

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin meningkat dari tahun ke tahun berdampak pada persaingan dunia usaha, baik dalam dunia usaha yang bergerak pada bidang industri, perdagangan ataupun jasa, terlebih pada dunia perbankan. Peningkatan tersebut berdampak pula pada jumlah nasabah yang semakin bertambah, nasabah perbankan berasal dari segala jenis profesi, baik itu pengusaha, tenaga pengajar, mahasiswa dan masih banyak lagi. Kesuksesan dalam persaingan usaha dapat dibuktikan terpenuhi apabila perusahaan dapat mempertahankan nasabah. Organisasi perbankan harus melakukan berbagai upaya untuk mencapai tujuan yang direncanakan untuk mencapai tujuan ini. Prosedur pelayanan yang ditawarkan merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan. Staf perusahaan harus sebaik dan seramah mungkin kepada pelanggannya (Kasmir 2017).

Pelanggan menjadi lebih banyak, yang menunjukkan betapa pentingnya perbankan untuk operasi yang tepat dari kegiatan keuangan. Pelanggan melihat bank sebagai organisasi yang aman di mana mereka dapat melakukan berbagai transaksi keuangan. Oleh karena itu, bank harus mampu menjaga kepercayaan konsumennya. Karena bank tidak dapat bertahan dan tumbuh tanpa kepercayaan, kepercayaan sangat penting (Kasmir 2019). Agar dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan tersebut, bank perlu menetapkan prinsip kehati-hatian.

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan Perbankan Syariah adalah sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 ayat (12) menyebut bahwa prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. (UU RI Nomor 21 Tahun 2008)

Sesuai dengan prinsipnya, perbankan syariah diciptakan untuk memberikan produk-produk unggul yang sesuai dengan hukum Islam. Namun, meskipun produk-

produk tersebut unggul secara syariah, masih banyak masyarakat yang kurang percaya akan keprofesionalan pelayanannya. Unggul dalam hal produk saja masih belum cukup untuk mempertahankan dan memuaskan pelanggan. Di dalam masyarakat yang semakin kritis seperti saat ini, selain produk, pelayanan yang diberikan juga mempengaruhi keberlangsungan perusahaan (Astuti. *et al.*, 2009). Menurut Kotler (2010: 193) Tingkat kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk/jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan. Jika kinerja para staf dalam melakukan pelayanan tidak sesuai dengan harapan nasabah maka nasabah tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah, maka nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi dari apa yang diharapkan oleh nasabah maka, nasabah akan sangat puas. Perusahaan yang berpusat pada pelanggan salah satunya perusahaan yang bergerak dibidang jasa yaitu perusahaan perbankan syariah berusaha menciptakan kepuasan nasabah yang tinggi, tetapi itu bukan tujuan akhirnya namun tujuan akhirnya adalah bagaimana caranya agar mempertahankan nasabah tersebut agar tetap memakai jasa bank syariah. (Gudiño. *et al.*, 2021b)

Kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap tingkat keuntungan dari suatu perusahaan, karena jika nasabah tersebut sudah puas akan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka nasabah akan loyal terhadap perusahaan tersebut. Kepuasan nasabah telah menjadi konsep yang sangat penting dalam ruang lingkup manajemen perbankan syariah karena dengan terciptanya rasa puas maka akan berpengaruh signifikan terhadap keuntungan bank. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank dipengaruhi oleh berbagai macam faktor salah satunya dipengaruhi oleh pelayanan *frontliner* (Zuliani 2017 dalam Gudiño. *et al.*, 2021b : 3)

Dalam rangka menciptakan sistem pengendalian internal yang memadai, terdapat suatu alat yang dapat digunakan sebagai kontrol dan pedoman sistem kerja yaitu *standard operating procedures* (SOP). SOP adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis. SOP sangat penting karena perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan. Standar operasional prosedur (SOP) bagi perusahaan dijadikan sebagai dasar dalam kontrol atas pelaksanaan penerapan SOP dalam perusahaan. Penerapan SOP dengan baik akan menghasilkan kelancaran aktivitas operasional perusahaan, kepuasan pelanggan, serta menjaga nama baik dan kualitas perusahaan sehingga perusahaan

dapat bertahan dalam kondisi bisnis yang semakin ketat ini khususnya persaingan dibidang penjualan barang dagang. Setiap perusahaan membutuhkan standar operasional prosedur (SOP) dalam menjalankan segala aktivitas karyawan (Reza et al., 2020).

Berdirinya suatu perusahaan juga harus disertai dengan adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar perusahaan dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai yang diinginkan. Sehingga ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ada maka akan terciptanya pelayanan yang prima karena sesuai dengan standar perusahaan. (Gudiño León. et al., 2021)

Standar layanan menjadi pedoman baku yang akan digunakan para *frontliner* dalam bekerja, sehingga apabila para *frontliner* memiliki komitmen dalam menerapkan standar layanan yang ada dapat menciptakan kepuasan dari nasabah ketika berinteraksi di sebuah bank. Karena tolak ukur keberhasilan sebuah bank salah satunya adalah bergantung kepada kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan. hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Theo (2016).

Beberapa penelitian sebelumnya yang meneliti mengenai pengaruh penerapan standar operasional prosedur (sop) dan kualitas pelayanan *frontliner* dalam tingkat kepuasan nasabah ternyata menunjukkan hasil yang tidak seragam. Hal ini ditunjukkan dengan penelitian yang sejalan yang dilakukan oleh Al Amin (2020) yang menunjukkan secara parsial bahwa pengaruh standar operasional prosedur (sop) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, hal ini disebabkan karena SOP pada PT Pos Indonesia sangat di terapkan sesuai dengan jobdesk nya masing-masing sehingga para pelayan mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerjanya saat menghadapi customer. Tiara Citra Mukti (2019), menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, hal ini disebabkan karena mampu mewujudkan visi dan misi perusahaan dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan yang mencakup seluruh komponen yang berkaitan dengan pemasaran dan mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen. Anggun Rachman (2023), yang menunjukkan secara parsial bahwa adanya pengaruh standar operasional prosedur terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Indomarco Bekasi hal ini disebabkan karena SOP yang diterapkan mampu di implementasikan dengan baik oleh karyawannya sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan nasabah. Tiara Ramadhayani (2021) menunjukkan secara parsial bahwa pelayanan *frontliner* berpengaruh positif

terhadap tingkat kepuasan nasabah, hal ini disebabkan karena pada Bank Aceh Syariah sangat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya, dalam memberikan pelayanan karyawan mampu bekerja dengan sigap dan mampu menyelesaikan segala masalah yang di adukan nasabah, sehingga mampu mempertahankan kelayakan nasabahnya. Sri Yolanda (2020), menemukan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* kurang baik, hal ini disebabkan karena nasabah pada BRPS Rajasa Lampung merasa pelayanan yang diberikan kurang sigap, karyawan tidak mampu mengkondisikan situasi antrean nasabah yang menumpuk dan pelayanan yang kurang cepat seta nasabah yang tidak mudah menangkap penjelasan yang diberikan terkait pengaduannya. Firyal Kansa (2019), menemukan bahwa terdapat pengaruh positif terhadap pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah, hal ini disebabkan karena pada Bank BNI Syariah pelayanan yang diberikan mampu memengaruhi kepuasan nasabah, dalam hal ini karyawan mampu mempromosikan produk kepada nasabah dengan tepat dari segi harga, kualitas dan kuantitas produknya. Arnianti (2022), menemukan bahwa sop dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah, karena dalam hal ini BSI KC Makasar menerapkan SOP sebagai acuan kerja oleh karyawannya sehingga mampu bekerja secara profesional dan handal serta dapat memberikan pelayanan yang masif kepada nasabah, sehingga mampu menciptakan pelayanan yang konsisten kepada nasabahnya. Feby Rizki Suryani Lubis (2021), menyatakan bahwa semuanya berperan aktif saat berhadapan dengan nasabah sesuai dengan tugasnya masing-masing dan sop yang berlaku sehingga nasabah merasa puas, hal ini disebabkan karena Teller mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan melayani transaksi perbankan secara lebih cepat dan teliti, dan begitu juga dengan pelayanan customer service yang mampu memberikan informasi secara detail mengenai produk Bank Sumut Syariah, sehingga dari data produk DPK (Dana Pihak Ketiga) meningkatkan jumlah nasabah setiap tahun nya yang membuktikan bahwa nasabah merasa puas terhadap produk tersebut. Kartini (2021), menyatakan bahwa customer service (CS) berperan aktif ketika berhadapan dengan nasabah sesuai dengan tugasnya telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) pada Bank Syariah Bagansiapiapi, hal ini karena karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang diterapkan dalam segi sikap, komunikasi, penampilan serta mampu menyesuaikan waktu target kerjanya dengan kondisi yang terjadi.

Kebaruan dari penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya yakni penelitian ini memiliki kesenjangan dengan penelitian sebelumnya, serta di BSI KCP Cirebon Arjawinangun belum ada penelitian terkait penerapan SOP dan pelayanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah, perbedaan lainnya dapat dilihat dari tahun dan waktu penelitian yang sekarang sudah masuk di era globalisasi, spesifik variabel yang digunakan, jumlah sampel dan juga objek penelitian yang dilakukan.

Berdasarkan perihal di atas penulis tertarik untuk melakukan sebuah penelitian tentang bagaimana pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan kualitas pelayanan frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan mengkhususkan tempat penelitian di BSI KCP Cirebon Arjawinangun. Sebagai data awal penulis memaparkan jumlah nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun dalam 5 tahun terakhir.

Berikut ini data jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cirebon Arjawinangun tahun 2023.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah Pada BSI KCP Cirebon Arjawinangun**  
**dalam 5 tahun terakhir (2019-2023)**

Tahun	Jumlah Nasabah	
	NOA	NOC
2019	8.000	6.000
2020	7.400	7.000
2021	9.500	8.500
2022	11.800	10.600
2023	13.000	12.000

*Sumber : Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cirebon Arjawinangun tahun 2023.*

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian diatas dapat dinyarakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting untuk dijadikan pedoman atau tolak ukur sebagai standarisasi langkah yang digunakan pegawai untuk menyelesaikan pekerjaan yang dapat memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Sehingga dalam hal ini mampu menciptakan karyawan yang berkualitas dan unggul sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan serta menghindari tuntutan-tuntutan dari konsumen, dengan pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan jangka panjang

antara perusahaan dengan nasabah, yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah, menciptakan citra produk dan memungkinkan perusahaan untuk mendapatkan rekomendasi dari nasabah kepada orang lain. Berdasarkan data jumlah nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun lima tahun terakhir yang tertera pada tabel diatas dapat di lihat dengan jelas bahwa jumlah rekening (*Number of Asset*) BSI KCP Cirebon Arjawinangun mengalami fluktuasi. Pada tahun 2020 NOA (*Number of Asset*) atau jumlah rekening pada BSI KCP Cirebon Arjawinangun mengalami penurunan dalam hal ini artinya banyak nasabah yang menutup rekeningnya, kemudian pada tahun 2021 NOA kembali mengalami peningkatan yang signifikan sampai dengan tahun 2023, namun pada tahun 2023 jumlah NOA (*Number of Asset*) dengan jumlah NOC (*number of Customer*) hanya selisih 1000 saja, dalam hal ini artinya setiap nasabah mayoritas hanya memiliki satu rekening saja sedangkan pada tahun sebelumnya jumlah nasabah dengan jumlah rekening lebih dari 1000 dalam hal ini dapat di indikasikan dari berbagai kesenjangan yang terjadi bahwa adanya pengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Cirebon Arjawinangun.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP TINGKAT KEPUASAN NASABAH DI BSI KCP CIREBON ARJAWINANGUN”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

- 1) Terdapat indikasi bahwasanya masih terjadinya permasalahan dalam hal antrean dan keterbatasan *banking hall area*.
- 2) Terdapat indikasi bahwasanya masih sering terjadi gangguan sistem atau sistem yang digunakan lemot di BSI KCP Cirebon Arjawinangun.
- 3) Terdapat indikasi bahwa karakter nasabah yang berbeda-beda menimbulkan beberapa statement yang berbeda sehingga menimbulkan terjadinya kesenjangan antara kualitas pelayanan dengan harapan nasabah.
- 4) Seberapa besar pengaruh penerapan standar operasional prosedur (sop) dan kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka perlu adanya pembatasan masalah agar penelitian ini lebih fokus, tidak meluas dan tidak menyimpang dari tujuan awal yang telah direncanakan dan memberikan kemudahan dalam proses penelitian.

Penelitian ini difokuskan pada Pengaruh penerapan standar operasional prosedur (sop) dan kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini membatasi sampel hanya pada nasabah di BSI KCP Cirebon Arjawinangun.

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

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan pada proposal penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah penerapan standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun ?
2. Apakah kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun?
3. Apakah penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui apakah penerapan standar operasional prosedur (SOP) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun.
2. Mengetahui apakah kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun.
3. Mengetahui apakah penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan kualitas pelayanan *frontliner* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Cirebon Arjawinangun.

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis kegunaan penelitian harus realistis. (Soleha Hidayatus, 2017)

Adapun manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Manfaat Teoritis**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian bagi akademisi untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan mahasiswa tentang ekonomi islam khususnya perbankan syariah, serta diharapkan dapat memberikan sumbangsih pemikiran tentang ilmu ekonomi islam.

## 2. Manfaat Praktis

### a) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih nyata yang dapat digunakan sebagai bahan masukan untuk memberikan tambahan wawasan dan memperkaya ilmu pengetahuan serta meningkatkan pengalaman penulis terkait sebuah topik.

### b) Bagi Instansi Bank

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan terhadap pemecahan masalah yang berkaitan dengan masalah sop pelayanan staf *frontliner* serta kualitas pelayanannya pada BSI KCP Cirebon Arjawinangun.

### c) Bagi IAIN Syekh Nurjati Cirebon

Penelitian ini diharapkan berguna untuk menjadi referensi bagi pengembangan ilmu serta teori-teori yang berkaitan bagi mahasiswa IAIN Syekh Nurjati Cirebon khususnya Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

### d) Bagi Penulis Selanjutnya

Sebagai sumbangan pustaka, referensi, informasi, dan bahan pengetahuan tambahan bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian terutama mengenai standar operasional prosedur (sop) bank dalam kualitas kinerja karyawannya.

## G. Sistematika Penelitian

Untuk mendapatkan pembahasan yang sistematis, maka peneliti perlu menuliskan sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Penulisan dalam skripsi ini mencakup lima bab, adapun lebih jelasnya gambaran bab dan sub bab penelitian skripsi ini sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN.** Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

**BAB II LANDASAN TEORI.** Bab ini berisi kajian teori yang melandasi penelitian (*Grand Theory*) termasuk pembahasan tentang standar operasional prosedur (sop), kualitas pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah. Kemudian berisi penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN.** Metodologi penelitian ini berisi tentang lokasi penelitian, waktu penelitian, Metode penelitian yang digunakan, jenis dan

sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, Operasional variabel, populasi dan sampel, instrumen penelitian, serta teknik analisis data.

**BAB IV HASIL PENELITIAN.** Bab ini berisi gambaran umum perusahaan, karakteristik responden, uji instrumen penelitian, hasil uji analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

**BA V PENUTUP.** Bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab sebelumnya. Sedangkan saran berisi mengenai rekomendasi dari penulis tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.

