

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PADA PRODUK  
SIMPANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) MUAMALAT  
SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi**

Oleh

**DEVI YULIANTI**

**NPM.1441030124**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1440 H/2018 M**

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PADA PRODUK  
SIMPANAN BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) MUAMALAT  
SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi  
Syarat-syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1  
dalam Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



**Pembimbing I : Hj. Rodiyah, S.Ag, MM**

**Pembimbing II : Badaruddin, S.Ag, M.Ag**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)**

**RADEN INTAN LAMPUNG**

**1440 H/2018 M**

## ABSTRAK

### IMPLEMENTAS STANDAR OPRASIONAL PELAYANAN PADA PRODUK SIMPANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) MUAMALAT SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR

OLEH : DEVI YULIANTI

Kualitas pelayanan merupakan suatu essensi yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. BMT Muamalat Sejahtera adalah sebuah lembaga keuangan mikro, dimana orang-orang atau masyarakat kecil memilih BMT untuk melakukan penyimpanan, dengan begitu BMT harus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah.

Tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui penerapan dari Standar Oprasional Pelayanan pada lembaga keuangan BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan dan Nasabah Simpanan Wadiah Umat, Simpanan Kurban di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur. Sampel yang digunakan teknik *Purposive sampling* yang berjumlah 4 Karyawan dan 2 nasabah simpanan wadiah umat, 1 simpanan kurban. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, dokumentasi dan observasi.

Berdasarkan hasil penelitian maka memperoleh fakta bahwa BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur Implementasi standar pelayanan pada produk simpanannya yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan *Costumer Service* (cs), teller dan telepon memiliki standar yang harus mereka patuhi.

Implementasi standar oprasional pelayanan BMT Muamalat Sejahtera pada suatu produk simpanan sudah terealisasi dan berjalan baik seperti penerapan pelayanan yang ramah, membuat laporan-laporan dan menguasai produk-produk yang ditawarkan. Pelaksanaan pelayanan dengan nasabah, dengan tertip aman dan teratur supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah pada BMT Muamalat Sejahtera

**Kata kunci : Standar Oprasional Pelayanan**



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin. Telp. (0721) 704030 Sukarame 1 Bandar Lampung

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Implementasi Standar Operasional Pelayanan Pada Produk  
Simpanan Di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Muamalat  
Sejahtera Lampung Timur

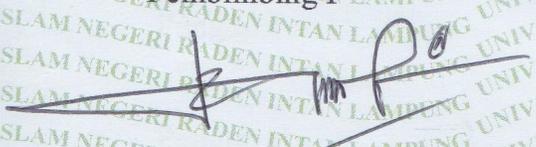
Nama : Devi Yulianti  
NPM : 1441030124  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

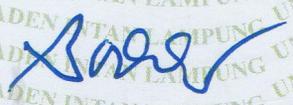
MENYETUJUI

Diajukan Untuk Di Munaqasyahkan dan Di Pertahankan Dalam Sidang Munaqasyah  
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi (FDIK)

Pembimbing I

Pembimbing II

  
H. Rodiyah, S.Ag, MM  
NIP. 197011131995032002

  
Badaruddin, S.Ag, M.Ag  
NIP. 197508132000031001

Mengetahui  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
H. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag  
NIP. 197206161997032002



KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung Telp. (0721) 704030

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Standar Oprasional Pelayanan Pada Produk  
Simpanan Di Baitul Maal Wat Tamwil (BMT) Muamalat  
Sejahtera Lampung Timur

Nama : Devi Yulianti  
NPM : 1441030124  
Jurusan : Manajemen Dakwah  
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Telah Diujikan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi  
Pada hari Selasa 25 September 2018

TIM DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Dr. Jasmadi, M. Ag

Sekretaris : M. Husaini, MT

Penguji I : Hj. Suslina Sanjaya, M. Ag

Penguji II : Hj. Rodiyah, S. Ag, MM



Mengetahui,

Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

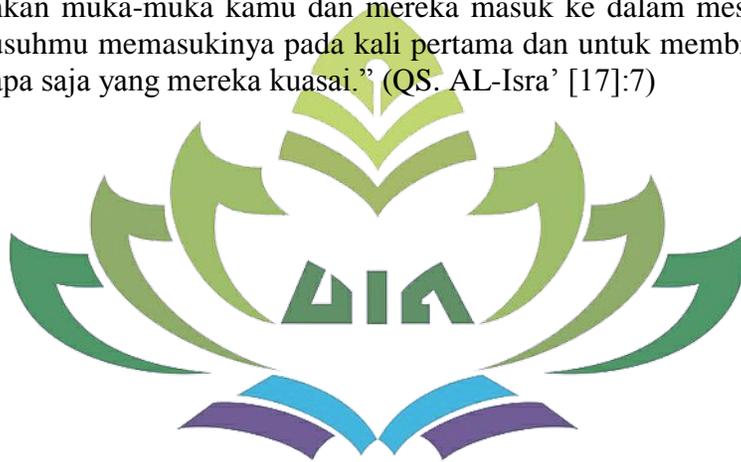
NIP. 196104091990031002

## MOTTO

إِنَّ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِنَفْسِكُمْ<sup>ط</sup> وَإِنْ أَسَأْتُمْ<sup>ج</sup> فَلَهَا<sup>ج</sup> فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيَسْتَوْأ

وُجُوهَكُمْ<sup>ط</sup> وَلْيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبِّرُوا مَا عَلَوْا تَتَّبِيرًا<sup>ط</sup>

Artinya: “jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.” (QS. AL-Isra’ [17]:7)



## PERSEMBAHAN

Dengan perasaan bangga, haru dan tulus, ku persembahkan skripsi ini kepada :

1. Bapak Jumadi dan Ibuku Samini yang sangat kusayangi dan kucintai dengan segenap kemampuan, usaha, kerja keras dan doa yang setiap langkahku serta yang telah memberikan semangat dalam menjalani hidup dan meraih cita-cita. Untuk kedua orang tua ku aku ucapkan terimakasih banyak anakmu takan mampu membalas semua apa yang telah kalian berikan.
2. Kakek Nenek Ku yang saya sayangi, Kakek Kidi, Nenek Rinem dan Bibik-Bibik Ku Atik dan Wanti. Terimakasih atas setiap do'a bimbingan dan motivasinya yang selalu mendukung serta menguatkan untuk mencapai cita-citaku.
3. Untuk Calon Suamiku Fahrudin, terimakasih sudah selalu mendukung dan memotivasi supaya saya mampu meraih cita-cita.
4. Pembimbing Akademik, Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag., MM dan Bapak Badaruddin, S.Ag., M.Ag yang senantiasa sabar dalam membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Manajemen Dakwah angkatan 2014 Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Ari Purwanti, Aulia Ria Hakim, Arindiyas Fenta F, Dwi Sri Kiswari, Diana Apriliana, Cahayu Rekha N, Isma Susilo Wati, Siti Khoiria, Siti Marita, Selvia Apriliani, Sari Damayanti, Sri Rahayu Ningsih, Liza Asmara, MD A yang senantiasa menemani dari semester satu hingga selesainya skripsi ini.

6. Sahabat-sahabatku, Diana Apriliana, Siti Khoiriah, Sari Damayanti, Dwi Sri Kiswari, Ari Purwanti. Terimakasih atas doa, dukungan serta bantuan yang selalu diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Almamater tercinta UIN Raden Intan Lampung yang telah mendewasakan penulis dalam berfikir, berbuat ataupun bertindak.



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan pada tanggal 17 Juli 1995 di Waringin Jaya, Kec. Bandar Sribhawono, Lampung Timur, penulis adalah anak ke satu dari satu bersaudara dari pasangan Bapak Jumadi dan Ibu Samini.

Pendidikan dimulai dari Taman Kanak-kanak (TK) PGRI Waringin Jaya Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2000-2002, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Dasar Negeri (SD) Waringin Jaya Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2002-2008, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) BUANA Sribhawono Kabupaten Lampung Timur pada tahun 2008-2011, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Bandar Sribhawono pada tahun 2011-2014.

Kemudian pada tahun 2014 meneruskan pendidikan S1 di Perguruan Tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) dan pada tahun 2017 bertranspormasi menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Jurusan Manajemen Dakwah.

## KATA PENGANTAR

Ahamdulillahirrabil'alamin, puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, khususnya bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PADA PRODUK SIMPANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL LAMPUNG TIMUR guna melengkapi persyaratan dalam mencapai gelar Sarjana Sosial Fakultas Dakwah UIN Raden Intan Lampung.

Shalawat aerta salam semoga senantiasa terlimpah kepada Nabi Muhammad SAW, Menyampaikan risalah dan pemberian petunjuk bagi kehidupan dan kebahagiaan manusia baik dunia maupun akhirat.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini penulis sangat banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karna itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya :

1. Bapak Prof Dr H Khomsarial Romli, Msi, selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, yang telah memberi izin untuk menyusun dan membahas skripsi ini.
2. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag sebagai ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Bapak M. Husaini, MT selaku sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, yang telah memberikan motivasi kepada penulis.

3. Ibu Hj. Rodiyah, S.Ag, MM selaku pembimbing 1 serta Bapak Badarudin, S.Ag, M.Ag, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian skripsi, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Bapak dan Ibu dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, yang telah banyak mengamalkan ilmunya, penuh dengan keiklasan.
5. Pimpinan perpustakaan beserta karyawan, baik perpustakaan fakultas maupun perpustakaan pusat UIN Raden Intan Lampung, yang telah memberikan bantuannya untuk memperlancar penyusunan dalam mencari data-data untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada pimpinan beserta karyawan BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur, yang telah berkenan memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan memberikan data-data yang penulis butuhkan untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Segenap pihak yang telah membrikan dorongan moral maupun material kepada penulis, demi terselesainya penyusunan skripsi ini.

Ahirnya dengan selalu menyadari ketidak sempurnaan skripsi ini, semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan khususnya bagi penulis sendiri.

Bandar Lampung, 25 September 2018

**Devi Yulianti**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK. ....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	3
C. Latar Belakang Masalah .....	4
D. Rumusan Masalah .....	9
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
F. Metode Penelitian .....	10
G. Tinjauan Pustaka .....	16

### BAB II MANAJEMEN PUBLIK DAN STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN

A. Manajemen Pelayanan Publik .....	19
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2. Standar Pelayanan Minimal.....	27
B. Standar Operasional Pelayanan.....	32
1. Pengertian Standar Operasional Pelayanan.....	32
2. Tujuan Standar Operasional Pelayanan.....	34
3. Manfaat Standar Operasional Pelayanan.....	35

### BAB III GAMBARAN UMUM BMT MUAMALAT SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR

A. Profil BMT Muamalat Sejahtera.....	36
1. Sejarah BMT Muamalat Sejahtera.....	36

2. Visi dan Misi BMT Muamalat Sejahtera.....	38
3. Tujuan.....	38
4. Kewajiban dan Hak Pengurus.....	39
5. Struktur Organisasi.....	41
6. Produk Simpanan.....	43
B. Standar Oprasional di BMT.....	48
1. Standar Oprasional <i>Costumer Service</i> .....	48
2. Standar Oprasional <i>Teller</i> .....	49

**BAB IV IMPLEMENTASI STANDAR OPRASIONAL PEAYANAN PADA  
 PRODUK SIMPANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT)  
 MUAMALAT SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR..... 51**

A. Implementasi standar oprasional pelayanan pada produk simpanan.	52
B. Faktor pendukung dan penghambat dari sarana dan prasarana.....	59

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

**DAFTAR PUSTAKA  
 LAMPIRAN**



## DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan (SK) Judul Skripsi
2. Surat tebusan rekomendasi penelitian Survery dari Kesbangpol Provinsi Lampung ke Kesbangpol Lampung Timur
3. Surat rekomendasi penelitian Survery dari Kesbangpol Lampung Timur
4. Surat pernyataan penelitian dari BMT Muamalat Sejahtera
5. Pedoman Wawancara
6. Brosur BMT Muamalat Sejahtera dan
7. Kartu Konsultasi



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 01 dan 02 : Bersama Manajer BMT Muamalat Sejahtera
- Gambar 03 : Bersama Customer Service BMT Muamalat Sejahtera
- Gambar 04 : Bersama Teller BMT Muamalat Sejahtera
- Gambar 05 : Karyawan BMT Muamalat Sejahtera



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Penegasan Judul

Judul merupakan hal yang sangat penting dari karya ilmiah, karena judul ini akan memberikan gambaran tentang keseluruhan isi proposal. Adapun judul karya ilmiah yang penulis bahas dalam proposal ini adalah **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PADA PRUDUK SIMPANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) MUAMALAT SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR**. Agar tidak menghilangkan salah pengertian dalam memahami maksud judul proposal ini, terlebih dahulu akan penulis uraikan beberapa istilah pokok yang terkandung dalam judul tersebut. Hal ini selain dimaksudkan untuk lebih mempermudah pemahaman, juga untuk mengarahkan pada pengertian yang jelas sesuai yang dikehendaki penulis. Berikut ini dapat dijelaskan beberapa istilah yang terkandung dalam judul.

**Implementasi**, berasal dari kata bahasa Inggris *Implementation* yang berarti pelaksanaan.<sup>1</sup> Kemudian yang dimaksud implementasi dalam judul ini adalah penerapan yang dilaksanakan oleh penanggung jawab mengenai tata aturan yang bersangkutan dengan keberadaan (lembaga) supaya tetap terjaga dan terkordinir.

---

<sup>1</sup> Aditya Bagus Pramana, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Afifa Medika Press, 2015), h.166

Pengertian Implementasi yang dikemukakan di atas dapat dikatakan bahwa implementasi adalah bukan sekedar aktivitas tetapi suatu kegiatan yang terencana, dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan, oleh karena itu Implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh objek berikutnya.

Standar Operasional Pelayanan, yaitu suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.<sup>2</sup>

Implementasi Standar Operasional Pelayanan, adalah penerapan standar pelayanan minimal yang menjadikan acuan dalam sistem kerja sebuah lembaga. Penulis juga menyimpulkan bahwa didalam sebuah perusahaan atau lembaga keuangan sudah pasti ada standar pelayanan yang harus dipatuhi, seperti lembaga keuangan BMT Muamalat Sejahtera terdapat standar pelayanan diantaranya sapa, sopan dan senyuman.

Produk Simpanan yaitu produk yang ditawarkan untuk nasabah, disini ada berbagai jenis produk simpanan seperti produk simpanan Kurban dan simpanan Wadiah Umat (SIWADU). Produk simpanan Kurban diperuntukan bagi perorangan untuk membantu mewujudkan merencanakan hewan Kurban, dan produk SIWADU simpanan Wadiah Umat diperuntukan bagi perorangan atau lembaga yang memberikan kemudahan dan keamanan dalam penyeteroran dan penarikan, bebas bulanan dan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan.

---

<sup>2</sup> Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia*, h. 1337

BMT Muamalat Sejahtera yaitu sebuah lembaga keuangan syariah yang bertujuan memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam menabung, BMT Muamalat Sejahtera ini beralamat di desa Sadar Sriwijaya Kecamatan Bandar Sribhawono Lampung Timur.

Berdasarkan penegasan judul diatas maka yang dimaksud dengan Implementasi Standar Oprasional Pelayanan pada Produk simpanan adalah penerapan standar pelayanan minimal yang digunakan dalam sebuah lembaga BMT Muamalat Sejahtera dalam pelayan melalui Produk Simpanan Wadiah Umat dan Simpanan Kurban. .

## **B. Alasan Memilih Judul**

Ada beberapa dasar penulis ingin meneliti mengenai Standar Oprasional Pelayanan di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur diantaranya :

1. Standar Oprasional Pelayanan adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu, standar oprasional pelayanan dalam sebuah lembaga sangat penting karena dengan adanya standar yang ditetapkan maka segala sesuatu kegiatan yang di kerjakan akan lebih tertata.
2. Standar Oprasional Pelayanan yang diterapkan dalam BMT Muamalat Sejahtera ini adalah dapat melayani nasabah dengan baik dan ramah. Produk simpanan di BMT Muamalat Sejahtera terbagi menjadi banyak bagian yaitu, SIHARI (simpanan hari raya), SIMAJU (simpanan

menuju sejahtera), SIWADU (simpanan wadiah umat), SIPINTAR (simpanan pelajar), kurban, haji dan simpanan berjangka. simpanan disini biasanya dilakukan dengan jempunan.

3. Data dan literatur yang mendukung skripsi ini cukup tersedia, dan objek kajian permasalahan memiliki relevansi dengan ilmu dakwah khususnya jurusan Manajemen Dakwah (MD), yakni mengkaji tentang Standar pelayanan yang diterapkan pada produk simpanan yang akadnya sesuai dengan islam.

### **C. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan lembaga keuangan syari'ah yang sangat pesat tersebut menimbulkan banyaknya permunculan lembaga koperasi syari'ah sehingga persaingan untuk mendapatkan eksistensi dari lembaga tersebut harus benar-benar dijaga. Salah satu untuk mempertahankan lembaga keuangan syari'ah adalah dengan memberikan pelayanann terbaik kepada nasabah sehingga tujuan dari adanya lembaga keuangan syari'ah dapat terwujud yakni kemasalahatan ummat serta tingkat pengangguran dan kemiskinan dapat teratasi.

Lembaga Keuangan Syari'ah saat ini berkembang sangat pesat. Adanya Lembaga Keuangan Syari'ah banyak memberikan manfaat bagi bangsa indonesia, terutama lembaga jasa keuangan mikro syari'ah, salah satunya adalah BMT yang mampu menangani usaha kecil dan mikro

dimasyarakat dengan baik. Kemanfaatan ini sangat dirasakan oleh pedagang mikro untuk berkembang dan maju, karna tidak adanya riba yang dilarang syari'ah.

Sementara itu perkembangan ekonomi syari'ah di Indonesia yang dari tahun ke tahun terus menunjukkan perkembangan. Salah satu wujud dari pesatnya perkembangan ekonomi syari'ah adalah dengan berkembangnya lembaga keuangan yang berdasarkan syari'ah. Untuk lebih tepatnya disebut dengan Lembaga Keuangan Syari'ah yaitu organisasi ekonomi yang oprasionalnya berdasarkan syariah islam.<sup>3</sup>

Umat islam telah lama menginginkan adanya suatu sistem perekonomian yang berbasis pada nilai-nilai dan prinsip syari'ah untuk dapat diterapkan dalam segenap aspek kehidupan bisnis dan transaksi, dan BMT merupakan lembaga keuangan mikro syari'ah yang bertujuan untuk memajukan perekonomian masyarakat dan membantu melepaskan masyarakat dari berbagai bentuk riba yang terjadi pada lembaga-lembaga keuangan konvensional pada umumnya.

Baitul Mal Wat Tanwil bergerak dalam bidang peningkatan ekonomi masyarakat kecil, melalui berbagai kegiatan menghimpun berbagai jenis simpanan atau tabungan dari nasabah yang biasanya disebut anggota dan

---

<sup>3</sup> A. Djuzaili dan Yadi Januari, *lembaga perekonomian umat (sebuah pengantar)*, (Jakarta: UII Press, 2002), h. 4.

selanjutnya dikembangkan melalui pembiayaan, investasi atau penyertaan modal usaha bagi anggota lain yang membutuhkan.

BMT sebagai lembaga keuangan mikro syari'ah memiliki peran yang sangat strategis dalam membangun ekonomi lepasan bahwa yang tidak tersentuh oleh perbankan. BMT memiliki dua nilai strategis yang harus berjalan secara seimbang yakni nilai syari'ah dan nilai ekonomi.

Salah satu produk dalam BMT adalah produk Simpanan, simpanan merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus di jaga dan dikembalikan kapan saja. Penerima simpanan disebut *yad al-amanah* yang artinya tangan amanah. Penyimpan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelaian atau kecerobohan yang bersangkutan dalam memelihara barang titipan. Dengan demikian, prinsip *yad-amanah* (tangan amanah) menjadi *yad-adh dhamanah* (tangan penanggung). Kosekuensi dari diterapkannya prinsip *yad adh-dhamanah* pihak BMT akan menerima seluruh keuntungan dari pengguna uang, namun bila mengalami kerugian juga harus ditanggung oleh BMT. Sebagai imbalan kepada pemilik dana disamping jaminan keamanan uangnya juga akan memperoleh fasilitas lainnya, seperti *insentif* atau bonus. Artinya, BMT tidak dilarang untuk memberikan jasa atas pemakaian uangnya berupa *insentif* atau bonus, dengan catatan tanpa perjanjian terlebih dahulu, baik

nominal maupun persentase dan ini murni merupakan kebijakan BMT sebagai pengguna uang. Pemberian jasa berupa *insentif* atau bonus biasanya digunakan istilah *nisbah* atau bagi hasil antara BMT dengan nasabah. Salah satu BMT yang ada di Lampung Timur yang berhasil dalam pengembangan Pelayanan maupun produknya adalah BMT Muamalat Sejahtera. BMT Muamalat Sejahtera didirikan tahun 2011 dalam rangka membangun dan mengembangkan tantangan perekonomian dan struktur masyarakat Islam yang berkeadilan, berkemakmuran berdasarkan syariat dan Ridho Allah SWT. BMT Muamalat Sejahtera adalah salah satu lembaga yang bergerak di bidang simpan pinjam, dimana BMT menghimpun dana dari masyarakat yang berbentuk tabungan kemudian di salurkan kepada masyarakat yang berbentuk kredit atau pembiayaan yang bertujuan untuk meningkatkan dan mensejahterakan masyarakat dalam bidang ekonomi.

Salah satu aspek penting sebagai tolak ukur dalam menilai kinerja, efektif dan efisien dalam melaksanakan program kerjanya adalah dengan menerapkan Standar Oprasionan Pelayanan. Standar Oprasional Pelayanan adalah dokumen yang berisi serangkaian intruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagi proses pelayanan yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu, pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Fifit Fitriyani, *Penerapan Standar Operating Prosedures (SOP) pada Pelayanan Sirkulasi*,

Sebagaimana Firman Allah SWT : (An-Nahl ayat 91)

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ

جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ﴿٩١﴾

Artinya: “*dan tepatilah Perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat*” (QS An-Nahl [16]:91)

Penerapan Standar Oprasional Pelayanan dalam lembaga perbankan diharap dapat meningkatkan citra dalam lembaga. Selain itu, diharap juga memberikan kinerja. Dalam hal ini penerapan Standar Oprasional Pelayanan dianggap sangat penting karena dengan adanya Standar Oprasional Pelayanan dapat menjadikan pedoman atau acuan dalam melakukan tugas kerja sesuai dengan fungsinya.

BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur adalah lembaga keuangan syariah yang didirikan pada tanggal 01 November 2011 yang berada di Sadar Sriwijaya Sribhawono Lampung Timur. Koprasi BMT Muamalat Sejahtera sendiri mengembangkan visi dan misi

Lembaga koprasi BMT Muamalat Sejahtera merupakan lembaga keuangan yang terhitung berkembang dalam setiap tahunnya mengalami pendapatan yang lumayan tinggi dari perkembangan dan pertumbuhan Aktiva

yang terjadi pada setiap tahunnya. Dilihat dari banyaknya antusias masyarakat dalam menjadi nasabah BMT dalam meningkatkan kualitasnya sehingga dapat mempertahankan nasabahnya.

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penyusun tertarik melakukan penelitian tentang **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PADA PRODUK SIMPANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL MUAMALAT SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR”**.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang telah penulis paparkan dilatar belakang masalah tersebut, maka yang akan menjadi rumusan masalah adalah :  
Bagaimana implementasi standar oprasional pelayanan dalam produk simpanan di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur?

#### **E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian**

Dari permasalahan diatas, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi standar oprasional pelayanan pada produk simpanan di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur.

Adapun kegunaan dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis, untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca, baik mahasiswa maupun masyarakat secara umum tentang sop produk simpanan dan dapat digunakan sebagai dasar pengetahuan dan pengalaman dalam kegiatan penelitian berikutnya bagi mahasiswa yang ingin melihat lebih lanjut tentang standar operasional pelayanan pada produk simpanan
2. Secara praktis, supaya lebih memahami dan mengetahui tentang penerapan standar operasional pelayanan pada produk simpanan.

#### **F. Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah yang sistematis dan logis tentang pencarian data yang berkenaan dengan masalah tertentu untuk diolah, dianalisis, diambil kesimpulan dan selanjutnya dicari pemecahannya.<sup>5</sup> Agar kegiatan-kegiatan praktis dalam penelitian dan penulisan skripsi ini terlaksana dengan obyektif ilmiah serta mencapai hasil yang optimal, maka diperlukan rumusan-rumusan untuk bertindak dan berfikir menurut aturan.

---

<sup>5</sup>Sugiono, *metode penelitian Administrasi* (Bandung: C. V. Alfabeta. 2001), cet. Ke VIII, h 43

## 1. Jenis Dan Sifat Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya, penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau *field research* artinya suatu penelitian yang dilakukan dalam kehidupan yang sebenarnya.<sup>6</sup>

### b. Sifat Penelitian

Dilihat dari sifatnya, penelitian ini bersifat deskriptif, yakni penelitian yang bermaksud membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian.<sup>7</sup> Penelitian ini mencandra mengenai situasi atau kejadian-kejadian, sifat populasi atau daerah tertentu dengan mencari informasi faktual, justifikasi keadaan, membuat evaluasi sehingga memperoleh gambaran yang jelas. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuannya yakni untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Social*, Mandar Maju, Bandung, cet. Ke VIII, h 32

<sup>7</sup> Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h. 76.

<sup>8</sup> Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), h. 54.

Dalam penelitian ini, penulis hanya mengemukakan dan menggambarkan secara apa adanya mengenai aktivitas standar operasional pelayanan di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur.

## 2. Populasi Dan Sampel

### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>9</sup>

### b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.<sup>10</sup>

Metode yang dipakai oleh penelitian sendiri dalam pengambilan sampel yakni dengan teknik *purposive sampling* yaitu penarikan sampel yang dilakukan dengan memilih subjek berdasarkan dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai

---

<sup>9</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Alfabeta:Bandung,20088),h 115

<sup>10</sup>Sugiyono, *ibid*, h 116

penguasa sehingga memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.<sup>11</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah 12 karyawan dan 500 nasabah SIWADU, 200 nasabah simpanan QurbanBMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur.

Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini yaitu 4 karyawan dan 2 nasabah SIWADU, 1 nasabah simpanan Qurban ;

- a. Bapak Suroso Manajer Umum BMT Muamalat Sejahtera,
- b. Lisa Ratna Sari Costumer Service,
- c. Oktavia Diana Teller,
- d. Tiara andini marketing,
- e. 2 orang Nasabah simpanan Wadiah Umat
- f. 1 orang nasabah simpanan qurban

### 3. Metode Pengumpulan Data

Salah satu langkah yang penting dalam penelitian adalah proses pengumpulan data (verifikasi data). Untuk mendapatkan data dan informasi yang sesuai dan relevan, penulis menggunakan beberapa metode penelitian sebagai berikut :

---

<sup>11</sup>Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Alfabeta:Bandung,2015), h 54

a. Metode Interview

Metode interview atau wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan tujuan penelitian.<sup>12</sup> Dalam pelaksanaan interview menggunakan interview bebas terpimpin yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan bebas kepada interviewer. Jadi, yang dimaksud adalah pedoman (Interview guide) tidak ready made, sekedar menjadi catatan-catatan pokok yang telah diarahkan kepada persoalan. Sehingga diharapkan wawancara yang dilakukan lebih luwes dan data yang diungkap lebih mendalam.<sup>13</sup> Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan Direktur BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur.

b. Metode Observasi

Dalam menggunakan metode observasi ini, peneliti melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala/fenomena yang diselidiki.<sup>14</sup> Dalam hal ini peneliti mengamati tentang pelayanan yang diberikan dan mencari data dari nasabah untuk mengamati sistem pelayanan di lembaga BMT.

---

<sup>12</sup> Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, 2005), h. 66

<sup>13</sup> *Ibid*, h. 67.

<sup>14</sup> *Ibid*. h. 62

Peneliti menggunakan observasi non partisipan yaitu obesrvasi yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki.<sup>15</sup>

c. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan metode dengan teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.<sup>16</sup> Cara pengumpulan data melalui pencarian tentang catatan peninggalan tertulis terutama berupa arsip-arsip mengenai Produk Simpanan yang diterapkan sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan. Dalam teknik ini data diperoleh dari buku-buku, brosur, dan keterangan dari Direktur dan Marketting BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur, serta Standar Oprasional Pelayanan yang diterapkan pada Produk Simpanan BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur, yang dijadikan refrensi untuk penelitian.

d. Analisis Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan kreadibilitasnya dalam pengambilan kesimpulan menggunakan metode analisis *deskriptif*, yaitu data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambaran danbukan angka, hal ini disebabkan oleh adanya penerapan

---

<sup>15</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 159-160.

<sup>16</sup> Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 112.

metode *kualitatif*. Selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Metode digunakan penulis untuk membahas implementasi standar operasional pelayanan pada produk simpanan di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur, dimana data yang dikumpulkan hanya sebagai gambaran atau pandangan, kemudian dari gambar tersebut dibuat narasi atau kalimat sendiri yang hanya untuk menjawab dari rumusan masalah.

## G. TINJAUAN PUSTAKA

Setelah melakukan tinjauan kepustakaan, penulis hanya mendapatkan buku-buku dan skripsi yang menulis tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan. Meski demikian, belum ada yang menulis sama persis tentang Kualitas Layanan BMT Duta Jaya Pasir Sakti Lampung Timur. Ada beberapa karya ilmiah yang dapat mendukung penelitian ini.

Muhammad Muhyi Npm 0641030044 mahasiswa Jurusan Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dengan judul Analisa Perilaku Konsumen Terhadap Produk Tabungan Perbankan Syari'ah di Bank Mu'amalat Bandar Lampung yang telah lulus pada tahun 2011. Penulis membahas tentang ada atau tidaknya hubungan antara perilaku konsumen dengan produk tabungan perbankan syari'ah dan karakter produk mana yang mempunyai hubungan paling dominan terhadap karakter konsumsi dalam menabung. Metode yang digunakan penulis adalah

metode kuantitatif, merupakan metode yang digunakan untuk melayani hasil penelitian bentuk statistik. Dalam primer yang digunakan adalah hasil dan penyebaran angket atau kuesiner kepada setiapresponden. Hasilnya adalah karakteristik produk pada pelayanan dengan pendidikan memiliki selisih terkecil sebesar -0,02. Jadi, pelayanan dengan pendidikan merupakan karakteristik yang paling dominan dari pada yang lain.

Siti Badriah Npm 1341030026 mahasiswa jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dengan judul Manajemen Promosi Produk Tabungan Wadiah PT BPRS Mitra Agro Usaha di Tanjung Karang Timur Bandar Lampung yang telah lulus pada tahun 2017. Penulis membahas tentang bagaimana pelaksanaan promosi produk tabungan wadiah yang dijalankan PT BPRS Mitra Agro Usaha di Tanjung Karang Timur Bandar Lampung. Metode yang digunakan penulis adalah kualitatif, sedangkan sifatnya adalah deskriptif. Hasilnya adalah baik jumlah nasabah setiap tahunnya meningkat, hal ini menunjukkan bahwa manajemen promosi prduk tabungan wadi'ah telah berjalan dengan baik.

Fitri Fitriyani Npm 1112025100102 mahasiwa jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta dengan judul Penerapann Standar Oprasional Procedures pada pelayan sirkulasi di perpustakaan fakultas hukum UPN Vetran Jakarta. Penelitian ini membahas tentang penerapan standar oprasional procedures yang dilakukan di perpustakaan

Fakultas Hukum UPN Vetran Jakarta. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam menghadapi kendala-kendala penerapan Standar Oprating Prosedures pada pelayanan sirkulasi, perpustakaan sudah mengatasinya dengan baik. Hal tersebut harus diperhatikan agar mutu pelayanan sirkulasi tetap meningkat.

Perbedaan yang pertama, kedua dan ketiga adalah penulis lebih memfokuskan kepada Implementasi Stadar Oprasional Pelayan dalam Produk Simpanan.



## **BAB II**

### **MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK DAN STANDAR PELAYANAN MINIMAL**

#### **A. Manajemen Pelayanan Publik**

##### **1. Pengertian Manajemen Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>1</sup>

##### **2. Pelayanan Prima**

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan bersifat tidak bisa diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.

---

<sup>1</sup>Ratminto dan Atik, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta:Pustaka Pelajar,2005). Cet, ke-1 h. 233

- b. Pelayanan itu kenyataan terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi tempat yang sama.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan. Keberhasilan program pelayanan prima tergantung pada penyelarasan kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya.<sup>2</sup>

Etika pelayanan untuk berbagai acara atau kegiatan perlu ada ketentuan yang mengaturnya. Ketentuan ini dibuat agar semua komponen yang berhubungan dengan pelayanan dapat menunjang satu sama lainnya. Artinya apabila salah satu aspek diabaikan, pelayanan dari komponen lainnya menjadi tidak berguna. Misalnya pelanggan atau nasabah tersinggung dengan cara karyawan bertanya atau gerak gerak karyawan kurang jelas dari cara berbicara atau penampilan. Oleh karena itu, etiket pelayanan ini harus

---

<sup>2</sup>M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*,(Bandung:Alfabeta,2010).  
h.211

dilakukan oleh semua komponen agar pelayanan yang diberikan benar-benar sempurna.<sup>3</sup>

a. Sikap dan Prilaku

Sikap dan prilaku sehari-hari yang ditunjukkan kepada nasabah pada saat berhubungan dengan nasabah atau pada saat berada dalam satu ruangan dengan nasabah. Nasabah seringkali memperhatikan sikap dan prilaku yang mau menolong dan peduli terhadap kebutuhan nasabah.

b. Penampilan

Penampilan secara keseluruhan adalah mulai dari cara berpakaian, berbicara gerak-gerak, sikap dan prilaku dapat membuat nasabah terkesan. Penampilan karyawan juga harus selalu terlihat senang dan gembira termasuk pada saat berhubungan dengan nasabahnya. Penampilan ini harus selalu dijaga selama jam kerja prima.

c. Cara berpakaian

Cara berpakaian atau cara menggunakan baju, celana dan aksesoris yang melekat dalam pakaian itu. Pakaian yang dikenakan harus serasi antara baju dan celana termasuk warna yang digunakan. Warna yang digunakan tidak terkesan

---

<sup>3</sup>Kamsir, *Etika Customer service*, (Jakarta:PT Rajagrafindo Persada,2005).h. 81

berlebihan. Kemudian, pakaian yang digunakan juga harus bersih, rapih, dan necis sehingga nasabah senang selalu berada didekat dengannya.

d. Cara Berbicara

Cara berbicara atau cara berkomunikasi dengan nasabah sangat penting karena karyawan langsung berbicara tentang apa-apa yang nasabah inginkan. Berbicara kepada nasabah harus jelas singkat, dan tidak bertele-tele. Jangan berbicara hal-hal yang bukan pada pokok permasalahan, kecuali jika hanya sekedar basa-basi. Itupun hanya berbicara misalnya tentang kabar nasabah. Hindari sifat yang mengejek nasabah.

e. Gerak-gerak

Pergerakan anggota badan yang diperlihatkan didepan nasabah. Gerak-gerak meliputi mimik wajah, pandangan mata, pergerakan tangan, anggota badan atau kaki. Jangan sampai gerak-gerak yang kita lakukan dapat mengakibatkan nasabah tersinggung. Kemudian gerak-gerak kita juga jangan sampai membuat nasabah merasa curiga, misalnya memandangi dengan pandangan sinis. Mimik wajah maksudnya adalah ekspresi wajah yang diperlihatkan kepada nasabah. Mimik yang diperlihatkan sebaiknya tenang, gembira, tidak cemberut atau kusut pandangan mata pada saat kita memandangi nasabah

harus dengan sopan termasuk dalam hal menatap nasabah. Begitu pula dengan pergerakan tangan yaitu pada saat kita menunjukkan tangan atau jari. Demikian juga dengan anggota badan jangan sampai membelakangi nasabah dan pada saat duduk posisikan kaki juga jangan terlalu tinggi.

f. Cara Bicara

Nasabah memiliki sifat yang berbeda-beda di antara sekian banyak nasabah, ada yang banyak diam, ada pula yang cerewet atau banyak tanya. Nasabah yang diam maksudnya tidak banyak bicara, pemalu dan jika ditanya sulit untuk mengemukakan keinginannya. Sebaiknya ada nasabah yang banyak tanya artinya serba ingin tahu sedetail mungkin bahkan terkadang yang tidak ada hubungannya dengan masalah yang dihadapinya juga ditanyakannya. Bagaimana nasabah yang pendiam, karyawanlah yang berinisiatif untuk bertanya atau melalui setiap pembicaraan. Karyawan harus kreatif untuk berbicara sehingga membuat nasabah mau bicara. Kemudian, bagi nasabah yang banyak tanya, karyawan sebaiknya banyak mendengarkan dengan baik, dan menjawab dengan baik pula.

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah, karyawan selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.

Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etiket sehingga kedua belah pihak, baik nasabah maupun karyawan perusahaan dapat saling menghargai.<sup>4</sup> Dalam hal ini pedoman pelayanan sangat penting untuk mengukur karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah supaya nasabah selalu merasakan puasa dengan pelayanan yang didapatkan.

Etika pelayanan yang dapat diberikan oleh karyawan dalam rangka pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Mengucap Salam

Ucapan salam dapat mencairkan suasana kaku antara nasabah dengan karyawan. Bagi nasabah ucapan salam merupakan penghormatan dan perhatian kita kepadanya. Nasabah juga akan merasakan dihargai dengan sambutan salam tersebut.

b. Mempersilahkan Tamu

Setelah mengucap salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan. Jika masih melayani nasabah atau sedang masih mengambil atau membereskan sesuatu pekerjaan suruh nasabah untuk menunggu sebentar dengan ramah dan sopan.

c. Bertanya Tentang Keperluan Nasabah

Setelah mempersilahkan duduk, barulah karyawan bertanya tentang maksud kedatangan pelanggan atau keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.

d. Mengucapkan Terimakasih

Ucapan kata trimakasih apabila nasabah memberikan kritik dan saran bagi kita. Ucapan trimakasih akan meyenangkan nasabah karena nasabah merasa dihargai.<sup>5</sup> etika dalam sebuah pelayanan sangatlah dibutuhkan, tanpa adanya etika dalam melayani nasabah maka suatu pelayanan tersebut tidak akan saling menghargai

---

<sup>4</sup>Kamsir, *Ibid*, h. 82

<sup>5</sup>Kamsir, *Ibid*, h. 86

dengan adanya etika pelayanan karyawan dengan nasabah akan selalu merasakan nyaman dalam menanyakan suatu produk-produk yang akan nasabah pilih.

Dengan diterapkannya etika dalam sebuah pelayanan maka nasabah akan merasakan nyaman dan puas dalam melakukan transaksi di BMT Muamalat Sejahtera, seperti mengucapkan salam dalam sebuah pelayanan ucapan salam menjadi kunci utama supaya nasabah yang akan bertransaksi merasa puas dengan sambutan yang dilakukan karyawan, kemudian mempersilahkan tamu dengan sopan, kemudian bertanya apa keperluannya dan mengucapkan trimakasih ketika nasabah sudah selesai melakukan transaksi. Sehingga nasabah akan merasakan nyaman, dan banyak nasabah yang datang ke lembaga keuangan BMT karena mereka merasakan kenyamanan atas tindakan yang diberikan.

### 3. Dasar-dasar Pelayanan

Pelanggan atau calon pelanggan yang akan dihadapi berasal dari berbagai tempat, suku bangsa, dan agama. Kerangka ini akan membentuk pelanggan atau calon pelanggan yang berbeda antara satu dengan yang lain. Oleh karena itu seorang *Customer Service* (CS) dituntut untuk memiliki dasar-dasar yang kuat. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan karena pada dasarnya tujuan

pelanggan atau calon pelanggan adalah sama, yaitu ingin mendapatkan kepuasan, baik mutu produk ataupun pelayanannya.<sup>6</sup>

Seorang *Customer Service* (CS) harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun calon pelanggan. Pelayanan yang diberikan akan semakin berkualitas jika setiap *Customer Service* (CS) telah dibekali dasar-dasar pelayanan, seperti:

a. Berpakaian dan Berpenampilan

Pakaian dan penampilan merupakan suatu paket yang tidak dapat dipisahkan. Gunakan pakaian seragam jika *Customer Service* (CS) sudah diberikan seragam. Dalam islam Allah menyukai keindahan sesuai dengan surat Al-Araf ayat 26 :

يَسْبِيءَ آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُورِي سَوَاتِكُمْ وَرِيثًا  
وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ  
يَذْكُرُونَ ﴿٢٦﴾

Artinya: “Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-

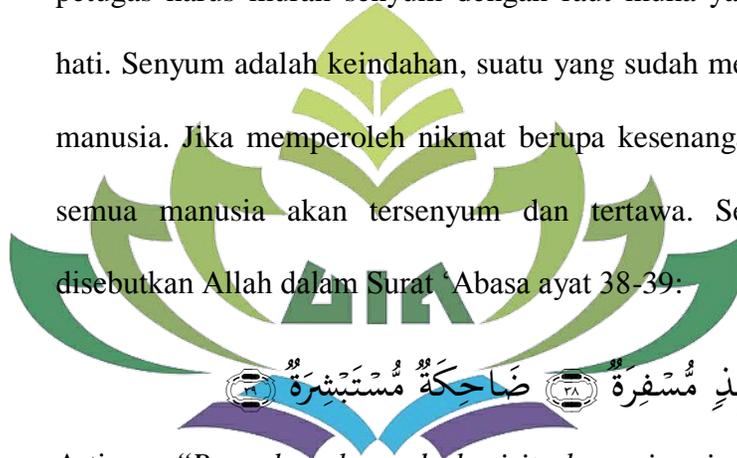
<sup>6</sup>Kamsir, *Kewirausahaan*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2009), h. 279

tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.

(QS. Al-Aa'raf: 26)

b. Percaya Diri, Bersikap Akrab dan Penuh dengan Senyum

Dalam melayani pelanggan, petugas *Customer Service* (CS) harus memiliki rasa percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* (CS) juga harus bersikap akrab dengan calon pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani pelanggan petugas harus murah senyum dengan raut muka yang menarik hati. Senyum adalah keindahan, suatu yang sudah menjadi fitrah manusia. Jika memperoleh nikmat berupa kesenangan, tentulah semua manusia akan tersenyum dan tertawa. Seperti yang disebutkan Allah dalam Surat 'Abasa ayat 38-39:



Artinya: “Banyak muka pada hari itu berseri-seri, tertawa dan bergembira ria” (QS ‘Abasa [80]:38-39)

c. Menyapa dengan Lembut

Pada saat pelanggan atau calon pelanggan datang, petugas harus segera menyapa

d. Tenang, Sopan, Hormat dan Tekun

Usahakan pada saat melayani pelanggan dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap. Kemudian, tunjukkan sikap menghormati pelanggan atau calon pelanggan, tekun mendengarkan, sekaligus memahami keinginannya.

e. Mampu meyakini pelanggan

seorang *Customer Service* (CS) harus mampu meyakini pelanggan dengan argumen-argumen yang masuk akal, petugas *Customer Service* (CS) juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanannya.<sup>7</sup>

#### 4. Standar Pelayanan Minimal

Ketentuan tentang standar pelayanan minimal diatur di dalam surat edaran menteri dalam negeri Nomor 100/757/OTDA Tahun 2002, kemudian diatur lebih lanjut didalam peraturan pemerintah Nomor 65 Tahun 2005. Sebagai ketentuan dalam Pasal 18 ayat (3) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah maka pemerintah menerbitkan Peraturan pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal menggantikan peraturan pemerintah sebelumnya Nomor 65 Tahun 2005 tentang pdoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan

---

<sup>7</sup>Kamsir, *Ibid*, h. 278

Minimal.<sup>8</sup> Ketentuan Standar Pelayanan Minimal yang harus dipenuhi oleh pemerintah kabupaten dan kota dalam penyediaan pelayanan publik, adalah merupakan hal yang baru dalam sejarah pelaksanaan otonomi daerah di Indonesia. Sebagai hal baru, wajar kalau pengertian Standar Pelayanan Minimal belum banyak dipahami secara luas oleh Masyarakat. Pemerintah Standar Pelayanan Minimal secara memadai bagi masyarakat merupakan hal yang signifikan karena berkaitan dengan hak-hak konstitusional perorangan maupun kelompok masyarakat yang harus mereka peroleh dan wajib dipenuhi oleh pemerintah, berupa tersedianya pelayanan publik (pelayanan dasar) yang harus dilaksanakan pemerintah kepada masyarakat.<sup>9</sup>

a. Tujuan SPM

Di dalam surat edaran Menteri Dalam Negeri Nomor, 100/757/OTDA, tanggal 8 Juli 2002 dituiskan bahwa penggunaan Standar Pelayanan Minimal agar masing-masing Institusi pemerintah memiliki kesamaan persepsi dan pemahaman serta tindak lanjut dalam penyelenggaraan Standar Pelayanan Minimal.

Selanjutnya didalam peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang pedoman penyusunan dan penerapan Standar Pelayanan Minimal ditegaskan bahwa pedoman penyusunan dan

---

<sup>8</sup>Standar Pelayanan Minimal "(On-Line), tersedia di : <http://pemerintah.net> (29 Sep 2018).

<sup>9</sup>Ratminto dan Atik, *Op.Cit*, h. 255

penerapan SPM menjadi acuan dalam penyusunan SPM oleh Menteri atau Pimpinan Lembaga Pemerintah Non Departemen.

#### b. Prinsip Prinsip SPM

Adapun prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam penyusunan dan penerapan SPM adalah sebagai berikut:

- 1) SPM disusun sebagai alat pemerintah dan pemerintah daerah untuk menjamin akses dan mutu pelayanan dasar kepada masyarakat secara merata dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib.
- 2) SPM ditetapkan oleh Pemerintah dan diberlakukan untuk seluruh Pemerintah Daerah Provinsi dan pemerintah daerah Kabupaten/Kota.
- 3) Penerapan SPM oleh pemerintah daerah merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan dasar nasional.
- 4) SPM bersifat sederhana, konkrit, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggung jawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.
- 5) SPM disesuaikan dengan perkembangan kebutuhan, prioritas dan kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan dan personil daerah dalam bidang yang bersangkutan.

### c. Penyusunan Standar Pelayanan Minimal

Sesuai dengan ketentuan di dalam Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005, proses dan mekanisme penyusunan SPM adalah sebagai berikut:

- 1) Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen menyusun SPM sesuai dengan urusan wajib dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan yang mengatur urusan wajib.
- 2) Dalam penyusunan SPM tersebut ditetapkan jenis pelayanan dasar, indikator SPM dan batas waktu pencapaian SPM.
- 3) Penyusunan SPM oleh masing-masing Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen dilakukan melalui konsultasi yang dikoordinasikan oleh Menteri Dalam Negeri. Konsultasi ini dilakukan oleh masing-masing Menteri/Pemimpin lembaga pemerintah Non Departemen dengan tim konsultasi yang terdiri dari unsur-unsur Departemen dalam negeri.
- 4) Tim Konsultasi dibentuk dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri.
- 5) Hasil Konsultasi sebagaimana disampaikan oleh Menteri Dalam Negeri, dalam hal ini Direktur Jendral Otonomi

Daerah, kepala DPOD melalui Sekretariat DPOD untuk mendapatkan rekomendasi bagi Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen yang bersangkutan dalam rangka penyusunan SPM.

6) SPM yang disusun oleh masing-masing menteri setelah memperoleh dan mengkomendasikan rekomendasi dari DPOD ditetapkan dengan peraturan Menteri yang bersangkutan.

7) Dalam penyusunan SPM, Menteri/Pimpinan Lembaga Pemerintah Non-Departemen mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Keberadaan sistem informasi,
- b. Standar pelayanan tertinggi yang telah dicapai,
- c. Kemampuan keuangan nasional dan daerah serta kemampuan kelembagaan,
- d. Pengalaman empiris tentang penyediaan pelayanan dasar tertentu yang telah terbukti.

## **B. Standar Operasional Pelayanan**

### **1. Pengertian Standar Operasional Pelayanan**

Standar operasional prosedur pelayanan adalah sebuah petunjuk buku yang sifatnya tertulis. Standar operasional prosedur pelayanan menurut pandangan

tabunan adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur oprasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang dildalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistemnya.<sup>10</sup>

Pada umumnya orang atau perusahaan di Indonesia belum terbiasa membuat uraian pekerjaan maupun uraian jabatan secara tertulis dengan baik padahal itu merupakan satu panduan. Akibatnya pelayanan kerja yang sering terjadi tidak jelas. Kalau hal ini terjadi, tentu saja kekacauan kerja yang akan berakibat jalannya suatu perusahaan menjadi tidak maksimal.

Standar kerja adalah prilaku atau hasil minimum yang diharapkan dapat dicapai oleh seluruh karyawan. Standar kerja memiliki beberapa ketentuan sebagai berikut:

- a. Tertulis, serta dapat diterima dan mudah dimengerti oleh pelaksananya.
- b. Didalamnya terdapat standar struktur, standar proses dan standar hasil.
- c. Berorientasi pada pelanggan, staf dan sistem dalam suatu organisasi. Ketiga komponem tersebut harus berhubungan dan berorientasi.
- d. Standar harus disetujui atau disahkan oleh yang berwenang.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> Alfiano Patrik Kills, *Penerapan Standar Oprasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malang Kota Manado*. h. 4

<sup>11</sup> Endah Nur Fatimah, *Strategi Pintar Menyusun SOP*, (Yogyakarta:Pustaka Baru Press,2015).h. 46

Komponen-komponen standar kerja pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Standar struktur adalah karakteristik organisasi dalam tatanan asuhan yang diberikan. Standar ini sama dengan standar masukan atau standar input,
- b. Standar proses adalah kegiatan dan interaksi antara pemberi dan penerima asuhan. Standar ini berfokus pada kinerja dari petugas profesional,
- c. Standar outcomes atau hasil adalah hasil asuhan dalam kaitannya dengan status pelanggan.<sup>12</sup>

## 2. Tujuan SOP

Tujuan utama dalam penyusunan SOP pada dasarnya, untuk memberikan panduan atau pedoman kerja agar kegiatan perusahaan dapat terkontrol. Dengan terkontrolnya kegiatan, tentunya target yang ingin dicapai dapat terwujud secara maksimal. Tujuan lainnya adalah sebagai berikut:

- a. Menjadikan konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim, dan semua unit kerja.
- b. Memperjelas alur tugas, wewenang, serta tanggung jawab setiap unit kerja.
- c. Mempermudah proses monitoring dan fungsi kontrol dari setiap proses kerja.
- d. Mempermudah proses pemahaman staf secara sistematis dan menyeluruh.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid.* h. 47

Berdasarkan uraian diatas, tujuan dari diterapkannya standar oprasional pelayanan untuk menjaga konsistensi karyawan supaya sistem pelayanan yang diterapkan dapat berjalan sesuai apa yang menjadi tujuan sebuah lembaga.

### 3. Manfaat SOP

SOP diterapkan dengan benar, akan mendatangkan manfaat bagi organisasi atau perusahaan. Adapun manfaat SOP antara lain:

- a. Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan,
- b. mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program *training* karyawan,
- c. Sebagai sarana untuk berkomunikasi pelaksanaan suatu pekerjaan,
- d. Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses lain,
- e. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen,
- f. Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen,
- g. menjadi dokumen proses bisnis perusahaan.<sup>14</sup>

Berdasarkan uraian diatas, manfaat dari penerapan standar oprasional pelayanan yaitu membantu karyawan dalam melakukan kegiatan kerja demi terwujudnya pelayanan yang baik.

---

<sup>13</sup>*Ibid.*h. 51

<sup>14</sup>*Ibid.* h. 53

### **BAB III**

## **GAMBARAN UMUM BMT MUAMALAT SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR**

### **A. Profil BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur**

#### **1) Sejarah Singkat Berdirinya**

Berdirinya Koperasi BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur berawal dari ide para Guru dan masyarakat Sadar Sriwijaya dari ide tersebut didirikan sebuah lembaga keuangan mikro yang berbasis syariah beralamat di Pasar Sadar Sriwijaya Lampung Timur

BMT Muamalat Sejahtera Di Lampung Timur, BMT Muamalat Sejahtera ini didirikan dengan berlandaskan sebagai berikut:

- a. UU no. 25 tahun 1992 pasal 43 dan 4 yang meliputi :
  - 1) Koperasi adalah usaha yang berkaitan dengan kepentingan anggota untuk meningkatkan usaha dan kesejahteraan anggota.
  - 2) Kelebihan kemampuan pelayanan koperasi dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang bukan anggota koperasi.
  - 3) Koperasi menjalankan kegiatan usaha dan berperan untuk disegala kehidupan masyarakat.

- b. Legalitas Koperasi Jasa Keuangan Syariah juga diperkuat oleh Keputusan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Republik No. 91/Kep/M.KUKM/IX/2004 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Koperasi Jasa Keuangan Syariah.

Berdasarkan landasan diatas BMT Muamalat Sejahtera ini didirikan pada tanggal 1 November 2011 yang diinisiasi pendirinya oleh Tokoh Guru dan Masyarakat. BMT Muamalat Sejahtera ini bersekala Kabupaten /kota saat ini. BMT Muamalat Sejahtera didirikan oleh beberapa orang pendiri yaitu Para Guru, Profesional Muda, Masyarakat dan Tokoh Ulama Muda, didirikan dikantor pusat desa Sadar Sriwijaya Kabupaten Lampung Timur. Penggunaan Nama Muamala Sejahtera merupakan Ide Gagasan hasil Rapat pembentukan koprasi jasa keuangan syariah dikediaman Bapak Moh Sujai desa Sadar Sriwijaya dan menghasilkan nama yang dicetuskan ide oleh bapak suroso.

BMT Muamalat Sejahtera bersifat terbuka, independen dan tidak partisan. Berorientasi pada penerapan ekonomi syariah untuk mendukung bisnis ekonomi produktif anggota dan kesejahteraan sosial masyarakat sekitar, terutama usaha mikro dan kecil disekitarnya.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> *Dokumentasi Lembaga BMT Muamalat Sejahtera*

## 2) Visi dan Misi BMT Muamalat Sejahtera

### a. Visi

Mewujudkan koperasi jasa keuangan Syariah BMT Muamalat Sejahtera menjadi lembaga yang terpercaya oleh masyarakat luas dalam memberdayakan ekonomi umat.

### b. Misi

- 1) Terwujudnya pelayanan terhadap anggota yang tepat dan cepat.
- 2) Terwujudnya konsistensi bermuamalat secara syariah dalam pemberdayaan ekonomi umat.
- 3) Mengembangkan dan merekrut pegawai yang berprofesi dilingkungan kerja yang sehat.
- 4) Terbuka dalam penyampaian laporan keuangan serta perhitungan bagi hasil. Tujuannya dari anggota untuk kesejahteraan anggota dan mitra.
- 5) Menyelenggarakan Standar Oprasional Prosedur sesuai Standar Koprasi Syariah yang sehat dan terpercaya oleh masyarakat luas.

## 3) Tujuan BMT Muamalat Sejahtera

- a. Mensosialisaikan dan mengimplementasikan prinsip-prinsip ekonomi syariah melalui kegiatan usaha lembaga keuangan (LKM), untuk meminimalisir praktek/kegiatan ekonomi ribawi yang berkembang dimasyarakat.

- b. Mendukung pertumbuhan usaha mikro dalam rangka peningkatan kesejahteraan umat .
- c. Memperkuat kelembagaan dan memperluas jaringan kerja melalui penggalian potensi umat disekitar embaga.
- d. membangun jaringan kerja BMT Muamalat Sejahtera diseluruh Kabupaten/Kota/Propinsi Lampung, untuk menghasilkan:
  - 1) Sinergi kerja antara BMT Muamalat Sejahteradan aliansi dengan Bank Syariah Mandiri yang lebih luas,
  - 2) Volume transaksi keuangan yang lebih besar,
  - 3) Kecepatan dan keamanan transaksi yang lebih baik,
  - 4) Efisiensi dan Optimalisasi usaha yang lebih tinggi,
  - 5) Kontrol yang lebih baik dalam pengelolaan dana.

#### **4) Kewajiban dan Hak Pengurus**

##### **a. Pengurus Mempunyai Kewajiban**

- 1) Bertanggung jawab dalam pengelolaan usaha BMT Muamalat Sejahtera,
- 2) Menyelenggarakan pembukuan keuangan, investasi dan pencatatan-pencatatan lain yang dianggap perlu secara tertib dan teratur,
- 3) Membuat rencana kerja, anggaran pendapatan dan anggaran pengeluaran, arus tunai BMT Muamalat Sejahtera untuk setiap tahun, tengah taunan dan kuartalan (tiga bulan),

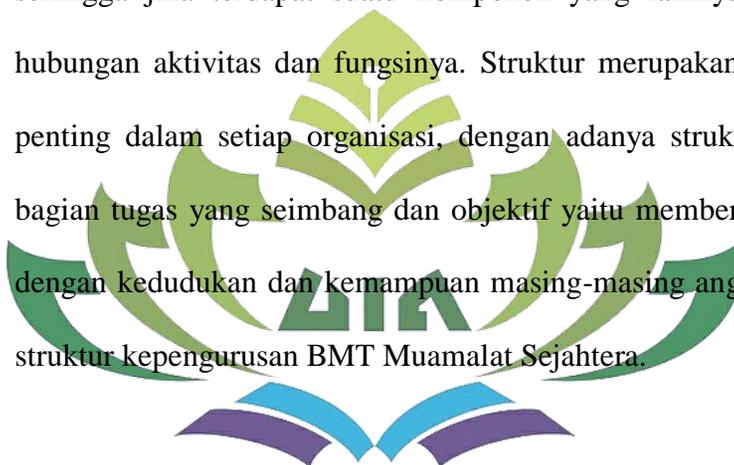
- 4) Memantau pelaksanaan rencana kerja, mendiskusikan pencapaian dan menyimpangnya, serta kebijakan oprasional lanjutan yang akan diterapkan,
- 5) Menyelenggarakan rapat anggota,
- 6) Pengurus bertanggung jawab kepada rapat anggota, dalam hal pertanggung jawab pelaksanaan tugas baik organisasi maupun keuangan,
- 7) Melakukan segala perbuatan hukum untuk dan atas nama BMT Muamalat Sejahtera serta mewakili KJKS dihadapan dan diluar pengendalian
- 8) Memilih, menunjukan dan menetapkan pengelolaan BMT Muamalat Sejahtera,
- 9) Pengurus bersama pengelola BMT Muamalat Sejahtera Mengadakan kajian Rukiyah (*spiritual communication – qalbiyah ilahiyah*) dengan anggota atau kelompok-kelompok anggota secara berkala.

b. Pengurus Mempunyai Hak

- 1) Dalam menjalankan tugasnya pengurus menyeleksi dan mengangkat manager/pengelola guna mensukseskan program dan perkembangan BMT Muamalat Sejahtera
- 2) Pengurus mendapatkan bagian sisa hasil usaha tahunan yang besarnya ditentukan dalam anggaran dasar
- 3) Memutuskan penerimaan dan pengelolaan anggota baru serta pemberhentian anggota sesuai dengan ketentuan anggaran dasar.

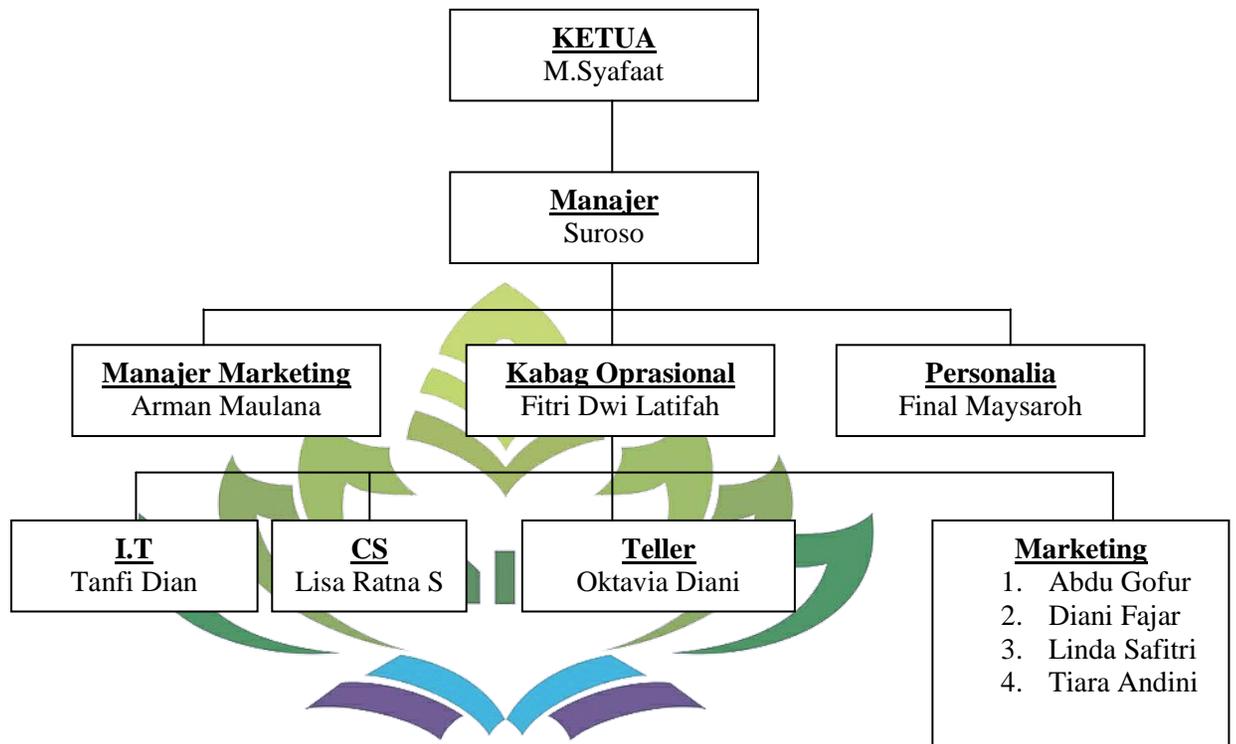
## 5) Struktur Organisasi BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara komponen bagi-bagian dalam sebuah organisasi dalam menjalankan kegiatan oprasional untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan diinginkan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas komponen-komponen yang ada dalam organisasi mempunyai ketergantungan sehingga jika terdapat suatu komponen yang lainnya dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsinya. Struktur merupakan hal yang sangat penting dalam setiap organisasi, dengan adanya struktur akan menjadi bagian tugas yang seimbang dan objektif yaitu memberikan tugas sesuai dengan kedudukan dan kemampuan masing-masing anggotanya. Adapun struktur kepengurusan BMT Muamalat Sejahtera.



Tabel 1

## Struktur Karyawan BMT Muamalat Sejahterah



## 6) Produk Simpanan

Dalam kegiatan penghimpunan dana pihak ketiga, BMT Muamalat Sejahtera mengeluarkan produk simpanan dengan tujuan agar dapat melayani kebutuhan masyarakat luas. Produk simpanan BMT Muamalat Sejahtera terdiri dari simpanan, simpanan berjangka, dan investasi khusus.

Simpanan dana pihak ketiga berfungsi sangat vital dan strategis dalam menghidupkan dan mengembangkan BMT Muamalat Sejahtera dan karenanya sangat vital dan strategis bagi kehidupan semua anggota Pengurus, manajemen dan karyawan dan anggota BMT Muamalat Sejahtera.

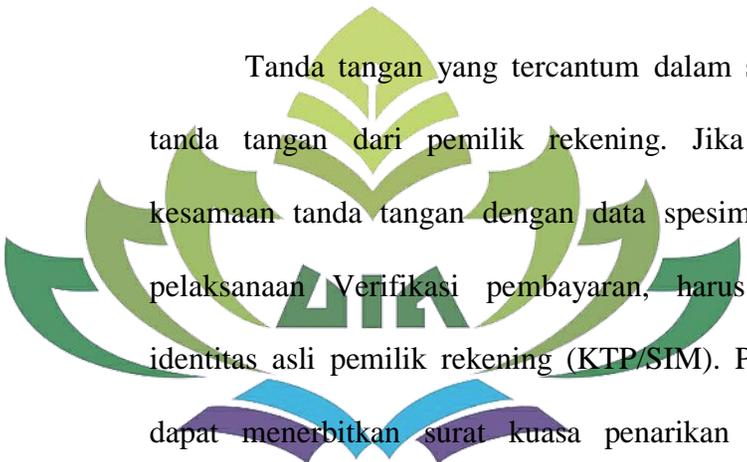
Beberapa kebijakan terkait dengan produk simpanan adalah sebagai berikut:

- a. Pengurus, Manajemen dan semua karyawan BMT Muamalat Sejahtera harus berperan aktif dalam menggalang simpanan anggota dan calon anggota. Kiat-kiat yang bijak, inovatif, sesuai dengan lingkungan sosial setempat dalam menggalang simpanan diatur manajer bersama pengurus, termasuk ketentuan bonus yang menguntungkan perusahaan terhadap siapa saja yang menggalang simpanan.

- b. Anggota penyimpan adalah perorangan dan lembaga yang berdomisili di wilayah hukum Republik Indonesia.
- c. Pembukaan simpanan dilakukan oleh anggota atau calon anggota bersama dengan setoran awal anggota minimal Rp. 35.000,00 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,00.
- d. Penyetor simpanan dapat dilakukan oleh siapa saja, modal harus oleh pemilik simpanan.
- e. Penarik simpanan hanya dilakukan oleh pemilik yang sah atau dapat dikuasai oleh pihak lain dengan disertai surat kuasa bermatre cukup.
- f. Ketentuan dan persyaratan teknis menyangkut produk-produk simpanan ditetapkan berdasarkan keputusan pengurus.
- g. Penutup Rekening:
  - 1) Rekening simpanan yang selama 1 (satu) tahun tidak aktif dengan saldo dibawah saldo minimum sebesar Rp. 10.000,00 akan ditutup secara otomatis,
  - 2) Rekening simpanan yang ditutup karena permintaan anggota dikenakan biaya adminitrasi tutup rekening Rp. 5.000,00

- h. Penarikan tanpa buku simpanan.
- i. Penggantian buku simpanan hanya dapat dilakukan dengan alasan buku hilang, rusak, atau sudah penuh dengan menunjukkan bukti-bukti yang sah seperti surat kehilangan dari kepolisian.
- k. Proses Verifikasi :

1) Simpanan perorangan



Tanda tangan yang tercantum dalam spesimen adalah tanda tangan dari pemilik rekening. Jika tidak terdapat kesamaan tanda tangan dengan data spesimen maka untuk pelaksanaan Verifikasi pembayaran, harus diminta buku identitas asli pemilik rekening (KTP/SIM). Pemilik rekening dapat menerbitkan surat kuasa penarikan simpanan yang ditanda tangani diatas matrei cukup, kepada pihak lain.

2) Simpanan Lembaga

Penarikan simpanan atas nama lembaga/organisasi hanya dapat dilakukan dengan mencantumkan minimal 2 (dua) tanda tangan dari yang tercantum dalam spesimen atau yang diberikan kuasa oleh lembaga yang bersangkutan.

Sumber dana BMT Muamalat Sejahtera terdiri dari modal, Simpanan Wadiah, Simpanan Mudhorobah dan pembiayaan (investasi dan modal kerja). Modal awal berdirinya BMT Muamalat Sejahtera ialah:

**Tabel 1.2 Modal Awal**

No	Nama	Alamat	Pekerjaan	Simpoksus (Rp)
1	SUROSO	Curup	Wiraswasta	10.000.000,00
2	M. SYAFA'AT, S.Pd.I	Sadar sriwijaya	Guru	10.000.000,00
3	M. SUJA'I	Sadar sriwijaya	Guru	10.000.000,00
4	BIBIT SUTRISNO	Mekar jaya	Guru	10.000.000,00
5	SUMINTO	Merebo	Guru	10.000.000,00
6	BEJO SUPRAPTO	Sadar sriwijaya	Wiraswasta	10.000.000,00
7	HUDA MARHAMAH	Merebo	Guru	10.000.000,00
8	NUR LAILA	Sadar sriwijaya	Irt	10.000.000,00
9	SRI BUDIYANTI	Sadar sriwijaya	Guru	10.000.000,00
10	Hi. MULYONO	Mekar jay	Wiraswasta	10.000.000,00
11	JUMARI	Sadar sriwijaya	Guru	10.000.000,00
12	SUWANDI	Sadar sriwijaya	Wiraswasta	10.000.000,00
13	INSIAH	Sadar sriwjaya	Guru	10.000.000,00
14	OOM HIDAYAT	Sadar sriwijaya	Wiraswasta	10.000.000,00

15	SUMARMI	Mekar jaya	Irt	10.000.000,00
16	FINIL MAYSAROH	Mataram baru	Wiraswasta	8.000.000,00
17	DWI PERMONO. P	Way jepara	Wiraswasta	10.000.000,00
18	HERI SANTOSO	Raja basah baru	Wiraswasta	10.000.000,00
19	MAHFUD	Sekampung	Guru	10.000.000,00
20	YUM BADARIAH	Sekampung	Wiraswasta	10.000.000,00
				180.000.000,00



## **B. Standar Oprasional Pelayanan BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur**

### 1. Standar Pelayanan Customer Service

- a. Taqwa kepada Allah
- b. Jujur, Amanah
- c. 3S (Salam, Sapa dan Senyum)
- d. Berpakaian rapih, bersih, wangi, ramah tamah
- e. Menjaga ruangan tetap steril
- f. Mengangkat telpon tidak boleh lebih dari 3x dan mengucapkan “Asalamualaikum BMT Muamalat Sejahtera dengan saya ..... ada yang bisa dibantu”
- g. Memberikan pelayanan terbaik keseluruhan
- h. Menguasai semua produk-produk BMT Muamalat Sejahtera
- i. Membuat laporan harian
- j. Tutup buku akhir tahun
- k. Cetak deposito, NPL, tabungan per produk dan laporan pembiayaan

## 7) Standar Pelayanan Teller

- a. Taqwa kepada Allah
- b. Jujur, amanah
- c. 3S (Salam, Senyum dan Sapa)
- d. Rapi, bersih, wangi dan ramah tamah
- e. Menjaga ruang kerja tetap steril
- f. Membuat droping pagi diketahui kepala cabang
- g. Membuka brankas diketahui kepala cabang
- h. Menghitung kembali droping pagi diketahui kepala cabang
- i. Menghitung dan cek keaslian uang
- j. Mencetak buku tabungan
- k. Input data transaksi harian baik dikantor maupun marketing
- l. Menghitung uang sore hari secara seluruh diketahui kepala cabang
- m. Cetak laporan harian manual
- n. Cetak laporan rincian uang kas manual
- o. Cetak rincian uang kas system
- p. Mencetak transaksi teller
- q. Menandatangani laporan diketahui kepala cabang.

Standar operasional pelayanan berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang teratur, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan, menggambarkan bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengatminitrasian pekerjaan harian sebagai metode yang dilakukannya.



## **BAB IV**

### **IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PELAYANAN PADA PRODUK SIMPANAN DI BAITUL MAAL WAT TAMWIL (BMT) MUAMALAT SEJAHTERA LAMPUNG TIMUR**

Kebutuhan manusia akan keteraturan dan ketertiban adalah suatu hal yang tidak dapat dipungkiri, untuk kepentingan itu lah manusia banyak menciptakan peraturan dan ketentuan yang harus dipenuhi, mulai dari pengaturan, pengelolaan dan manajemen. Karenanya dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan unsur yang sangat berpengaruh dan menunjang keberhasilannya dalam suatu lembaga Keuangan BMT Muamalat Sejahtera tersebut.

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai Standar Operasional Pelayanan pada produk simpanan BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur yang berfokus pada standar pelayanan BMT Muamalat Sejahtera serta didukung data-data yang diperoleh dari lapangan yakni mengenai Standar Pelayanan yang ada di BMT Muamalat Sejahtera.

Dalam bab II halaman 24 dielaskan bahwa ketentuan standar pelayanan minimal harus dipenuhi Untuk standarisasi pelayanan BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur harus sesuai dengan standar operasional pelayanan dalam bab III halaman 43 dan 44 yang sudah ditetapkan. Misalnya apa yang telah disampaikan dari tim standar layanan, seperti aspek fisik maupun aspek non fisik harus dijaga dan dipelihara. Apakah aspek fisik sudah sesuai dengan aturan kerja atau belum,

pelayanan sebuah lembaga keuangan harus sesuai dengan panduan yang sudah diberikan dan harus dilaksanakan. Misalkan *costumer service* harus mengikuti apa yang sudah disepakati dalam kegiatan bekerja begitu juga *teller*. Maksudnya adalah operatornya yang akan menangani, misalkan nasabah yang menggunakan telepon itu ingin mengetahui produk, jadi staf-staf harus bisa menguasai produk, biasanya diberikan ke *costumer service* dan siap menangani nasabah yang ingin mengetahui produk, diberikan ke *costumer service* itu ada kertas tugasnya. BMT bekerja seperti itu sesuai dengan tugas kerja yang sudah ditetapkan. Standarisasi layanan melebihi harapan *costumer*. Diharapkan dengan adanya standarisasi nasabah akan merasakan puas, kinerja karyawan juga akan lebih baik dan bertanggung jawab.

Dalam melakukan penilaian terhadap kualitas layanan dapat dilakukan oleh pihak internal (pihak dari dalam) BMT Muamalat Sejahtera salah satunya melalui pendekatan yang meliputi aspek-aspek. Setiap pelayanan yang diberikan kepada nasabah ada standarnya. Jika staf-staf melakukan yang terbaik kepada *mistry shopper* otomatis kepada nasabah memberikan layanan yang terbaik pula, dan itu juga dilihat dari aspek fisik, karena ada nilai standar pelayanan yang sesuai dengan standarisasi yang sudah di resmikan yang harus selalu ditaati oleh karyawan BMT Muamalat Sejahtera. Standar yang dilihat dari *Costumer service* dan *teller*. Misalnya ketika ada telepon harus mengucapkan salam istilahnya “Asalamualaikum, BMT Muamalat Sejahtera pusat dengan Diana ada yang bisa dibantu?”. Diakhiri telepon dengan ucapan “terimakasih Asalamualaikum kembali”,

itu sudah ada standarnya yang harus pegawai penuhi dan laksanakan sehingga apa yang menjadi standar oprasional pelayanan itu sudah dilaksanakan.

Dalam rangkaian memenuhi target bagian layanan BMT Muamalat Sejahtera meningkatkan sistem pelayanan dalam melayani nasabah yang berkunjung ke BMT Muamalat Sejahtera. Teknik ini untuk membina CS, teller terbiasa dan siap menghadapi nasabah dengan sifat yang berbeda-beda. Dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diinginkan nasaba. Jadi nasabah akan merasakan perlakuan sebagai keluarga, sehingga meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah kepada BMT Muamalat Sejahtera dan secara otomatis bersedia merefrensikan semua keluarga ataupun rekan untuk menjadi nasabah BMT Muamalat Sejahtera.

Sesuai dengan bab 111 pada halaman 44 dan 45 bahwa BMT Muamalat Sejahtera memiliki standar pelayanan sebagai pedoman baku bagi pegawai dalam menjalankan tugasnya kepada nasabah sehingga dengan layanan yang baik akan menciptakan bisnis yang telah ada karena setiap bisnis menghendaki layanan. Standar prosedur layanan yang ada di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur yaitu :

## 1. *Customer service*

- a. Taqwa kepada Allah, *customer service* dalam hal taqwa kepada Allah dijadikan standar dalam pelayanan yang harus diterapkan oleh *customer service*.
- b. Jujur dan amanah, *customer service* dalam hal melayani nasabah harus diterapkan sifat kejujuran tidak boleh ada yang ditutup-tutupi misalnya dalam penjelasan produk-produk yang ada di BMT karyawan harus menjelaskan semuanya.
- c. 3S, *customer service* dalam hal sikap harus memenuhi standar yang sudah ada sebelum nasabah datang *customer service* harus tersenyum dan mengucapkan salam, mempersiapkan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu cs menanyakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhiri dengan mengucapkan trimakasih, mengucapkan salam, dan cs pun berdiri setelah nasabah berdiri.
- d. Berpakaian rapih, bersih dan ramah tamah, penampilan harus rapih, harus memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama, menggunakan pakaian sesuai ketentuan. Penampilan cs saat bekerja, petugas wanita harus mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan rapih dan bersih, memakai tata rias secukupnya, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapih, dan sederhana, mengenakan tanda

- pengenal, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup.
- e. Menjaga ruangan tetap steri, *customer service* harus menjaga kerapihan mejanya supaya bersih dan terlihat rapih.
  - f. Telepon, *customer service* ketika ada telpon harus segera diangkat tidak boleh dari 3 kali, dan mengucapkan “Asalamualaikum BMT Muamalat Sejahtera dengan saya A ada yang bisa dibantu” kemudian menutupnya dengan salam juga.
  - g. Memberikan pelayanan terbaik keseluruhan, *customer service* harus memberikan pelayanan dengan keseluruhan tidak setengah-setengah harus menjelaskan dengan rinci apa yang dibutuhkan nasabah.
  - h. Menguasai produk-produk, *customer service* harus menguasai semua produk-produk yang akan ditawarkan oleh BMT Muamalat Sejahtera cs harus memahami supaya ketika nasabah meminta penjelasan cs bisa menjelaskan dengan detail dan rinci supaya nasabah dapat memahami penjelasan tersebut.
  - i. Membuat laporan harian, *customer service* dalam hal ini setiap harinya harus membuat laporan mengenai saldo bank ketika pagi hari dan sore hari, mencatat transaksi transfer dan tarik tunai dan menginput data tabungan.

- j. Tutup buku ahir tahun, *customer service* harus membuat laporan tahunan yaitu tutup buku dengan melaporkan semua transaksi yang telah berjalan selama satu tahun belakang.
- k. Cetak, *customer service* dalam hal ini harus mencetak tabungan per produk nya supaya semuanya jelas.

## 2. Teller

- a. Taqwa kepada Allah, dalam hal ini *teller* harus bertaqwa kepada Allah SWT.
- b. Jujur dan amanah, *teller* dalam hal melayani nasabah harus diterapkan sifat kejujuran tidak boleh ada yang ditutup-tutupi misalnya dalam penjelasan produk-produk yang ada di BMT karyawan harus menjelaskan semuanya.
- c. 3S, *teller* dalam hal sikap harus memenuhi standar yang sudah ada sebelum nasabah datang *teller* harus tersenyum dan mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu *teller* menanyakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhiri dengan mengucapkan trimakasih, mengucapkan salam, dan *teller* pun berdiri setelah nasabah selesai transaksi.
- d. Berpakaian rapih, bersih danramah tamah, penampilan harus rapih, harus memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama, menggunakan pakaian sesuai ketentuan. Penampilan *teller* saat bekerja, petugas

wanita harus mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, memakai tata rias secukupnya, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapih, dan sederhana, mengenakan tanda pengenal, selama jam kerja dan pelayanan mengenakan sepatu tertutup.

- e. Menjaga ruangan tetap steri, *teller* harus menjaga kerapihan mejanya supaya bersih dan terlihat rapih.
- f. Membuat droping pagi, *teller* dalam hal ini melakukan droping yang harus diketahui kepala cabang seperti sisa uang transaksi hari kemaren yang akan digunakan hari sekarang.
- g. Membuka brankas, *teller* dalam hal ini bertugas untuk membuka dan menghitung uang yang ada di brankas yang di ketahui oleh kepala cabang.
- h. Menghitung droping, *teller* dalam hal ini harus menghitung kembali uang sisaan transaksi kemaren yang digunakan untuk hari ini.
- i. Menghitung dan cek keaslian uang, *teller* dalam hal ini harus menghitung uang dan mengecek keaslian uang yang sudah ada di brankas supaya tidak ada kekeliruan.
- j. Mencetak buku tabungan, *teller* dalam hal ini setelah nasabah melakukan transaksi menabung ataupun penarikan teller bertugas untuk mengeprin buku tabungan supaya ada bukti.

- k. Input data transaksi, dalam hal ini *teller* melakukan input data transaksi yang sudah dilakukan nasabah.
- l. Menghitung uang sore hari, dalam hal ini *teller* wajib menghitung uang sebelum tutup kantor supaya mempermudah transaksi berikutnya.
- m. Cetak laporan harian manual, setelah menghitung jumlah uang yang sudah ditransaksikan dalam satu hari maka teller wajib membuat laporan harian manual.
- n. Cetak laporan rincian uang kas manual, dalam hal ini teller harus mencetak rincian uang kas kantor secara manual.
- o. Cetak laporan rincian uang kas system, dalam hal ini teller membuat laporan dan mencetak rincian uang sesuai system yang digunakan kantor BMT Muamalat Sejahtera.
- p. Mencetak transaksi teller, dalam hal ini teller mencetak transaksi yang sudah dilakukan dalam sehari.
- q. Menandatangani laporan, dalam hal ini setelah semua sudah dikerjakan maka tugas teller menandatangani yang diketahui kepala cabang.

### A. Deskripsi produk simpanan

Simpanan adalah investasi yang implementasi serta aplikasinya harus berada di sebuah lembaga keuangan. Untuk menerapkannya membutuhkan karyawan yang bisa melayani nasabah untuk mengoprasionalkan apa yang dibutuhkan dan diminta nasabah, karyawan harus mampu memberikan pelayanan kepada nasabah yang ingin menabung, karyawan harus memberikan solusi kepada nasabah yang ingin menabung.

Untuk melayani nasabah dibutuhkan para staf karyawan yang berintegritas, loyalitas dan berpengalaman. Sehingga menghindari hal-hal yang tidak efektif dan tidak memberikan manfaat. Dengan memanfaatkan dan mengembangkan SDM yang ada lembaga keuangan tersebut berusaha meningkatkan kualitas dalam berbagai hal, baik itu pelayanan, pengajaran, serta kepuasan nasabah. Lembaga keuangan dapat melayani berbagai kalangan masyarakat.

Dalam meningkatkan kualitas tersebut lembaga keuangan menyusun sebuah standar operasional pelayanan yang disusun oleh Bapak Suroso selaku Manajer BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur. Di dalam buku tersebut berisikan standar-standar prosedur pelayanan nasabah, keuangan, kelembagaan dan lain-lain. Standar operasional pelayanan ini disusun untuk dijadikan acuan dan standar bagi staf dalam menjalankan tugasnya dalam melayani nasabah.

### **1. Jumlah Nasabah pada produk simpanan**

Jumlah seluruh nasabah yang ada di kantor pusat BMT muamalat sejahtera yang aktif ada sekitar 225 nasabah .

### **B. Implementasi Standar Oprasional Pelayanan pada Produk Simpanan**

Implementasi standar oprasional pelayanan yang ada di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur yaitu adanya standarisasi layanan untuk menghadapi nasabah. Dengan adanya standarisasi layanan karyawan jadi terbiasa melayani nasabah dengan baik. Ada beberapa poin-poin yang harus dilakukan karyawan dalam melayani nasabah misalnya ketika nasabah datang diberikan sapaan salam setelah salam kemudian ditanya apa tujuannya saat berbicara dengan nasabah pegawai harus selalu tersenyum kemudian ketika nasabah pulang berikan salam kembali.

BMT Muamalat Lampung Timur selalu dipantau bagaimana kinerja karyawan dalam menerapkan standar oprasional pelayanan yang sudah ditetapkan. Dengan adanya pemantauan tersebut supaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah yang ingin menabung.

Hal ini lah yang penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan, seperti sifat-sifat yang tidak ramah saat melayani, ruangan yang tidak bersih, sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah. Impementasi standar oprasional pelayanan ini sangat

penting karena dapat menghindari adanya masalah pelayanan dalam melayani nasabah.

### **C. Analisis Impelentasi Standar Oprasional Pelayanan pada Produk Simpanan Baitul Maal Wat Tamwil Lampung Timur**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat menganalisis tentang standar oprasional pelayanan pada produk simpanan di BMT Lampung Timur. Pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah sudah sesuai dengan standar oprasional pelayanan yang ditetapkan. Dengan adanya standar pelayanan yang diterapkan maka karyawan dapat menjalankan tugas-tugas nya sesuai dengan apa yang diterapkan.

Penulis juga mewawancarai sebageian dari Nasabah BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur. Bahwa pelayanan yang ada di BMT Muamalat Sejahtera Lamapung Timur sangat memuaskan, nasabah selalu dilayani dengan baik, pegawai ramah, sopan dan membantu nasabah yang kesulitan dalam memilih produk simpanan manakah yang seharusnya nasabah gunakan. BMT Muamalat Sejahter Lampung Timur melakukan pelayanan dengan melalui nilai-nilai layanan, yang menjadikan BMT tersebut menjadi pilihan masyarakat untuk menabung.

Dengan pelayanan yang diterapkan pada BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur, memperlihatkan kinerja pegawai menunjukkan sikap yang selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik untuk semua nasabah, dengan memiliki

ketrampilan, keandalan, berpenampilan baik dan rapih, bersikap ramah serta mampu berkomunikasi dan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.

Implementasi pelayanan yang efektif dan efisien merupakan kunci sukses pelaksanaan pelayanan dalam melayani nasabah, Implementasi Standar Oprasional Pelayanan Nasabah haruslah dilakukan dengan baik, karena nasabah adalah sebuah raja yang seharusnya diberikan pelayanan dengan baik. Bahkan di dalam standar oprasional pelayanan yang telah disusun bahwa ketika pelanggan datang harus disapa dengan ucapan salam yang disertai dengan senyum ramah, kemudian mempersilakan nasabah duduk.

Baik itu datang kekantor ataupun melalui telepon, pelanggan tetap dilayani dengan ramah. Dari hasil wawancara penulis mengetahui bahwa kegiatan pelayanan nasabah produk simpanan ini lebih banyak melalui telepon karena nasabah pada produk simpanan ini banyak nasabah yang tidak langsung datang kekantor, nasabah hanya menunggu dirumah, setiap seminggu sekali ada karyawan yang datang menjemput uang tabungan.

Dalam melakukan penilaian terhadap penerapan layanan dapat dilakukan oleh pihak internal maupun eksternal BMT Muamalat Sejahtera salah satunya melalui pendekatan kepada *costumer service* yang meliputi aspek-aspek.

Dengan demikian dapat memahami perilaku nasabah dengan sarannya, karna memenuhi kebutuhan dan keinginan para nasabah sangat tergantung dengan kepuasan layanan yang diberikan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian Standar Oprasional pelayanan pada *costumer service* dan *teller* BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur sesuai dengan standar kerja yang diterapkan. Dilihat dari aspek fisik staf-staf karyawan sudah menerapkan standar yang sudah ditetapkan pada lembaga keuangan BMT Muamalat Sejahtera. Para staf karyawan selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya meskipun sikap nasabah yang berbeda-beda.

Implementasi standar oprasional pelayanan yang ada di BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur yaitu adanya standarisasi layanan untuk menghadapi nasabah. Dengan adanya standarisasi layanan karyawan jadi terbiasa melayani nasabah dengan baik. Ada beberapa poin-poin yang harus dilakukan karyawan dalam melayani nasabah misalnya ketika nasabah datang diberikan sapaan salam setelah salam kemudian ditanya apa tujuannya saat berbicara dengan nasabah pegawai harus selalu tersenyum kemudian ketika nasabah pulang berikan salam kembali.

BMT Muamalat Lampung Timur selalu dipantau bagaimana kinerja karyawan dalam menerapkan standar oprasional pelayanan yang sudah ditetapkan. Dengan

adanya pemantauan tersebut supaya meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah yang ingin menabung.

Hal ini lah yang penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan, seperti sifat-sifat yang tidak ramah saat melayani, ruangan yang tidak bersih, sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah. Impementasi standar oprasional pelayanan ini sangat penting karena dapat menghindari adanya masalah pelayanan dalam melayani nasabah.

### **B. Saran**

1. Untuk BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur agar lebih memaksimalkan pelayanan dengan nasabah.
2. Standar oprasional pelayanan nya ditingkatkan dan dikembangkan lagi agar lebih baik sehingga nasabah yang datang merasa puas atas pelayanan.

Karena pelayanan yang baik sangatlah penting untuk melihat kualias kenyamanan, sehingga nasabah tidak merasakan bosan menunggu saat bertransaksi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fatoni, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011),
- Aditya Bagus Pramana, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Afifa Medika Press, 2015),
- A. Djuzaili dan Yadi Januari, *lembaga perekonomian umat (sebuah pengantar)*, (Jakarta: UII Press, 2002)
- Alfiano Patrik Kills, *Penerapan Standar Oprasional Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pemerintah Kecamatan Malang Kota Manado*
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Indonesia*
- Fifit Fitriyani, *Penerapan Standar Operating Procedures (SOP) pada Pelayanan Sirkulasi*.
- Kamsir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*,(Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013)
- Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Research*, (Bandung: Mandar Maju, 1996)
- Kholidi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Bandar Lampung: Fak. Dakwah IAIN Lampung, 2009)
- Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UII, 2005),
- Moh. Nasir, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005),
- Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2005)
- Philip Kolter, *Manajemen Pemasaran*,(Jakarta: ERLANGGA, ),
- Philip Kolter & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT.Macana Jaya Cemerlang, 2007),
- Rambat Lupiyadi,*Manajemen Pemasaran Jasa*,(Jakarta: Salemba Empat, 2006), h
- Radiosunu, *Manajemen Pemasaran Suatu Pendekatan Analisis*,(Yogyakarta: 2002), Cet, Ke-5

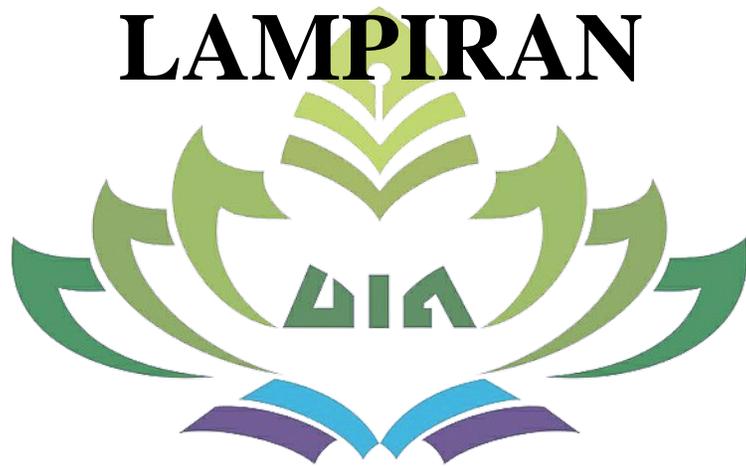
Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2014), cet. Ke-21

Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013),

Tjipto Atmoko, *Standar Oprasional Prosedur dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.



**LAMPIRAN**



## PEDOMAN WAWANCARA

1. Kapan BMT Muamalat Sejahtera didirikan?
2. Apa tujuan didirikannya Lembaga Keuangan BMT Muamalat Sejahtera Lampung Timur?
3. Apa tujuan dari adanya Standar Oprasional Pelayanan?
4. Produk simpanan apa saja yang ada di BMT Muamalat Sejahtera ini?
5. Apakah Standar Oprasional Pelayanan yang sudah diterapkan dalam BMT Muamalat Sejahtera ini sudah di terapkan dalam praktik seharinya?
6. Ada berapa Nasabah yang sudah Menabung di BMT Muamalat Sejahtera?



Gambar 01 Wawancara dengan Manajer umum BMT Muamalat Sejahtera



Gambar 02 Wawancara dengan Costumer Service



Gambar 03 pengurus BMT muamalat Sejahtera



## PRODUK SIMPANAN

### 1. Simpanan Syariah Menuju Sejahtera (SIMAJU)

Simpanan Menuju Syariah Sejahtera merupakan simpanan syariah berakad mudharabah al mutlaqah diperuntukan bagi perorangan atau lembaga / perusahaan, yang memberikan kemudahan dan keamanan dalam penyetoran dan penarikan (lebih dari satu kali transaksi per hari), bebas biaya bulanan dan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan

#### PERSYARATAN :

1. Menyerahkan fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM) bagi perorangan atau Akte Pendirian / TDP / SIUP bagi lembaga perusahaan
2. Setoran awal Minimal Rp. 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah)
3. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,- (Sepuluh Ribu Rupiah)

### 2. Simpanan Wadiah Umat (SIWADU)

Simpanan Wadiah Umat merupakan Simpanan syariah berakad wadiah adh dhamamah, diperuntukan bagi perorangan atau lembaga / perusahaan untuk membantu bagi pihak yang menitipkan dana agar dapat andil dalam pemberdayaan ekonomi masyarakat. Simpanan Wadiah memberikan kemudahan dan keamanan dalam penyetoran dan penarikan (lebih dari satu kali transaksi per hari), bebas biaya bulanan dan mendapatkan bonus yang menguntungkan

#### PERSYARATAN :

1. Menyerahkan fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM) bagi perorangan atau Akte Pendirian / TDP / SIUP bagi lembaga perusahaan
2. Setoran awal Minimal Rp. 25.000,- (Dua Puluh Lima Ribu Rupiah)
3. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,- (Sepuluh Ribu Rupiah)

### 3. Simpanan Qurban



Simpanan Qurban merupakan simpanan syariah berakad wadiah adh dhamamah, diperuntukan bagi perorangan atau lembaga / perusahaan untuk membantu mewujudkan / merencanakan hewan qurban, yang memberikan kemudahan dan keamanan dalam penyetoran, bebas biaya bulanan dan mendapatkan bonus yang menguntungkan.

#### PERSYARATAN :

1. Menyerahkan fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM) bagi perorangan atau Akte Pendirian / TDP / SIUP bagi lembaga perusahaan
2. Setoran awal Minimal Rp. 50.000,- (Lima Puluh Ribu Rupiah)
3. Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,- (Sepuluh Ribu Rupiah)

### 5. Simpanan Pelajar (SIPINTAR)



Simpanan Pelajar (SIPINTAR) merupakan simpanan syariah yang berakad mudharabah, diperuntukan bagi perorangan untuk membantu merencanakan peringat Pendidikan, yang memberikan kemudahan dan keamanan dalam penyetoran, bebas biaya bulanan dan mendapatkan bonus yang menguntungkan.

#### PERSYARATAN :

1. Menyerahkan fotokopi kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM) bagi perorangan atau Akte Pendirian / TDP / SIUP bagi lembaga perusahaan
2. Setoran awal Minimal Rp. 10.000,- (Sepuluh Lima Ribu Rupiah)
3. Setoran selanjutnya minimal Rp. 5.000,- (Lima Ribu Rupiah)

## 7. Pembiayaan Qordhulhasan

Pembiayaan khusus bagi kaum dhuafa untuk usaha produktif tanpa mensyaratkan imbalan. Pembiayaan Qordhulhasan bersumber dari dana Zakat, Infaq dan Sadaqah (ZIS) yang dikelola oleh BMT Muamalat Sejahtera

## 8. Pinjaman Al-Qord

## 9. Pinjaman Al-Hiwalah

### SYARAT PEMBIAYAAN :

1. Mengisi Form permohonan menjadi anggota
2. Mengisi form pembiayaan yang telah ditandatangani (disetujui) oleh istri/suami bagi yang berkeluarga yang belum berkeluarga atau orang tua bagi yang belum berkeluarga
3. Menyerahkan fotocopy kartu identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM)
4. Bersedia disurvei
5. Bersedia menyerahkan agunan/jaminan pembiayaan: BPKB/sertifikat/akta jual beli tanah/bangunan

**BANGGA BERSYARI'AH**

## INVESTASI SYARI'AH MENUAI BERKAH



# BMT



## MUAMALAT SEJAHTERA

### PROFIL

### PRODUK & JASA

KAMI HADIR UNTUK MEMBANTU USAHA ANDA

#### VISI

Mewujudkan Koperasi Jasa Keuangan Syariah BMT Muamalat Sejahtera menjadi lembaga yang terpercaya oleh masyarakat luas dalam pemberdayaan ekonomi umat.

#### MISI

1. Terwujudnya pelayanan terhadap anggota yang tepat dan cepat.
2. Terwujudnya konsistensi bermuamalat secara syariah dalam pemberdayaan ekonomi umat.
3. Mengembangkan dan merekrut pegawai yang profesional di lingkungan kerja yang sehat.
4. Terbuka dalam penyampaian laporan keuangan serta perhitungan bagi hasil. Tujuannya : dari anggota untuk kesejahteraan anggota dan mitra.
5. Menyelenggarakan Standar Operasional Prosedur sesuai Standar Koperasi Syariah yang sehat dan terpercaya oleh masyarakat luas.

#### Kantor Pusat :

• Pasar Sedar Sriwijaya Kecamatan Bandar Srihawono Lampung Timur Telp. 082176333781  
Email : sejahterabmtmuamalat@yahoo.com

#### Kantor Cabang :

- Pkr Sidorejo Kecamatan Sekampung Udik Lampung Timur Telp. 082176333782
- Gunung Terang Kecamatan Labuhan Ratu Lampung Timur Telp. 082176333783
- Nguri Jemanten Kecamatan Melaris Lampung Timur Telp. 082176333784
- Per Donomulyo Kecamatan Bumi Agung Lampung Timur Telp. 082186988555
- Desa Srihawono Kecamatan Bandar Srihawono Lampung Timur Telp. 081367237246
- Per Braja Harjosari Kecamatan Braja Selehah Lampung Timur Telp. 082378470446
- Per Purbolinggo Kecamatan Purbolinggo Lampung Timur Telp. 08536887047