in Maintaining the Quality of Teller Services (Case Study at Bank Tbungan Negara Depok Branch)." *Journal of Applied Business Administration* Vol 13, no. 1 (2016): p 75.
- Muhith, Abdul. "History of Sharia Banking." *Journal of Islamic and Educational Studies* Vol 1, no. 2 (2012): p. 72.
- Nurul Huda, Purnama Putra. *Baituul Maal Wa Tamwil A Theoretical Review*. Jakarta: Amzah, 2016.
- Prasetyo, Irwan. *Logic of Research Procedures*. Jakarta: STIA-LAN Press, 1999.
- Rahmadi. *Introduction to Research Methodology*. Banjarmasin: Antasari Press, 2011.
- Rahmayanti, Nina. *Excellent Service Management*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- RI, Department of Religion. *Al-Quran and its translation Juz 1-30*. Surabaya: Pustaka Agung Harapan, 2006.
- Ridwan, Muhammad. *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Management*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Ridwan, Muhammad. *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Management*. Yogyakarta: UII Press, 2004.
- Rifai, Abubakar. *Introduction to Research Methodology*. Yogyakarta: SUKA-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Saleh, Sirajuddin. *Qualitative Data Analysis*. Bandung: Ramadhan Library, 2017.
- Santosa, Joko Dwi. *Better understand SOP (Standard Operating Procedure)*. Surabaya: Kata Pena, 2014.