

SKRIPSI
STANDAR PELAYANAN JASA TRANSFER DI *TELLER* PADA
BANK MUAMALAT PAREPARE



2021

**STANDAR PELAYANAN JASA TRANSFER DI *TELLER* PADA
BANK MUAMALAT PAREPARE**



**OLEH
NURPADILLAH
16.2300.098**

Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2021

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare

Nama Mahasiswa : Nurpadillah

NIM : 16.2300.098

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.1856/In.39.8/PP.00.9/12/2019

Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Damirah, S.E., M.M.

NIP : 19760604 200604 2 001

Pembimbing Pendamping : Abdul Hamid, S.E., M.M.

NIP : 19720929 200801 1 012

Mengetahui

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



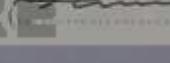
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag

NIP : 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank
Muamalat Parepare
Nama Mahasiswa : Nurpadilah
NIM : 16.2300.098
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
No. B.1856/In.39.8/PP.00.9/12/2019
Tanggal Kelulusan : 01 November 2021

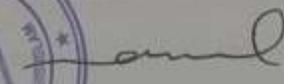
Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Damirah, S.E., M.M. (Ketua) 
Abdul Hamid, S.E., M.M. (Sekretaris) 
Dr. Syahriyah Semaun, S.E., M.M. (Anggota) 
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (Anggota) 

Mengetahui

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

KATA PENGANTAR

Bismillāhi RahmāniRahīm

Segala puji hanya milik Allah swt. yang tidak pernah menyia-nyiakan siapapun yang mengharapkan keridaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud dan kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah atas junjungan, Rasulullah swt, keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Pertama-tama, penulis menyampaikan permohonan ampun dan rasa syukur kepada Allah swt. Sebagai ungkapan wujud limpahan karunia dengan terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare” Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan, utamanya pada proses bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapatlah terwujud sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup terbalaskan dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku pembimbing I dan Abdul Hamid, S.E., M.M. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, tidak lupa pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si. sebagai rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selalu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu AnRas Tri Astuti, M.E. selaku penanggung jawab Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu dalam mendidik selama kuliah di IAIN Parepare.
5. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
6. Para pihak Bank Muamalat Kota Parepare atas izin dan datanya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
7. Saudara dan keluarga tercinta yang terkhusus orang tua yang selalu mendukung dan mendoakan penulis.
8. Para sahabat seperjuangan Eka Wahyuningsih, Hikma Rifayanti, Anita Rahayu, Nurhelena Jufri, Susanti dan Syamsuriati yang meluangkan waktu menemani dan membantu penulis baik berupa tenaga maupun motivasi dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan oleh karena itu, penulis dengan sangat terbuka dan lapang dada mengharapkan adanya berbagai masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Semoga segala bantuan yang penulis terima dari berbagai pihak mendapat balasan yang pantas dan sesuai dari Allah swt. Penulis juga berharap semoga skripsi ini dinilai ibadah disisi-nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare. Akhirnya semoga aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan rida dari-Nya, amin.

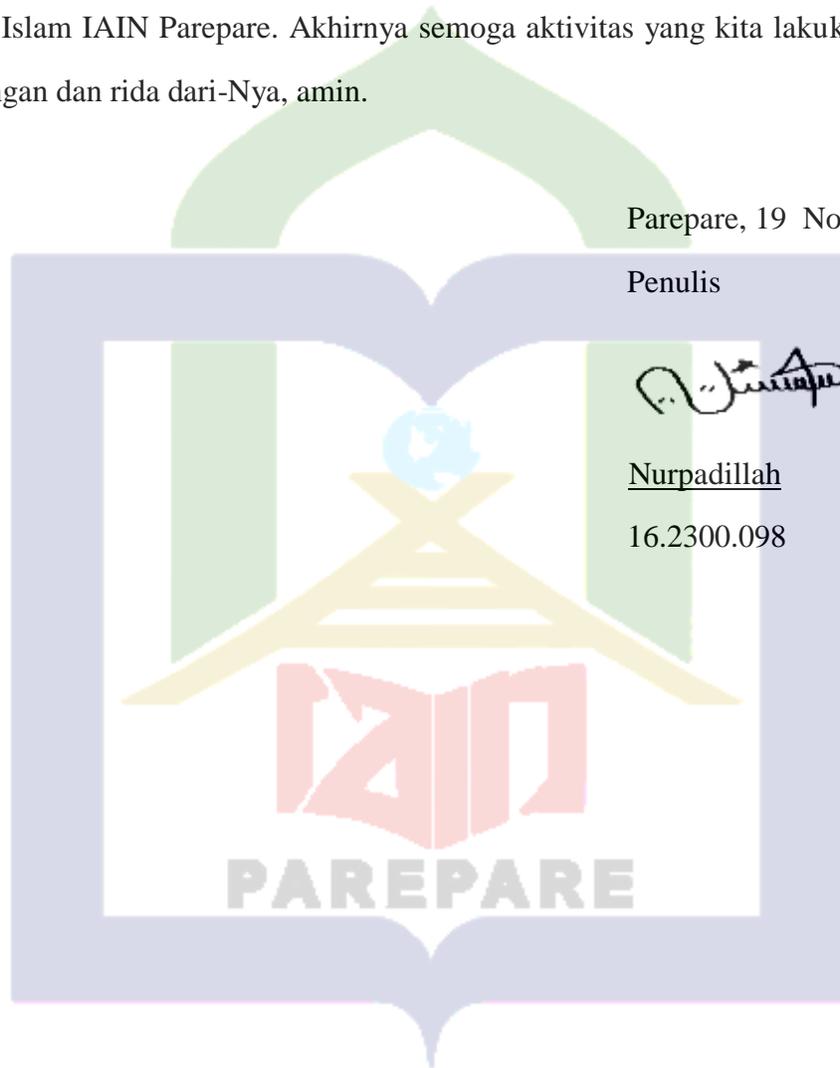
Parepare, 19 November 2021

Penulis



Nurpadillah

16.2300.098



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurpadillah
NIM : 16.2300.098
Tempat/Tgl. Lahir : Bojo, 19 Juni 1997
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 19 November 2021

Penulis



Nurpadillah
16.2300.098

ABSTRAK

Nurpadillah, *Standar Pelayanan Jasa Transfer di Teller Pada Bank Muamalat Parepare* (Dibimbing oleh Damirah dan Abdul Hamid)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalat Parepare, dan untuk mengetahui apakah di Bank Muamalat Parepare sudah melaksanakan standar pelayanan sesuai yang ada di Bank Muamalat Parepare.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kemudian data tersebut diuraikan, dianalisis dan dibahas untuk menjawab permasalahan yang diajukan.

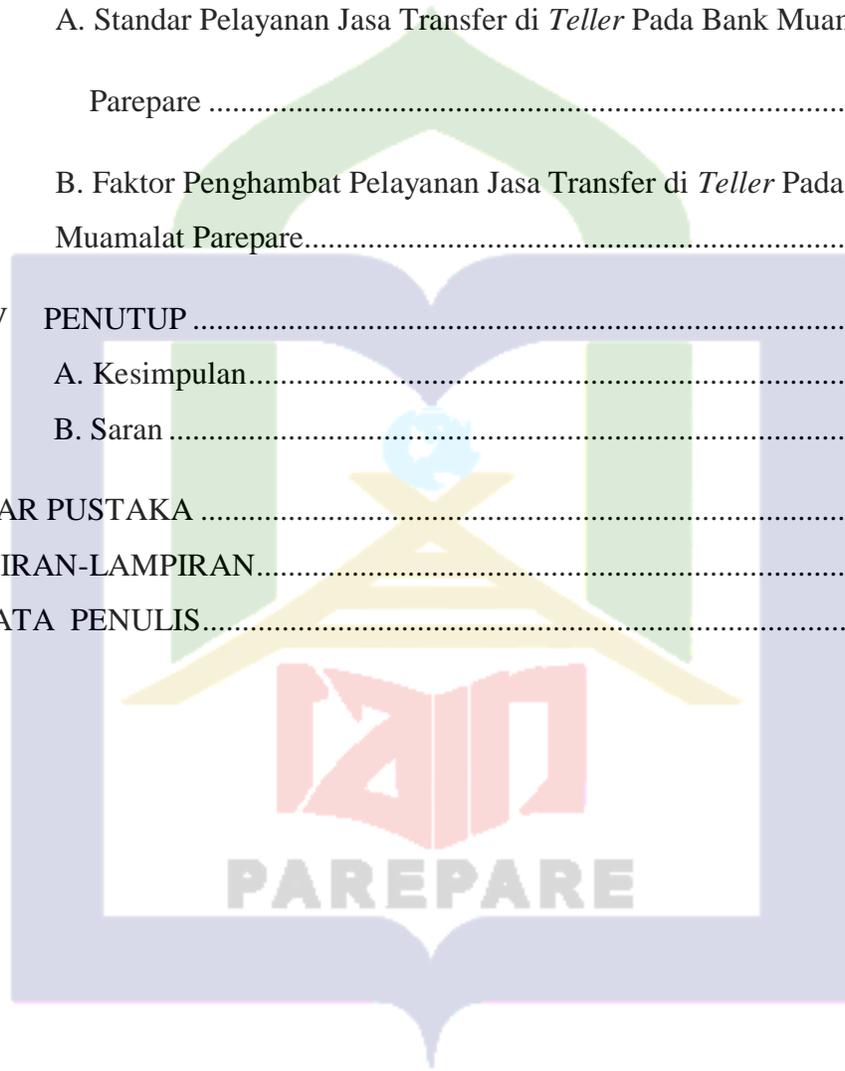
Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam Standar Pelayanan Jasa Transfer di *teller* Pada Bank Muamalat Parepare meliputi Dasar Hukum, Produk Pelayanan jasa transfer, persyaratan layanan yang sangat sederhana, prosedur/mechanisme layanan relatif mudah dan tidak berbelit-belit, Biaya/tarif layanan yang sangat minimum, Jangka waktu pelayanan penyelesaian transfer yang sebentar, sarana/prasarana pelayanan yang sangat lengkap dan nyaman, kompetensi petugas yang sudah kompeten, Jumlah pelaksana/*teller* terdiri dari satu, penanganan pengaduan/komplain layanannya sudah baik dan tidak mengecewakan, jaminan keamanan layanan sudah sangat dijamin dan dapat dipercaya, terdapat pengawasan internal oleh supervisor, Evaluasi pegawai yang diadakan dua kali setahun, penampilan/sikap layanan *teller* Sudah sesuai anjuran Bank Muamalat Parepare, Sedangkan faktor penghambat yang dialami adalah counter *teller* yang hanya bersifat offline sehingga sering terjadi kesalahan di slip transfer dan sangat bergantung pada sistem jaringan perbankan.

Kata Kunci: Jasa, Pelayanan, Standar, *Teller*, Transfer.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
A. Tinjauan Penelitian relevan	10
B. Tinjauan Teoritis.....	14
1. Pelayanan	14
2. Jasa Transfer.....	24
3. Teler	26
C. Tinjauan Konseptual.....	32
D. Kerangka Pikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Fokus Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	36

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
F. Uji Validitas Data.....	39
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
A. Standar Pelayanan Jasa Transfer di <i>Teller</i> Pada Bank Muamalat Parepare	42
B. Faktor Penghambat Pelayanan Jasa Transfer di <i>Teller</i> Pada Bank Muamalat Parepare.....	70
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	I
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	
BIODATA PENULIS.....	XXIX



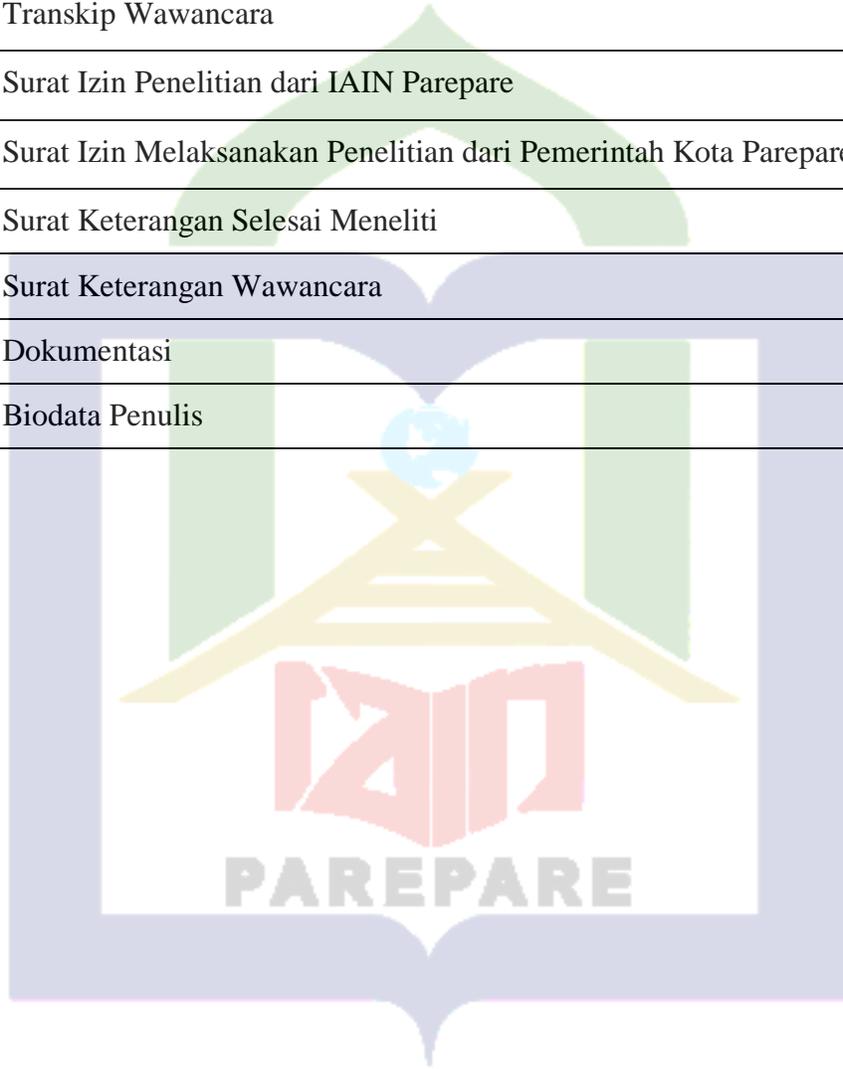
DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Pikir	35



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1.	Daftar Pertanyaan Wawancara untuk Narasumber	III
2.	Transkrip Wawancara	VI
3.	Surat Izin Penelitian dari IAIN Parepare	XIII
4.	Surat Izin Melaksanakan Penelitian dari Pemerintah Kota Parepare	XIV
5.	Surat Keterangan Selesai Meneliti	XV
6.	Surat Keterangan Wawancara	XVI
7.	Dokumentasi	XVIII
8.	Biodata Penulis	XXIX



PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

سین	Syin	Sy	es dan ye
شاد	Shad	ş	es (dengan titik di bawah)
داد	Dad	đ	de (dengan titik di dis bawah)
ط	Ta	ţ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	·	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
فا	Fa	F	Ef
قا	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	·	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun.

Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda (').

b. Vokal

- 1) Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dammah	U	U

- 2) Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَي	fathah dan ya	Ai	a dan i
أَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : ḥaula

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
تَا / اَي	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
يِي	kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas
وُو	dammah dan wau	ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَات :māta

رَمَى :ramā

قِيلَ :qīla

يَمُوتُ :yamūtu

d. TaMarbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- 1) *ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- 2) *ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah[h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha(h)*.

Contoh:

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ :rauḍah al-jannah atau rauḍatul jannah

الْمَدِينَةُ الْقَاضِيَاةُ :al-madīnah al-fāḍilah atau al-madīnatul fāḍilah

الْحِكْمَةُ : al-hikmah

e. *Syaddah(Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا :*Rabbanā*

نَجَّيْنَا :*Najjainā*

الْحَقُّ :*al-haqq*

الْحَجُّ :*al-hajj*

نُعَمَّ :*nu‘ima*

عَدُوُّ :*aduwwun*

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (عِي) maka iali transliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

- الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
 الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)
 الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*
 البِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, iatidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

- تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*
 النُّوْءُ : *al-nau'*
 شَيْءٌ : *syai'un*
 أَمْرٌ : *Umirtu*

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

i. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

بِاللَّهِ *billah* دِينَ اللَّهِ *Dīnillah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fi rahmatillah*

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu

harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naşr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naşr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naşr Ḥamīd Abū)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subhānahū wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>şallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
دو	=	بدون مكان
صهعى	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها/ إلى آخره
خ	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

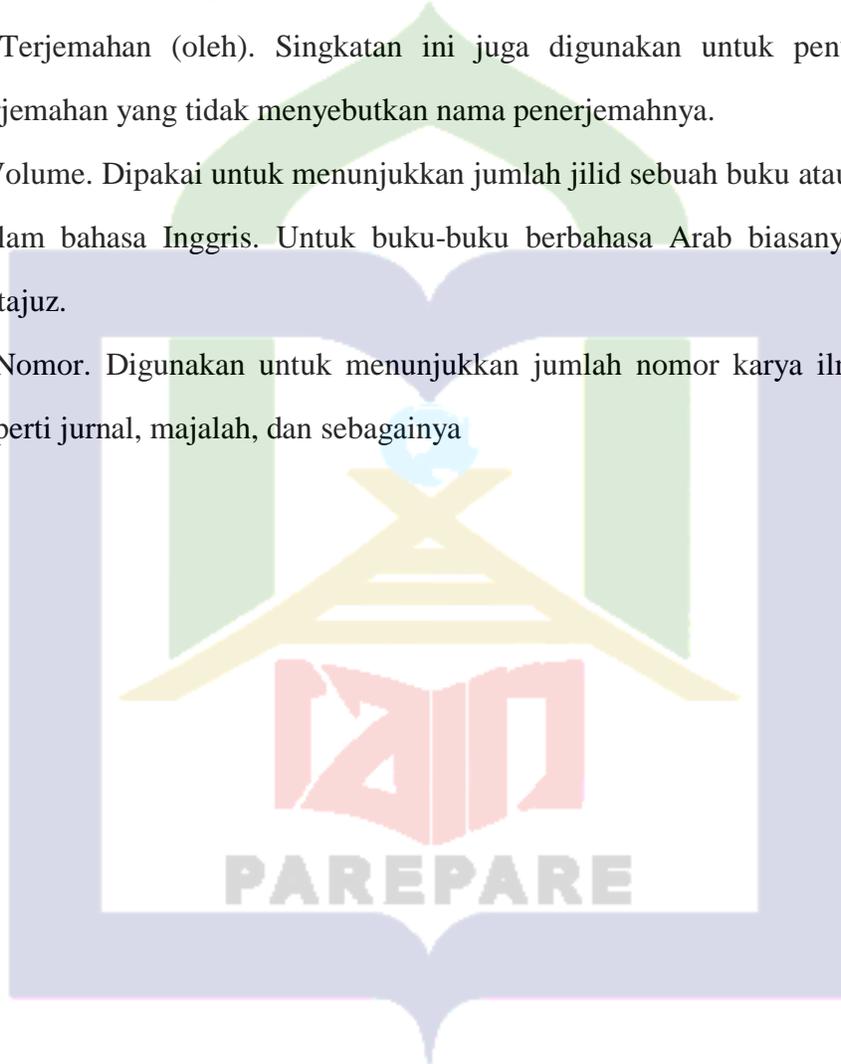
et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj.: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol.: Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan katajuz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi nasional sekarang ini bergerak sangat cepat dengan adanya pengaruh globalisasi dan teknologi. Didalam pembangunan ekonomi sendiri, diperlukan adanya suatu lembaga perekonomian dan keuangan yang dapat mengatur arus dana yang ada dimasyarakat yang bertujuan untu mensejahterakan perekonomian suatu negara. Pertumbuhan ekonomi suatu bangsa juga memerlukan pola pengaturan pengelolaan sumber-sumber ekonomi yang tersedia secara terarah dan terpadu serta dimanfaatkan bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat. Lembaga perekonomian bahu-membahu mengelola dan menggerakkan semua potensi ekonomi agar berdaya dan berhasil secara optimal. Termasuk didalamnya lembaga keuangan, khususnya lembaga perbankan yang mempunyai peranan yang amat strategis dalam menggerakkan roda perekonomian suatu negara.¹

Eksistensi lembaga keuangan perbankan menempati posisi yang strategis, khususnya di Indonesia, semaraknya kegiatan perbankan baru dilakukan di era tahun 1980-an, sebelumnya, dunia perbankan di Indonesia masih bersifat pasif, dalam arti hanya menunggu nasabah datang ke bank. Cara-cara seperti ini kemudian berubah dan ditinggalkan, karena ternyata masyarakat kurang mengerti fungsi perbankan. Bahan ada kesan angker yang diberikan kepada dunia perbankan pada saat itu. Saat ini justru menjadi terbalik, kesan angker perbankan selama ini menjadi pupus dengan kesan ramah dan bersahabat yang ditunjukkan segenap karyawan bank. Bank aktif mengejar nasabah dan berusaha menarik minat nasabah untuk menikmati jasa perbankan yang

¹Muchdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank* (Jakarta : Bumi Aksara , 2001), h.1.

ditawarkan. Kegiatan seperti inilah yang merupakan bagian dari pemasaran sebagai ujung tombak untuk memajukan dunia perbankan, sekaligus sebagai upaya memasyarakatkan dunia perbankan kepada masyarakat luas.²

Lembaga keuangan bank di Indonesia terbagi menjadi dua jenis yaitu, bank yang bersifat konvensional dan bank yang bersifat syariah. Bank yang bersifat konvensional adalah bank yang kegiatan operasionalnya menggunakan sistem bunga, sedangkan bank yang bersifat syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya tidak mengandalkan pada bunga akan tetapi kegiatan operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al Qur'an Dan Al Hadits. Dengan kata lain, bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah islam. Adapun dalam tata cara bermuamalat secara islam tersebut dijauhi dari praktek-praktek yang dikhawatirkan mengandung unsur-unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan investasi atas dasar bagi hasil dan pembiayaan perdagangan.³

Bank syariah diharapkan dapat memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjama uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Di dalam bank syariah terdapat jasa pengiriman uang atau yang biasa dikenal dengan transfer. Transfer adalah pengiriman ataupun pemindahan uang dari rekening satu ke rekening lain dengan berbagai macam tujuan. Jasa ini juga merupakan salah satu jasa yang paling banyak diminta oleh para nasabah dalam aktivitas perbankan. Pengiriman uang atau pemindahan uang lewat bank melalui jasa transfer akan memberikan banyak

²Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana , 2005),h.16.

³Kamaen Perwataatmaja & Muhammad Syafi'i Antonio, *Apa Dan Bagaimana Bank Islam* (Yogyakarta : Dana Bhakti Wakaf , 2002), h.2.

keuntungan, baik bagi bank maupun bagi nasabahnya. Sehingga tidak heran jika jasa transfer ini sangat disenangi oleh masyarakat karena sangat memudahkan berbagai macam urusan.⁴

Keuntungan transfer uang (baik lewat bank atau ATM) antara lain sebagai berikut:

1. Keuntungan transfer uang bagi nasabah antara lain:
 - a. Nasabah akan memperoleh biaya yang relatif murah dibanding dengan cara lain seperti pengiriman uang lewat kantor pos atau sarana pengiriman lainnya. Untuk bank tertentu bahkan gratis, terutama untuk nasabah bank yang bersangkutan.
 - b. Keamanan uang yang dikirimkan nasabah terjamin sampai ke tempat tujuannya, bahkan ketika uang tersebut hanya dibiarkan di rekening yang dikirim, karena uang tersebut tidak dapat diambil oleh siapapun selain pemilik rekening.
 - c. Nasabah tidak perlu cemas karena waktu tiba uang yang ditransfer atau dikirim sangat cepat. Ketika uang dikirim, saat itu juga uang masuk ke rekening penerima sehingga menimbulkan rasa kepercayaan yang tinggi.
 - d. Transfer uang lewat bank sangat mudah, hanya dengan mengisi formulir lalu menterahkan sejumlah uang yang akan ditransfer kepada *teller* bank, maka semua masalah beres.
 - e. Dapat mengirimkan uang ke beberapa tempat tujuan sekaligus. Misalnya untuk melakukan pembayaran atau kewajiban ke berbagai

⁴Suwiknyo Dwi, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2015), h.165.

tempat, maka nasabah cukup pergi ke satu bank dan semua pembayaran akan dilayani.

f. Pengiriman uang dengan cara transfer tidak selalu tunai, tetapi dapat juga dilakukan dengan pembebanan rekening nasabah yang bersangkutan.⁵

2. Keuntungan transfer uang bagi bank adalah:

a. Memperoleh penghasilan dari biaya pengiriman dan untuk pengiriman ke daerah tertentu nasabah dikenakan biaya provisi dan komisi.

b. Memperoleh dana cash dari uang yang dikirim dan dana yang mengedap selama pengiriman atau selama uang hasil kiriman belum ditarik atau dicairkan oleh nasabah penerima.

c. Merupakan bentuk pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa terbantu dan dihargai oleh bank.

Jasa transfer pada bank syariah tidaklah berbeda dengan yang ada pada bank konvensional, baik melalui counter *teller* ataupun melalui layanan *Electronic banking (E-banking)*. *E-banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti *Automatic Teller Machine (ATM)*, *Electronic Data Capture (EDC)/Point Of Sales (POS)*, *Internet banking*, *SMS banking*, *Mobile banking*, *Ecommerce*, *Phone banking*, dan *Video banking*. Namun nyatanya masih banyak masyarakat yang lebih memilih untuk melakukan transfer lewat *teller* dibandingkan menggunakan layanan *E-banking*. Alasan yang paling sering didengar adalah tidak berani untuk menggunakan layanan *E-banking* seperti mesin ATM

⁵Suwiknyo Dwi, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*, h.174

karena takut salah dalam menekan tombol pada mesin ATM tersebut yang mengakibatkan kesalahan dalam memasukkan nominal uang ataupun memasukan data lain. Melihat keadaan seperti ini maka peran *teller* di dalam lembaga perbankan sangatlah vital. *Teller* yang secara umum tugasnya adalah menerima dan membayarkan uang akan dituntut untuk memberikan pelayanan terbaiknya kepada para nasabah atau pelanggan. Dalam memberikan pelayanan baik untuk layanan transfer ataupun layanan lainnya, *teller* harus berlaku benar dan jujur ketika melakukan pencatatan transaksi yang diminta oleh nasabah. Hal ini didasarkan oleh perintah Allah swt. Yang tercantum dalam Surah al-Baqarah ayat 282 sebagai berikut:

فَأَيُّكُم بِاللَّهِ عَٰلِمٌ مِّمَّا يَكْتُبُ أَنْ كَاتِبٌ يَأْبَ وَلَا بِالْعَدْلِ كَاتِبٌ بَيْنَكُمْ وَلْيُكْتُبْ

Terjemahannya:

Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis menolak menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah dia menulis...⁶

Teller dalam memberikan pelayanan jasa transfer harus menerapkan standar pelayanan yang ditetapkan oleh bank. Standar pelayanan bisa dijadikan acuan baik atau tidaknya suatu pelayanan yang didapat oleh masyarakat. Pentingnya sebuah standar pelayanan bisa dilihat dari diberlakukannya pasal yang membahas tentang standar pelayanan yang terdapat pada pasal 21 Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009. Untuk menerapkan standar pelayanan yang baik, maka *teller* dalam melayani permohonan transfer harus memperhatikan hal-hal seperti, persyaratan layanan yang mudah, mekanisme layanan yang sederhana, waktu

⁶Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya

melayani yang singkat, atau pun biaya layanan yang serendah mungkin. Dengan memberikan standar pelayanan jasa transfer sebaik dan semaksimal mungkin diharapkan mampu memenuhi harapan nasabah secara khusus atau pun masyarakat secara umum yang telah menerima pelayanan.

Bank Muamalat di berbagai wilayah di Indonesia, salah satunya Bank Muamalat Parepare juga merupakan lembaga perbankan yang bertindak sebagai pemberi berbagai macam pelayanan termasuk di dalamnya adalah pelayanan jasa transfer di *teller*. Dengan banyaknya persaingan antar lembaga perbankan dalam pemberian pelayanan (dalam hal ini jasa transfer di *teller*) baik dengan bank konvensional ataupun sesama bank syariah, Bank Muamalat Parepare harus menerapkan standar pelayanan yang dapat memuaskan baik dari cara atau tekniknya guna untuk menarik lebih banyak konsumen dan memberikan rasa kepuasan yang maksimal. Tingkat kepuasan masyarakat dalam sebuah pelayanan dapat diukur dengan standar pelayanan. Masyarakat dapat memberikan penilaian kepada lembaga pemberi pelayanan tersebut dengan menunjukkan tingkat kepuasan setelah mendapatkan pelayanan.

Memasuki era digital saat ini, dimana berbagai kebutuhan dilakukan dengan menggunakan koneksi internet, salah satunya adalah Online Shopping atau belanja lewat jaringan internet. Aktivitas Online Shopping tidak akan 100% terlaksana jika tidak ada lembaga perbankan yang memberikan pelayanan transfer. Maka dalam hal ini Bank Muamalat Parepare harus memberikan pelayanan terbaiknya dalam menghadapi maraknya belanja Online tersebut, paling tidak bisa mempertahankan nasabahnya untuk tetap merasakan pelayanan mereka walaupun tetap dibayangi persaingan oleh bank konvensional dan juga sesama bank syariah sendiri.

Tolak ukur keberhasilan sebuah perbankan dalam memberikan pelayanan prima (*excellence service*) adalah dengan bagaimana mereka menerapkan standar pelayanan yang baik dan maksimal. Karena pada dasarnya pelayanan prima sangat berhubungan erat dengan pelayanan perbankan. Ini penting untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap masyarakat atau nasabah bank tersebut sehingga merasa dipentingkan atau diperhatikan dengan baik dan benar sebagaimana mestinya.⁷ Untuk itu maka dengan adanya latar belakang mengenai transfer di *teller* tersebut, dan dengan pentingnya peran pelayanan dalam kegiatan usaha di bidang jasa, serta adanya aturan mengenai standar pelayanan di dalam Undang-Undang Pelayanan publik, maka penulis sangat tertarik melakukan sebuah penelitian dengan mengangkat judul “Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare”.

⁷Fandi Tjiptono, *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012), h.43

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan suatu rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalah Parepare ?
2. Apa Saja Faktor Penghambat Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalah Parepare ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan kegiatan penelitian ini adalah untuk :

1. Untuk Mengetahui Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalah Parepare.
2. Untuk Mengetahui Faktor Penghambat Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalah Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti
Menambah cakrawala tentang Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalat Parepare.

2. Bagi Bank
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pemecahan masalah yang berhubungan dengan tema ataupun topik penelitian ini yaitu mengenai Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalat Parepare.

3. Bagi Masyarakat Menambah pengetahuan masyarakat mengenai Bank Syariah dan Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalat Parepare.
4. Bagi IAIN Parepare

Sebagai bahan referensi bagi mahasiswa yang akan menyusun penelitian dengan mengangkat tema yang sama atau sejenis.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah penelitian, berupa sajian hasil atau bahasan ringkas dari hasil penelitian⁸. Tinjauan pustaka memuat analisis dan uraian sistematis tentang teori, pemikiran dan hasil penelitian yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti dalam rangka memperoleh pemikiran konseptual terhadap variable yang akan diteliti.

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Mustika Dewi, “Manajemen Pelayanan Jasa Transfer di Bank Syariah Mandiri Cilacap”, dengan hasil penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri Cilacap sudah menerapkan pelayanan jasa Transfer dengan baik dan system jasa transfer yang dimiliki BSM Cilacap sudah lengkap karena sistemnya dapat melakukan transfer keseluruhan bank, baik bank syariah maupun bank konvensional. Dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dalam objek yang diteliti yaitu masalah pelayanan jasa transfer pada instansi perbankan syariah. Tetapi hal yang membedakan dengan penelitian yang penulis teliti dalam penelitian ini adalah pada penelitian oleh Mustika Dewi, yang beliau teliti yaitu manajemen pelayan jasa transfer, sedangkan yang diteliti penulis pada penelitian ini adalah standar pelayanan jasa transfer. Selain itu pada penelitian yang dilakukan oleh Mustika Dewi, semua metode transfer baik melalui *teller* dan juga melalui layanan *E-banking* seperti di ATM, *internet banking*, dan layanan *E-banking lainnya*. Sementara pada penelitian ini, penulis hanya fokus pada pelayanan transfer melalui *teller* bank.⁹

⁸Masyhuri dan Zainuddin, *Metode Penelitian* (Jakarta: Revika Aditama, 2008), h.135.

⁹Mustika Dewi, *Manajemen Pelayanan Jasa Transfer di Bank Syariah Mandiri Cilaca*, (Skripsi Sarjana : Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2015).

Lutfi, “Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Teller pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Depok”. Metode penelitian ini dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dan teknik sample dengan mengambil contoh 3 orang karyawan teller dengan melakukan 7 kali penelitian, dengan hasil penelitian yaitu Penelitian ini yang terfokus pada alur pelayanan *teller* dilihat pada segi komunikasi, segi waktu, dan segi fleksibilitas. Dalam segi komunikasi terhadap nasabah yang dilayani sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan. Dalam segi waktu ketentuan jam kerja di Bank sudah terforsir dengan baik, dalam segi fleksibilitas pada penerapan pelayanan sudah sesuai prosedur yang memadai Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang diteliti oleh penulis ini, yaitu sama-sama meneliti tentang standar pelayanan *teller* pada bank. Perbedaannya terletak pada Lutfi, beliau berfokus di SOP dari pelayanan *teller*, sedangkan penelitian yang penulis teliti ini adalah berfokus ke standar pelayanan jasa transfer pada Bank Muamalat Parepare.¹⁰

Eka Putri Susilowati, “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh”. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Hasil penelitian Penerapan Standar Operasional Prosedur yang dijalankan Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh sudah sesuai prosedur Hal ini dinyatakan dengan *teller* mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya pada pelayanan *ability, attitude, appearance, action, dan accountability* sudah sesuai prosedur pelayanan dan pada BMT Taruna Sejahtera sudah melakukan *monitoring* dan *training*

¹⁰Lutfi, *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Teller pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Depok*, (Skripsi Sarjana : Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2017).

kepada *teller*.¹¹ Dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang diteliti oleh penulis ini, yaitu sama-sama meneliti tentang pelayanan *teller*, Perbedaannya terletak pada jenis instansi yang diteliti.

Ni Kadek Sri Astuti, “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan Pada Kepolisian Sektor di Kota Makassar” Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dari responden, dan data sekunder yang merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yang berasal dari buku, tulisan ilmiah, perundang-undangan, literatur yang terkait dengan pembahasan penulis, dengan hasil penelitian yaitu penelitian ini pembuatan standar operasional prosedur dalam pembuatan surat keterangan kehilangan pada kepolisian sektor di kota Makassar tidak sesuai dengan UU No.25 Tahun 2009, dan faktor penegak hukum menjadi faktor pendukung dan sarana atau fasilitas menjadi faktor penghambat pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam pembuatan surat keterangan kehilangan pada kepolisian sektor di kota Makassar. Dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang diteliti oleh penulis yaitu sama-sama meneliti tentang standar pelayanan, Perbedaannya terletak pada Ni Kadek Sri Astuti, beliau berfokus di Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan Pada Kepolisian, sedangkan penelitian yang penulis teliti ini adalah berfokus ke standar pelayanan jasa transfer pada Bank Muamalat Parepare.¹²

¹¹Eka Putri Susilowati, *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Pada pelayanan Nasabah Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh*, (Skripsi Sarjana : Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2017).

¹²Ni Kadek Sri Astuti, *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan Pada Kepolisian Sektor Di Kota Makassar*, (Skripsi Sarjana : Universitas Hasanuddin Makassar , 2017).

Novi Rismayanti, “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa” Metode yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif dengan pengambilan sumber data primer berasal dari wawancara dan sumber data sekunder berasal dari arsip, dan dokumen-dokumen, dengan hasil penelitian yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan sudah tertera secara rapih dan jelas tetapi masih asa masyarakat yang masih kurang memahami prosedur karena kurangnya sosialisasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa, dalam proses penyelesaian Administrasi Kependudukan sudah tepat waktu sesuai apa yang diterapkan dalam SOP, serta adanya dasar hukum yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan. Dalam penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang diteliti oleh penulis yaitu sama-sama meneliti tentang Standar pelayanan Perbedaannya terletak pada Novi Rismayanti, beliau berfokus di SOP Pelayanan Administrasi Kependudukan.¹³

¹³Novi Rismayanti, *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*, (Skripsi Sarjana : Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018).

B. Tinjauan Teoritis

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang di butuhkan masyarakat. Berdasarkan definisi tersebut dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.¹⁴ Jadi pada dasarnya pelayanan merupakan aktivitas yang tidak dapat diraba yang secara langsung terjadi interaksi kepada si pemberi dan penerima pelayanan, dimana perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik kepada si nasabah/konsumen untuk bagaimana supaya mendapatkan kepuasan yang lebih

¹⁴Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 135-136.

sehingga dapat merasakan pelayanan yang baik yang diberikan oleh perusahaan itu sendiri.

b. Komponen standar Pelayanan

Komponen Standar Pelayanan yang dibutuhkan yaitu berdasarkan Pasal 21 Undang-undang Pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009. Adapun Komponen-komponen yang dimaksud tersebut seminimal mungkin adalah sebagai berikut:

a. Dasar hukum

Bank syariah (dalam hal ini Bank Muamalat) secara yuridis normatif dan yuridis empiris diakui keberadaannya di Indonesia

b. Produk pelayanan

Transfer atau pengiriman uang merupakan produk pelayanan jenis jasa yang terdapat pada bank umum. Produk jasa adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati oleh pancaindera dan atau perasaan.

c. Persyaratan

Menurut Jones menyebutkan bahwa persyaratan adalah syarat baik dokumen atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis dan administratif.

d. Sistem/Mekanisme/Prosedur

Dalam melakukan permohonan pelayanan, harus mentaati sistem/ mekanisme/prosedur yang diberikan. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

e. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah pengorbanan atau pengeluaran yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau perorangan yang bertujuan untuk memperoleh manfaat lebih dari aktivitas yang dilakukan tersebut.

f. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian adalah salah satu hal yang paling diperhitungkan oleh konsumen/masyarakat dalam menerima pelayanan. Baik atau tidaknya suatu pelayanan akan dinilai dari beberapa lama waktu yang digunakan untuk menyelesaikan layanan bagi penyedia pelayanan kepada penerima layanan.

g. Sarana/prasarana/fasilitas

Sarana/prasarana/fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan.

h. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah suatu keahlian yang dimiliki oleh setiap individu dalam melakukan suatu tugas atau pekerjaan pada bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang sudah diberikan.

i. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana yaitu petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.

j. Jaminan keamanan

Jaminan Keamanan adalah sebuah jaminan yang menjamin keamanan dan keselamatan pada suatu kondisi.

k. Penanganan pengaduan/saran/masukan/Komplain

Penanganan pengaduan/saran/masukan/komplain adalah sebuah keluhan yang diberikan oleh nasabah bank yang bersangkutan karena rasa ketidaksesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa .

l. Pengawasan Internal

Pengawasan Internal adalah pemantauan dari dalam lingkungan ataupun organisasi/instansi yang bertujuan menilai sistem pengendalian manajemen, efisien, dan efektivitas pelaksana tugas pokok.

m. Evaluasi kinerja pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.

n. Penampilan/sikap/komunikasi pelaksana

Penampilan pelaksana adalah representasi dari citra diri dan kepribadian seseorang dan juga merupakan sarana komunikasi antara individu dengan individu lain. Sedangkan sikap/komunikasi pelaksana adalah segala perbuatan dan tindakan yang berdasarkan pada pendirian dan keyakinan yang dimiliki seseorang.¹⁵

c. Ciri dan Dasar Pelayanan

Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka seorang karyawan suatu lembaga keuangan harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap pegawai lembaga

¹⁵Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), h. 135-136.

keuangan telah dibekali dasar-dasar pelayanan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi
- b. Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- d. Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- e. Berbicara dengan bahasa baik dan benar
- f. Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai¹⁶

Setiap perusahaan selalu ingin dianggap terbaik dimata konsumennya. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh pihak perusahaan sehingga keinginan konsumen dapat diberikan secara maksimal.

Adapun pelayanan yang baik sebagai berikut:

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Konsumen ingin dilayani prima, oleh karena itu untuk melayani konsumen salah satu yang paling penting adalah sarana dan prasarana yang tersedia.

- b. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan konsumen tergantung dari petugas yang melayaninya, petugas harus ramah, sopan dan menarik, disamping itu petugas harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan serta pintar.

- c. Bertanggung jawab kepada konsumen sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanannya setiap karyawan harus mampu melayani dari awal hingga selesai.

¹⁶Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2013), h.79

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani konsumen diharapkan petugas harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal dan pekerjaan tentunya dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan konsumen.

e. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara kepada setiap konsumen dan memahami keinginan konsumen, artinya petugas harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti dan jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

f. Berusaha memahami kebutuhan konsumen

Petugas harus cepat tanggap apa yang diinginkan konsumen, mengerti dan memahami keinginan kebutuhan konsumen.¹⁷

d. Elemen-elemen Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono dalam menentukan strategi menerangkan arah tujuan yang dipilih. Dimana strategi tersebut merupakan suatu pedoman yang bertujuan menunjukkan suatu tempat sumber daya usaha suatu organisasi.¹⁸ Adapun menurut Fandy Tjiptono elemen-elemen kualitas pelayanan itu terdiri dari beberapa elemen meliputi :

a. Bukti Fisik

Bukti fisik merupakan fasilitas fisik perlengkapan karyawan dan sarana komunikasi. Hal ini bisa ditunjukkan dalam penampilan fisik yaitu

¹⁷Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, h.83

¹⁸Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan pelayanan Prima*, h. 145

kenyamanan ruangan, sarana prasarana, penampilan karyawan. Hal ini terlihat sangat penting untuk dijadikan suatu pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk.

b. Keandalan

Keandalan merupakan suatu kemampuan yang diberikan kepada konsumen dalam suatu pelayanan yang sudah dilakukan saat pertama. Perusahaan memberikan pelayanan yang bertujuan untuk memuaskan dengan beberapa hal yaitu menyampaikan produknya sesuatu dengan jadwal sudah dijanjikan.

c. Daya Tanggap

Daya tanggap merupakan perlakuan karyawan untuk melayani para konsumen dan membantu para konsumen. Daya tanggap adalah respon karyawan untuk membantu dan melayani apa yang diperlukan konsumen dengan cepat dalam hal melayani transaksi dan pelayanan lainnya.

d. Jaminan

Jaminan merupakan pengetahuan karyawan, kemampuan karyawan, perilaku karyawan dan sifat karyawan sehingga membuat konsumennitu percaya. Perusahaan dalam hal persaingan harus memiliki anggota yang berpengetahuan dan mempunyai keahlian di bidangnya.

e. Empati

Empati merupakan suatu hal untuk berkomunikasi yang baik dengan konsumen, perhatian dan memahami kebutuhan konsumen. Perusahaan dalam memahami kebutuhan konsumen mampu menjalin kerjasama dengan baik.¹⁹

¹⁹Hesel Nogi, *Manajemen Publik* (Jakarta:Grasindo, 2005), h.217.

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman luar.

Pemberian pelayanan atau jasa yang baik kepada nasabah akan memberikan kepuasan kepada para pelanggan yang akhirnya menciptakan loyalitas terhadap karyawan yang bersangkutan.²⁰ Bila pelayanan yang diterima dapat memuaskan maka kualitas pelayanan atau jasa itu akan dipersepsikan baik, namun sebaliknya bila pelayanan atau jasa itu lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas atau jasa itu akan dipersepsikan buruk. Strategi pelayanan adalah cara bagaimana menyikapi suatu keadaan dan kenyataan dengan memberikan solusi untuk mampu keluar dari keadaan tersebut. Solusi ataupun cara diambil berdasarkan kondisi kebutuhan dan mampu memberikan jalan terbaik dari keadaan yang terjadi. Strategi kadang identik dengan siasat untuk mengatasi masalah yang hadir, bukan sebaliknya.

Islam juga menuntun agar layanan yang diberikan memiliki parameter yang terukur (*service level*) seperti anjuran berikut pada Q.S Al-Isra:7 sebagai berikut:

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا

Terjemahnya:

“Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri.”²¹

²⁰Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan pelayanan Prima*, h. 157

²¹Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya

Dikatakan bahwa jika kamu berbuat baik dengan mentaati perintah Allah dan Rasul-Nya serta melakukan kebijakan kepada sesamanya berarti kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri, karena balasan yang kamu peroleh dari kebaikan itu. Sebaliknya jika kamu berbuat jahat, maka kerugian kejahatan itu ujtuk dirimu sendiri.

e. Kiat-kiat Pelayanan Yang Baik

Untuk memberikan pelayanan dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah maka yang menjadi kunci keberhasilannya adalah karyawan tersebut, karena pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah merupakan interaksi antara pegawai dan perusahaan dengan masyarakat di luar perusahaan yang disebut nasabah. Oleh karena itu, perlu adanya pelayanan yang baik antara lain:

1. Semua transaksi dilayani/dilaksanakan dengan cepat, cermat, tepat dan akurat. Cepat artinya waktu pelayanan tidak perlu lama, jangan biarkan nasabah terlalu lama mengantri untuk dilayani. Sedangkan cermat artinya jangan ada yang menyimpang dari prosedur yang berlaku dan tepat sesuai dengan keinginan nasabah.
2. Petugas bank harus mampu menguasai sistem dan prosedur layanan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu melayani dengan cepat.
3. Tanggap dan mampu memberikan jawaban atau penjelasan atas keluhan atau keberatan nasabah, sehingga mampu memberikan respon yang positif pada nasabah.
4. Menciptakan yang baik antara pimpinan dan pegawai bank dengan nasabah terutama petugas *customer service* dan *teller*. Petugas bank harus mampu memberikan kenyamanan dan menjalin hubungan kekeluargaan dengan nasabah.

5. Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
6. Penampilan petugas bank yang menarik hati (simpatik) dan menyenangkan, jangan membuat nasabah kecewa. Cara berpenampilan petugas bank dilihat oleh karyawan sebagai salah satu penilaian awal baik buruknya pelayanan suatu bank.
7. Tersedianya perlengkapan yang mengikuti perkembangan teknologi. Seperti keharusan penggunaan ATM pada setiap nasabah, serta adanya fasilitas *mobile-banking* dan *internet-banking* yang dapat memudahkan transaksi nasabah.²²

Pelayanan seperti diatas memberikan gambaran pelayanan pegawai yang baik dan mampu melayani nasabahnya dengan cepat dan benar, sehingga nasabah yang datang ke bank pun senang akan pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut dan merasa puas dengan pelayanannya.

f. Karakteristik Karyawan dalam Pelayanan

Karyawan merupakan salah satu faktor diferensiasi antara lembaga kesehatan satu dengan yang lainnya, sekaligus sebagai salah satu rantai nilai yang dapat menciptakan *competitive advantage* bagi lembaga kesehatan yang bersangkutan. Karakteristik karyawan terdiri atas:

1. *Competence* adalah karyawan memiliki pengetahuan yang diperlukan dalam melayani nasabah.
2. *Courtesy* adalah ramah, hormat dan timbang rasa dalam menghadapi nasabah.
3. *Credibility* adalah karyawan yang terpercaya.

²²M. Nur Yanto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: CV Alfabeta, 2012), h.222-223

4. *Reability* adalah karyawan yang mampu melaksanakan layanan secara konsisten dan teliti.
5. *Responsiveness* adalah kemampuan merespon pelanggan dan mampu menyelesaikan permasalahan dengan cepat.
6. *Gamesmanship* adalah sikap dalam menghadapi setiap keluhan nasabah sebagai suatu permintaan dengan objek utama adalah menangkan kepuasan nasabah.
7. *Timeslines* adalah sikap yang memperlihatkan untuk memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan cepat.
8. *Communication* adalah karyawan berusaha untuk memahami nasabah dan mampu berkomunikasi dengan baik.²³

2. Jasa Transfer

a. Pengertian Jasa Transfer

Jasa adalah berbagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan suatu pihak kepada yang lain yang pada dasarnya tidak dapat dilihat dan tidak menghasilkan hak milik terhadap sesuatu. Produksinya dapat berkenan dengan sebuah produk fisik ataupun tidak. Sedangkan pengertian Transfer sendiri adalah jasa pengiriman uang melalui bank baik dalam kota, luar kota atau pun luar negeri. Saran yang digunakan dalam jasa transfer ini bergantung kemauan nasabah, dan hal tersebut akan mempengaruhi kecepatan pengiriman dan besar kecilnya biaya pengiriman. Jadi dapat disimpulkan bahwa Jasa Transfer adalah tindakan yang dilakukan oleh sebuah Bank atau Jasa pengiriman uang yang dilakukan oleh suatu Bank terhadap nasabahnya baik dalam kota, luar kota maupun luar negeri.

²³Donni Juni Priansa, *Manajemen Pelayanan Prima* (Bandung: Alfabeta, 2017), h.193

b. Manfaat dan jenis jasa transfer

Pelaksanaan transfer ini sangat membantu dan memberi manfaat yang besar dalam lalu lintas perdagangan. Dengan adanya transfer tidak menimbulkan pemborosan baik dalam waktu, tenaga dan biaya. Selain itu, transferan membawa rasa aman kepada nasabah karena nasabah yang terlihat di dalam lalu lintas pembayaran tidak perlu membawa uang dalam jumlah yang besar. Sedangkan manfaat transfer adalah bagi nasabah :

1. Membantu pelaksanaan pembayaran, seperti uang kuliah, uang sekolah, atau pembayaran penginapan, dll.
2. Nasabah tidak perlu membawa uang ke tempat yang jauh.
3. Nasabah merasa aman, cepat, murah dan efisien atas pengiriman uangnya.

Selain untuk nasabah, transfer juga memiliki fungsi untuk bank itu sendiri, antara lain :

1. Membina dan mempercepat hubungan dengan masyarakat luas.
2. Merupakan sumber dana yang tidak berbiaya bagi bank.
3. Pengendapan dana.
4. Adanya pendapatan dari ongkos kirim.
5. Dapat memanfaatkan dan sektor transfer untuk pinjaman jangka pendek.

Selain penjelasan fungsi Jasa Transfer di atas, terdapat pula penjelasan tentang jenis jasa transfer yang terbagi menjadi dua, yaitu :

1. Transfer keluar

Jenis pengiriman uang yang dapat menyederhanakan lalu lintas pembayaran adalah dengan pengiriman uang keluar. Media untuk melakukan transfer ini adalah secara tertulis ataupun melalui kawat. Bila terjadi pembatalan transfer, haruslah di

perhatikan bahwa pembatalan tersebut hanya dapat dilakukan bila transfer keluar belum dibayarkan kepada penerima uang dan untuk itu bank pemberi amanat harus memberi perintah berupa “stop payment” kepada cabang pembayaran. Pembayaran pembatalan ini baru dapat dilakukan oleh bank pemberi amanat kepada nasabah pemberi amanat hanya apabila telah diterima berita konfirmasi dari bank pembayar bahwa memang transfer dimaksud belum dibayarkan.

2. Transfer masuk

Transfer masuk, dimana bank menerima amanat dan salah satu cabang untuk membayar sejumlah uang kepada seseorang *beneficiary*. Dalam hal ini bank pembayar akan membukukan hasil transfer kepada rekening nasabah beneficiary bila ia memiliki rekening di bank pembayar. Transfer masuk tidak dikenakan lagi komisi karena si nasabah pemberi amanat telah dibebankan sejumlah komisi pada saat memberikan amanat transfer. Jika terjadi pembatalan, pertama-tama yang harus dilakukan adalah memeriksa apakah hasil transfer telah dibayarkan kepada beneficiary. Bilaternyata belum, akan diblokir dan dibatalkan untuk kemudian dikembalikan kepada cabang pemberi amanat melalui pemindahbukuan.²⁴

3. Teller

a. Pengertian Teller

Teller adalah salah satu petugas bank, pekerjaan sehari-harinya banyak berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum, serta dalam melaksanakan tugasnya seorang teller bertanggung jawab terhadap sejumlah uang.

Teller adalah petugas yang dapat berkerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu berkerja, sekalipun di bawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis

²⁴<https://www.academia.edu/19599077>, Diakses Pada Tanggal 29 Mei 2021

depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut.

Teller adalah karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas, karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi. Pengelolaan kas pada suatu bank biasa berdiri sendiri dan mempunyai tugas dan tanggung jawab yaitu menerima setoran-setoran, melakukan pembayaran kepada nasabah masyarakat dalam melayani transaksi-transaksi yang diajukan²⁵

b. Jenis-jenis Teller

Penggolongan *teller* menurut jenis-jenis adalah:

1. *Cooperate teller* adalah *teller* yang hanya melaksanakan tugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai kepada nasabah bank.
2. *Individual account teller* adalah *teller* yang hanya bertugas menerima setoran dan pembayaran uang tunai dari nasabah bank perorangan saja.
3. *Localcurrency teller* adalah *teller* yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta sendiri.
4. *Foreigncurrency teller* adalah *teller* yang akan bertugas menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta asing (valas).
5. *Express teller* adalah *teller* yang otoritasnya hanya melakukan pembayaran dengan uang tunai dibawah nilai tertentu dan saldo konkret rekening korannya mencukupi.

²⁵Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h.2

6. *Mixedtransaction teller* adalah *teller* yang dapat melaksanakan penerimaan setoran dan pembayaran dengan uang tunai, baik dengan valuta sendiri ataupun valuta asing, dalam semua jenis *teller*.
7. *Special teller* adalah *teller* yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai dalam jumlah yang relative sangat banyak.

Peralatan-peralatan *teller* yang dibutuhkan seorang *teller* dalam menjalankan tugasnya sehari-hari adalah:

1. Satu set computer yang telah online.
2. Mesin penghitung uang kertas dan logam.
3. Cashbox untuk penyimpan uang tunai.
4. Lampu sinar ultra violet untuk memeriksa keabsahan dokumen (cek, *draf*, L/C, dan keaslian tandatangan nasabah).
5. *Speciment* atau contoh kartu tanda tangan nasabah.
6. Buku, alat-alat tulis kantor, serta disket computer.
7. Daftar nilai kurs jual dan beli valuta asing harian bank.
8. Benang pengikat dan kertas ban uang serta stempel.
9. Uraian pekerjaan seorang *teller*.

Prinsipnya uraian pekerjaan (*job description*) semua jenis *teller* itu sama. Bedanya hanya terletak pada besarnya wewenang yang dimilikinya. Uraian pekerjaan *teller*, antara lain sebagai berikut:

1. *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terima.
2. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setornya.

3. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C, dan lain-lain) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
4. *Teller* wajib menghitung, menyotir dan mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
5. *Teller* harus menyetor saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
6. *Teller* berhak menerima peralatan yang di perlukan demi kelancaran kas dan kuasa kasnya.
7. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan bertanggung jawabkannya kepada kuasa kas.
8. *Teller* dengan persetujuan kuasa kas atau pemimpin bank melaksanakan penyetoran dan penarikan uang tunai dari dan kepada bank Indonesia.
9. *Teller* harus menerima setoran dari dan atau pembayaran kepada nasabah bank.
10. *Teller* harus mengelola, mengadministrasi, bertanggung jawabkan dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik.²⁶

a. Aturan dan Tata Tertib *Teller* Dalam Melakukan Tugasnya.

Tata tertib seorang *teller* dalam menjalankan tugasnya untuk menghadapi nasabah atau calon nasabah sebagai berikut:

- 1) Pada jam kerja atau operasi bank berlangsung yang diperkenankan berada di daerah teller adalah; karyawan bagiankas (*headteller* dan *teller*), pimpinan

²⁶Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, h.13

bank atau auditor diwaktu-waktu tertentu, dan pejabat bank Indonesia yang telah mendapat izin dari pimpinan bank.

- 2) Setiap *teller* hanya dapat melayani transaksi counter *teller*, kecuali telah mendapat izin dari *head teller* atau pimpinan bank.
- 3) *Teller* tidak diperkenankan makan di counterteller, membawa tas keruangan *teller* dan menggantungkan baju atau sejenisnya di dalam ruangan *teller*.
- 4) Pintu masuk diruanganteller harus terkunci, ruang teller harus dilengkapi sistem alarm yang baik, dan setiap pengambilan uang tunai ke brangkas harus diketahui teller atau pimpinan bank.
- 5) Pada akhir jam kerja teller wajib menghitung uang yang ada pada *boks teller*. Jika terdapat kelebihan, ia wajib menyetorkan pada *head teller (over night limit)*. Jika terdapat kekurangan *teller* wajib mengganti kekurangan tersebut.

b. Etika Seorang *Teller* dalam Melayani Nasabah

Sebagai *front officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah, *teller* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut, antara lain sebagai berikut:

1. Penampilan, yaitu para *teller* sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank bersangkutan.
2. Keperibadian, yaitu para *teller* harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan terhormat terhadap nasabah.
3. Kecepatan pelayanan, dari *teller* sehingga dapat memuaskan para nasabah.
4. Menjaga kerahasiaan, yaitu *teller* harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.

c. Tugas dan tanggung jawab *teller* sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembayaran atau penerimaan uang tunai dan warkat bank.
- 2) Menerima aplikasi transfer, kliring dan inkaso.
- 3) Mencatat semua penerimaan ataupun pembayaran yang dilakukan setiap hari.
- 4) Menjaga mutu pelayanan tetap tinggi.
- 5) Bertanggung jawab pada *headteller* atas kebenaran transaksi yang dikelolanya.
- 6) Memonitor kegiatan pelayanan kas dan menjamin arus dokumen.
- 7) Menjaga keamanan uang tunai. Media transaksi yang ditangani oleh seorang *teller*

E. Media transaksi yang ditangani oleh seorang *teller*

Seorang teller dalam melakukan tugasnya akan mengenai beberapa media yang digunakan untuk keperluan transaksi sehari-hari, yang meliputi:

1. Cek, adalah perintah bayar tanpa syarat dari pemegang rekening atau nasabah giro kepada bank, untuk membayar sejumlah dana yang telah di tentukan kepada orang yang membawa atau yang tertera namanya pada cek.
2. Bilyet Giro, merupakan surat perintah dari nasabah kepada bank yang memelihara rekening giro nasabah tersebut memindah bukukan sejumlah uang dari rekening yang bersangkutan kepada pihak penerima yang disebutkan namanya pada bank yang sama atau bank yang lainnya.
3. Tabungan, adalah simpanan penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, giro dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

4. Deposito merupakan simpanan dana pihak ketiga bank dimana penarikannya hanya dapat dilakukan dalam jangka waktu tertentu menurut perjanjian antara pihak bank dengan pemilik yang bersangkutan.
5. Sertifikat Deposito, adalah simpanan berjangka atas pembawa dengan izin bank Indonesia dikeluarkan oleh bank sebagai bukti simpanan yang dapat diperjual belikan atau dipindahkan tangankan kepada pihak ketiga.²⁷

C. Tinjauan Konseptual

Penelitian ini berjudul *Penerapan standar pelayanan jasa transfer di teller pada bank muamalat parepare* Untuk memperoleh gambaran yang jelas dan tidak menimbulkan kesalahpahaman atas judul penelitian ini, maka penulis perlu menjelaskan maksud dari sub judul sekaligus memperoleh konsep dasar atau batasan-batasan dalam penelitian ini sehingga dapat menjadi suatu interpretasi dalam mengembangkan penelitian.

1. Standar

Standar adalah persyaratan yang dibuat oleh lembaga berwenang yang diakui oleh banyak pihak, biasanya berisi suatu kriteria, metode, proses, atau teknis. Standar yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kriteria maupun proses secara teknis yang diberlakukan dalam memberikan pelayanan jasa transfer di *teller* bank muamalat parepare.

²⁷H.Malayu S.P.Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.159-170.

2. Pelayanan

Pelayanan merupakan aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah bagaimana cara *teller* memberikan pelayanan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya yaitu berfokus pada jasa transfer melalui *teller* secara langsung di bank muamalat Parepare.

3. Transfer

Transfer merupakan suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah si pemberi amanat yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditunjuk sebagai penerima transfer. Transfer yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah secara langsung ke bank yaitu bank muamalat Parepare untuk meminta pelayanan jasa *teller* untuk memindahkan uangnya kepada nasabah lain.

4. Teller

Teller adalah petugas bank yang pekerjaannya sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum untuk keperluan transaksi sehari-hari. *Teller* yang di maksud dalam penelitian ini adalah *teller* yang bertugas di bank muamalat Parepare yang memberikan pelayanannya kepada nasabah yang meminta permohonan transfer.

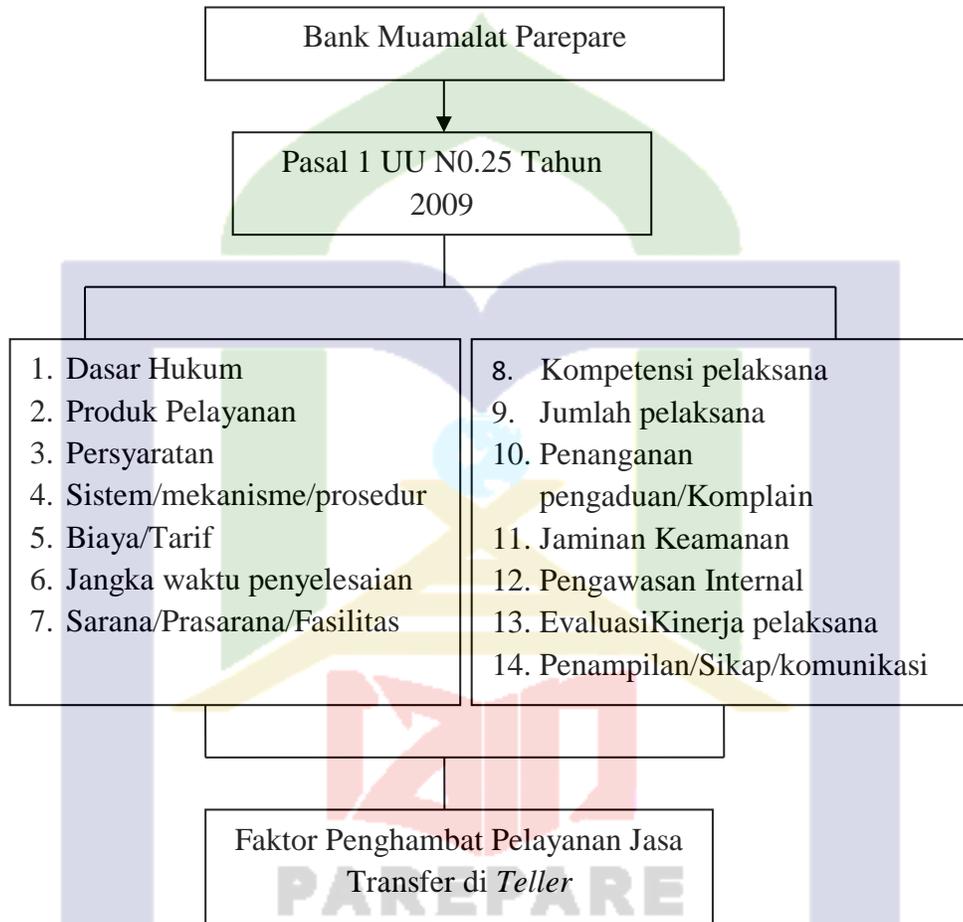
D. Kerangka Pikir

Sesuai dengan judul penelitian ini yang membahas tentang *standar pelayanan jasa transfer di teller* Pada Bank Muamalat Parepare, sehingga untuk mempermudah penelitian ini maka penulis akan menjelaskan alur penelitian sebagai berikut:

Peneliti akan mencari tahu bagaimana penerapan standar pelayanan jasa transfer di Bank Muamalat Parepare berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan public yang terdiri dari:

1. Dasar hukum
2. Produk pelayanan
3. Persyaratan
4. Sistem/Mekanisme/Prosedur
5. Biaya/tariff
6. Jangka waktu penyelesaian
7. Sarana/Prasaran atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Jumlah pelaksana
10. Penanganan pengaduan/saran/masukan/complain
11. Jaminan keamanan
12. Pengawasan internal
13. Evaluasi kinerja pelaksana
14. Sikap/komunikasi pelaksana

Berdasarkan komponen-komponen tersebut diatas maka peneliti akan melakukan, apakah komponen tersebut diterapkan atau tidak diterapkan sebagaimana bagan kerangka pikir dibawah ini:



Gambar 2.1 Bagan Kerangka pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Intinya, penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi faktual yang diperoleh dari hasil pengolahan data secara kualitatif melalui observasi disertai dengan wawancara. Apabila dilihat dari jenis datanya, penelitian ini menggunakan data kualitatif, baik *library research* maupun *field research*. Adapun pendekatan yang digunakan peneliti adalah deskriptif dan fenomenologi.²⁸

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Parepare. Waktu penelitian ini rencananya akan dilakukan kurang lebih satu bulan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

C. Fokus Penelitian

Untuk mempertajam penelitian kualitatif diperlukan adanya fokus penelitian. Penelitian ini berfokus pada Standar pelayanan jasa transfer di *teller* pada bank muamalat Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistic atau dalam bentuk

²⁸Mardalis, *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal* (Cet. 7; Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h. 26.

lainnya guna keperluan penelitian tersebut.²⁹ Sumber data dalam skripsi ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang akan diteliti.³⁰ Sedangkan data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk laporan, skripsi, tesis, dan disertasi.³¹

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data langsung pada suatu objek sebagai sumber informasi yang dicari. Dalam hal ini, data yang diambil yaitu secara langsung dari pegawai Bank Muamalat Parepare.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain, tidak diperoleh langsung dari subjek penelitian. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang berasal dari buku-buku, jurnal penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

²⁹Joko Subago, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), h.87.

³⁰Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Peneliiian Sosial, ed. 1* (Jakarta:Kencana Pranada Media Grop, 2007), h.55.

³¹Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum* (Jkarta: Sinar Grafika, 2011), h.106.

1. Observasi

Istilah observasi diturunkan dari bahasa Latin yang berarti “*melihat*” dan “*memerhatikan*”. Istilah observasi diarahkan pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul dan mempertimbangkan hubungan antaraspek dalam fenomena tersebut.³²

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan melihat langsung *standar pelayanan jasa transfer di teller Pada Bank Muamalat Parepare*.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab secara lisan yang bersangkutan satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.³³ Dalam metode ini, penyusun menggunakan system *interview* yang bebas namun terkontrol. Dengan kata lain, *interview* dilaksanakan dengan bebas apa yang diinginkan oleh *interview* kepada intervier namun mengarah dalam pembicaraannya. Penyusun menggunakan metode ini agar dalam wawancara lebih mudah serta komunikatif.

Wawancara adalah proses interaksi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, dimana kedua pihak yang terlibat (pewawancara dan terwawancara) memiliki hak yang sama dengan bertanya dan menjawab. Keduanya boleh saling bertanya dan saling menjawab. Bahkan tidak hanya sekedar tanya jawab, tetapi juga mengemukakan ide, pengalaman, cerita, curhat, dan lain sebagainya.³⁴

³²Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, (Ed.1,Cet.4; Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016) h.143.

³³Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006) h.105

³⁴Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2013), h.27.

3. Dokumentasi

Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah dan bukan berdasarkan perkiraan. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Dokumentasi hanyalah nama lain dari analisis tulisan atau analisis terhadap isi visual dari suatu dokumen.³⁵

Pendokumentasian yang peneliti lakukan adalah dengan merekam pembicaraan pada saat wawancara. Dokumentasi ini digunakan untuk mencari data atau sumber yang berkaitan dengan penelitian “Standar pelayanan jasa transfer di *teller* pada bank muamalat parepare.”

F. Uji Validitas Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.³⁶

³⁵Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*, h.143.

³⁶Sugiyono, *Metode Penelitian dan Pengembangan Research dan Development (Cet. II:Bandung Alfabet, 2016)*, h.277.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data. Diantaranya adalah melalui tiga tahap model yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.³⁷

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak untuk itu maka perlu dicatat secara rinci dan teliti. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya, dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, data tersebut disajikan. Penyajian data diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data diarahkan agar terorganisasi dan tersusun dalam pola hubungan, uraian naratif, seperti hasil wawancara dan hasil bacaan. Dengan mendisplay data, maka akan memudahkan untuk memahami apa

³⁷Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet.3; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), h.98.

yang terjadi. Melalui analisis data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga semakin mudah dipahami.³⁸

3. *Conclusion Drawing* atau verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah dalam penelitian kualitatif namun masih bersifat sementara.

Peneliti menggunakan ketiga teknik analisis data tersebut yaitu: reduksi data, penyajian data, dan *conclusion drawing* yang bertujuan untuk mempermudah analisis data yang diperoleh.

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan R&D* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2006) h.338.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* Pada Bank Muamalat Parepare.

Teller merupakan petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya yang berhubungan langsung dengan nasabah dan masyarakat umum, Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai *teller* karena cara kerja, sikap dan sifat serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat umum, secara tidak langsung akan mencerminkan keadaan dan reputasi bank.

Tugas *teller* secara umum yakni untuk menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan sebuah transaksi perbankan termasuk didalamnya memberikan jasa pelayanan transfer.

Transfer adalah perpindahan dana antar rekening dari suatu bank ke cabang bank sendiri/bank lain, baik untuk kepentingan nasabah maupun kepentingan bank itu sendiri. dalam memberikan pelayanan jasa transfer *teller* memiliki standar pelayanan kepada nasabah dalam melakukan transfer dibank.³⁹ Untuk standar pelayanan pemberian permohonan jasa transfer di *teller* maka penulis memfokuskan penelitian standar pelayanan transfer di *teller* yang dilakukan pada bank muamalat Parepare, maka pelayanan jasa transfer pada *teller* bank muamalat Parepare akan diuraikan beberapa komponen-komponen berdasarkan Pasal 21 Undang-undang No.25 Tahun 2009 yang dimulai dari :

³⁹Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), h.2-5

1. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah norma hukum atau ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan atau dasar bagi setiap penyelenggara atau tindakan hukum oleh subyek hukum baik orang perorangan atau badan hukum⁴⁰. Jadi di Bank muamalat parepare juga memiliki dasar hukum dalam menjalankan kegiatannya seperti penyaluran dana, penghimpunan dana dan memberikan pelayanan. Dalam hal ini Bank Muamalat Parepare dalam menjalankan kegiatannya yaitu memberikan layanan transaksi maupun transfer selalu berpatokan pada dasar hukum, Adapun dasar hukum yang menjadi acuan bagi Bank Muamalat Parepare dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah tercatat dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia yaitu:

- a. PBI NO.9/19/PBI 2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank Syariah
- b. SEBI No. 10/14/DPBS Jakarta, 17 maret 2009 perihal pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah
- c. Pasal 21 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang standar pelayanan public seorang *teller* Bank Muamalat Parepare memberikan keterangan dalam wawancara mengenai dasar hukum dalam pelayanan transfe beliau mengatakan bahwa:

“Di Bank Muamalat Parepare telah menerapkan beberapa Undang-undang terkait tentang pelayanan salah satunya adalah Pasal 21 Undang-Undang

⁴⁰<https://pusdik.mkri.id/indeks.php?page=page.Profil&id=2>, Diakses Pada Tanggal 29 Mei 2021

No.25 Tahun 2009.”⁴¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Ilham Salim selaku Supervisor beliau mengungkapkan bahwa:

“Disini dijalankan Dasar Hukum sesuai yang ada di Negara kita apalagi disini kan Bank syariah tentunya Dasar hukumnya ya sesuai peraturan undang-undang tentang kegiatan Bank Syariah kalau mengenai pelayanan-kan berpedoman pada PBI NO.9/19/PBI 2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah, ada juga untuk Standar pelayanan yaitu Pasal 21 NO.25 UU Tahun 2009.”⁴²

Kemudian hal serupa juga diungkapkan oleh Bapak Abu Ali Farmadi Beliau Mengatakan bahwa:

“Dasar Hukum yang diterapkan SEBI No. 10/14/DPBS Jakarta, 17 maret 2009, PBI NO.9/19/PBI 2007, dan Pasal 21 NO.25 UU Tahun 2009.”⁴³

2. Produk Pelayanan

Bank Muamalat Parepare dalam mengoprasikan kegiatan perbankannya tidak hanya melakukan penghimpunan dana dan penyaluran dana, tetapi untuk menyempurnakan dua kegiatan utama tersebut maka bank Muamalat juga melaksanakan fungsi ketiga yaitu memberikan pelayanan jasa yang ada di Bank Muamalat adalah pelayanan jasa transfer. Transfer atau pengiriman uang merupakan produk pelayanan jenis jasa yang terdapat pada bank umum. Produk jasa adalah suatu hasil yang tidak harus dalam bentuk fisik tak berdimensi, tetapi dapat dinikmati

⁴¹Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁴²Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁴³Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

oleh pancaindera atau perasaan.⁴⁴ Sementara definisi transfer atau kiriman uang adalah perpindahan sejumlah uang/dana dari suatu unit kerja bank (kantor pusat, kantor cabang pembantu) ke unit kerja bank lain⁴⁵ Pada Bank Muamalat Parepare dalam pelayanan jasa transfer harus memberikan pelayanan terbaik dan menyenangkan kepada nasabah. Seperti Halnya yang Diungkapkan oleh *teller* Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Jika ada nasabah yang ingin melakukan transfer maka kami sebagai teller harus memberikan layanan terbaik dan menyenangkan agar nasabah bisa merasa puas.”⁴⁶

Hal yang sama Juga di ungkapkan oleh Bapak Ali Farmadi Selaku *CS* Bank Muamalat parepare bahwa:

”*Teller* dalam melayani nasabah saat melakukan transfer harus membuat nasabah puas dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin dan menyenangkan, bukan cuman teller sayapun sebagai *CS* Harus memberikan layanan terbaik kepada nasabah.”⁴⁷

Kemudia hal serupa juga diungkapkan oleh *Head Teller*

”Nasabah yang ingin melakukan transfer maka kami harus memberikan layanan yang baik serta memberikan senyaman supaya nasabah yang datang bisa merasa puas”⁴⁸

⁴⁴H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia* (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2015), h.201.

⁴⁵Dwi Suwiknyo, *Jasa-Jasa Perbankan Syariah*, (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2015), h.48.

⁴⁶Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁴⁷Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁴⁸A.Nini Setiawati, *Head Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021

“Kami melayani nasabah dengan sebaik mungkin dan senyaman mungkin supaya mereka juga bisa merasa puas dengan pelayanan kami”⁴⁹

“Menurut saya layanan teller, sangat bagus dan sudah baik jadi saya merasa puas dengan pelayananya.”⁵⁰

“Saya Puas dengan pelayanan *teller* karena *teller* di sini sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan khususnya dalam pelayanan transfer.”⁵¹

3. Persyaratan

Persyaraatan adalah syarat baik dokumen atau hal lain yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan permohonan pelayanan jasa transfer yang ditetapkan pada bank muamalat parepare yang diperlukan adalah kartu identitas yaitu KTP.

Seperti yang diungkap oleh Nisa selaku *teller* dibank muamalat parepare sebagai berikut :

“Kan kalo transfer ada2,SKN dan RTGS Persyaratannya itu harus adaKTP,kalau SKN itu 100 juta dan RTGS di atas 100 jutusa,Intinya kedua transfer itu harus ada tanda pengenal yaitu KTP”.⁵²

Penjelasan tersebut dikuatkan oleh Pak Abu Ali Farmadi selaku CS Bank Muamalat Parepare memberikan keterangan bahwa:

“Persyaratan untuk pemberian transfer itu harus mengisi aplikasi dulu, dan tentunya perlu KTP dari nasabahjika ingin diberikan pelayanan jasa transfer,

⁴⁹ Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁵⁰Syarifuddin, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021

⁵¹ Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021

⁵²Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare,Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

baik itu SKN maupun RTGS tetap pake KTP”.⁵³

Kemudian dikuatkan oleh Bapak Ilham Salim selaku *supervisor* Bank Muamalat parepare , mengungkapkan bahwa:

“Syaratnya supaya nasabah bisa diberikan pelayanan transfer yaitu perlu identitas nasabah seperti KTP dan buku rekening”⁵⁴

“persyaratan transfer ada KTP yang harus dimiliki seorang nasabah”⁵⁵

“Jika ingin diberikan layanan transfer maka nasabah harus membawa kartu identitasnya yaitu berupa KTP dari nasabah yang ingin melakukan transfer”⁵⁶

“Pertama yang harus saya penuhi bila ingin dilayani oleh *teller* untuk transfer yaitu, saya diharuskan menyediakan KTP dan Buku rekening”.⁵⁷

“Pada saata saya ingin melakukan transfer di counter *teller*, saya menyerahkan buku rekening dan KTP kepada *teller* yang bertugas, dan menurut saya persyaratannya tidak rumit.”⁵⁸

Dari hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dibank muamalat Parepare melayani 2 macam metode jasa transfer diteller yaitu SKN(Sistem Kliring Nasional) dan RTGS (Real Time Gross Settlement).

Untuk Persyaratan permohonan pelayanan jasa transfer di *teller* baik transfer SKN Maupun RTGS pada Bank Muamalah Parepare itu harus ada identitas nasabah berupa KTP, dan buku rekening.

⁵³Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁵⁴Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁵⁵A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁵⁶Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁵⁷ Syarifuddin, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

⁵⁸ Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

Jadi standar pelayanan untuk persyaratan permohonan transfer di *teller* pada bank muamalat Parepare hanya bisa dilakukan oleh nasabah yang telah berusia 17 tahun dan sudah memiliki KTP, Persyaratan Pelayanan jasa transfer di bank muamalat termasuk layanan yang sederhana.

4. Sistem/mekanisme/prosedur

Mekannisme adalah cara untuk mendapatkan sesuatu secara teratur sehingga menghasilkan suatu pola atau bentuk untuk mencapai tujuan yang diinginkan, Pada Bank Muamalat Parepare untuk melakukan permohonan pelayanan transfer di *teller*, nasabah terlebih dahulu harus mengisi slip transfer, harus lengkap semua baik dari pengiriman dan penerima, alamat, nomor rekening tujuan, bank tujuan, nominal uang dan terbilang uang yang ingin di transfer, serta nomor telepon.

Hal tersebut dibenarkan Nisa selaku *teller* bank muamalat Parepare dalam hasil wawancara memberikan keterangan bahwa:

“Isi slip transfer dulu sertaan juga KTP, lalu langsung ke *teller*”⁵⁹

Hal serupa di ungkapkan oleh Bapak Ilham salim selaku *supervisor* di Bank Muamalat Parepare beliau mengatakan bahwa:

“Langsung datang ke bank, tidak boleh diwakili setelah itu langsung menuju ke counter teller mengisi slip transfer yang lengkap disertakan dengan kartu identitas”⁶⁰

⁵⁹Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁶⁰Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

Kemudian hal serupa juga di ungkapkan oleh bapak Abu Ali Farmadi bahwa:

“*Teller* akan memverifikasi identitas nasabah apakah benar nasabah yang bersangkutan adalah pemilik buku tabungan, kemudian akan di minta KTP dari nasabah yang bersangkutan lalu tanda tangannya dicocokkan dengan KTP dan di slip transfer jika semua sudah sesuai maka akan dijalankan proses transaksi transfernya oleh *teller*”⁶¹

“Setelah nasabah datang ke bank maka pertama yang dia isi adalah slip transfer, setelah itu seorang *teller* akan memverifikasi identitas nasabah yang bersangkutan”⁶²

“Seorang Nasabah terlebih dahulu mengisi slip transfer setelah itu nasabah tersebut akan dilayani oleh seorang *teller* yang bertugas”⁶³

“Saya di arahkan langsung oleh satpam dan mengisi full slip transfer”⁶⁴

Bank Muamalat Parepare untuk melakukan permohonan transfer di *teller*, nasabah harus datang langsung ke bank dan tidak dapat diwakili, kemudian mengisi slip transfer selengkap mungkin selanjutnya *teller* memverifikasi identitas nasabah jika sudah tepat maka seorang *teller* akan memproses transaksi tersebut, jadi dapat disimpulkan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan transfer di *teller* pada Bank Muamalat Parepare merupakan pelayanan yang relatif mudah dan tidak bertele-tele.

⁶¹Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁶²A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁶³Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁶⁴ Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

5. Biaya atau tarif

Biaya atau tarif dalam dunia perbankan disebut sebagai biaya administrasi, dalam hal ini biaya administrasi diartikan sebagai biaya yang dikenakan oleh bank kepada nasabah. Pada Bank Muamalat Parepare memiliki beban biaya administrasi jika nasabah ingin melakukan jasa pelayanan transfer di *teller*.

Hal tersebut diungkapkan oleh Nisa selaku *teller* di Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Biaya administrasisesama bank muamalat tidak ada ongkos transfernya kalau transfer ke bank lain ada, untuk SKN ongkosnya Rp5000, dan RTGS ongkos atau biaya administrasinya Rp30.000.”⁶⁵

“SKN (Sistem kliring Nasional) biaya administrasinya Rp5000 kalo RTGS (Real time gross settlement) biayanya Rp30.000 sedangkan transfer sesama Bank Muamalat tidak ada ongkos administrasinya.”⁶⁶

“Sesama Bank Muamalat tidak ada biayanya tapi kalau transfer ke bank lain ada, untuk sistem SKN biayanya Rp5000 dan RTGS Rp30.000.”⁶⁷

Kemudian hal serupa juga di ungkapkan oleh bapak

”Untuk SKN biayanya Rp5000 dan RTGS Rp30.000 kemudian biaya administrasi sesama bank muamalat tidak dikenakan biaya transfer”⁶⁸

“Kalo Biaya transfer untuk sesama bank muamalat tidak ada biayanya alias gratis, kalo SKN biayanya Rp5000 sedangkan RTGS Rp30.000”⁶⁹

⁶⁵Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁶⁶Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁶⁷Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁶⁸A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁶⁹Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

“Biaya administrasi di Bank Muamalat Parepare sangat minimum karena untuk biaya SKN cuman Rp5000 dan untuk RTGS Rp30.000.”⁷⁰

Dalam hasil Wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Berkenaan dengan biaya/tarif dalam melakukan permohonan pelayanan transfer di *teller* Bank Muamalat, jika transfer yang dituju adalah sesama Bank Muamalat maka tidak dikenakan biaya administrasi. Sedangkan jika bank tujuannya berbeda tergantung dari metode yang digunakan, jika menggunakan Sistem Kliring Nasional (SKN) biayanya adalah Rp5000 sedangkan dengan RTGS (*Real Time Gross Settlement*), jadi biaya/tarif di Bank Muamalat Parepare layanannya sangat minimum.

6. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu penyelesaian transfer adalah salah satu hal yang menjadi ukuran kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan, baik atau tidaknya suatu pelayanan akan dinilai dari beberapa waktu yang digunakan untuk menyelesaikan layanan bagi penyedia pelayanan kepada penerima layanan. Nisa selaku *teller* Bank Muamalat Parepare memberikan keterangan mengenai durasi yang diperlukan agar dana masuk ke rekening tujuan, Beliau mengatakan bahwa:

“Kalau sesama Bank Muamalat langsung,real time dan Kalau SKN 2 jam sedangkan kalau RTGS Real time juga.”⁷¹

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Abu Ali Farmadi Selaku CS Bank Muamalat Parepare beliau memberikan keterangan bahwa:

“Dengan menggunakan metode RTGS dana yang ditransfer langsung diterima oleh rekening tujuan setelah data diinput, sementara SKN paling lambat 24 jam

⁷⁰Syarifuddin, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis, 3 November 2021.

⁷¹Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

sedangkan kalau sesama Bank muamalat langsung sampai ke penerima”⁷²

Hal yang sama juga diungkapkan oleh bapak Ilham Salim selaku *Supervisor* Bank Muamalat Parepare Beliau mengatakan bahwa:

“Untuk antar Bank Muamalat setelah diproses maka detik itu juga dananya akan sampai ke rekening penerima, sementara jika Bank tujuan berbeda maka akan ada jangka waktunya, untuk metode SKN tergantung bank penerima, biasanya itu selama 2 jam, sedangkan untuk metode RTGS yang artinya real time Jadi bisa langsung sampai ke rekening penerima.”⁷³

Kemudian hal yang sama juga diungkapkan oleh:

“Biasanya untuk waktu penyelesaian transfer untuk SKN 2 jam, sedangkan untuk RTGS karena real time jadi bisa langsung sampai ke rekening penerima transfer.”⁷⁴

“RTGS tidak membutuhkan waktu lama karena sistemnya real time maksudnya langsung masuk ke rekening tujuan sedangkan SKN membutuhkan waktu lama kira-kira 2 jam baru bisa sampai ke rekening tujuan.”⁷⁵

“Jangka waktu untuk transfer disini sangat sebentar dan itu membuat saya tidak lama menunggu.”⁷⁶

Berdasarkan dari wawancara di atas dapat disimpulkan pada Bank Muamalat parepare jika rekening tujuan sesama bank muamalat Parepare maka jangka waktu sampainya uang yang ditransfer ke rekening tujuan adalah hanya hitungan detik sesaat setelah proses transfer selesai di lakukan di *teller*, sedangkan jika bank berbeda

⁷²Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁷³Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁷⁴A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁷⁵Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁷⁶ Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

tergantung dari metode yang dipilih nasabah, jika dengan RTGS waktu yang diperlukan cuman beberapa detik saja sudah sampai, dan untuk SKN maksimal sampainya adalah 2 jam atau paling lambat 24 jam jadi jangka waktu pelayanan transfer di *teller* pada bank muamalat Parepare sangat sebentar

7. Sarana/Prasarana/fasilitas

Sarana adalah sebuah perlengkapan yang dapat atau yang biasa digunakan sebagai peralatan dan bahan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan dari sebuah proses.

Prasarana adalah suatu perangkat yang dijadikan sebagai penunjang utama dalam usaha untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan secara bersama.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang menjadi sarana pendukung dalam berbagai aktivitas perusahaan yang berbentuk fisik serta dapat digunakan dalam kegiatan normal perusahaan.

Jadi sarana/prasarana/fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan. Untuk memperoleh hasil yang maksimal dalam pemberian pelayanan maka diperlukan sarana/prasarana/fasilitas sebagai pendukung dalam pemberian pelayanan. Sarana/prasarana yang diperlukan dalam pemberian pelayanan transfer di *teller* adalah komputer dan alat EDC. Seperti yang diungkapkan oleh Nisa sebagai *teller* bahwa:

“Saya sebagai *teller* di Bank Muamalat Parepare yang saya perlukan sebagai sarana untuk proses transfer yaitu tentunya komputer untuk proses pengimputan data nasabah”.⁷⁷

⁷⁷Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

Penjelasan tersebut dikuatkan oleh pernyataan *Supervisor* Bank Muamalat Parepare mengungkapkan bahwa:

“Sarana yang digunakan oleh *teller* untuk proses transaksi khususnya untuk pemberian pelayanan transfer pastinya komputer,ada juga alat EDC”.⁷⁸

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh:

“Yang digunakan ada komputer pastinya juga jaringan harus memadai untuk melakukan transfer”⁷⁹

“Ada sarana seperti komputer yang dibutuhkan teller untuk melakukan pelayanan transfer, kemudian jaringan juga harus memadai”⁸⁰

Maka sebagai seorang *teller* Bank Muamalat Parepare sarana yang diperlukan dalam melayani nasabah dalam proses transfer berupa komputer dan EDC (Electronic Data Capture). Sementara mengenai fasilitas yang diterima nasabah selaku penerima layanan transfer di *teller* yang langsung datang ke Bank Muamalat Parepare adalah ruang tunggu yang dilengkapi tempat duduk/Sofa/Kursi dan AC.

Seperti yang di ungkapkan *teller* Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Kalau nasabah bosan menunggu biasa saya tawarkan gula-gula, dan saya persilahkan duduk dikursi, nasabah bisa nyaman menunggu dibank karena ada fasilitas ruangan yang ber-AC.”⁸¹

⁷⁸Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁷⁹A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁸⁰Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁸¹Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Bapak Ilham Salim seorang *Supervisor* Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Ruangan yang nyaman fasilitasnya ber-AC jadi nyaman menunggu saat transaksinya selesai biasa juga dikasi cemilan dan air putih.”⁸²

Kemudian penjelasan yang sama juga diungkapkan Bapak Abu Ali Farmadi Selaku *CS Bank Muamalat Parepare* Bahwa:

“Fasilitasnya ada ruang tunggu yang dilengkapi dengan kursi dan ruangan Ber-AC serta lahan parkir.”⁸³

“Disini fasilitasnya sangat lengkap itu membuat saya sangat nyaman.”⁸⁴

“Bank Muamalat parepare menyediakan ruangan yang nyaman untuk kami para nasabah, namun lokasinya dari rumah cukup jauh karena bank muamalat diparepare hanya ada satu di kota ini.”⁸⁵

Jadi pada Bank Muamalat Parepare dalam pemberian pelayanan transfer di *Teller* sudah memiliki sarana/prasarana/fasilitas yang lengkap dan nyaman kepada nasabah selaku penerima layanan yang mendapatkan sarana/prasarana/fasilitas yang sesuai kebutuhan nasabah.

8. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana sebagai pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Petugas dalam hal ini *teller* harus memiliki pengetahuan, keahlian, serta

⁸²Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁸³Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁸⁴Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di parepare, 3 November 2021.

⁸⁵Syarifuddin, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di parepare, 3 November 2021.

keterampilan atas produk yang dilayaninya, dengan memiliki kemampuan tersebut maka hasil yang diperoleh akan seperti yang diharapkan baik dari pihak bank sebagai penyedia pelayanan maupun oleh nasabah sebagai penerima pelayanan.

Karena *teller* bertugas melayani jasa transfer maka *teller* tersebut harus memiliki kompetensi/kemampuan. Kompetensi/kemampuan utama yang harus dimiliki *teller* pada Bank Muamalat Parepare yang bertugas dalam pemberian pelayanan jasa transfer adalah *teller* tersebut harus menguasai komputer, teliti, dan fokus. Dalam hasil wawancara Nisa seorang *teller* Bank Muamalat Parepare mengungkapkan bahwa :

“Teliti, cepat dan fokus cuman itu saja.”⁸⁶

Penjelasan yang sama juga diungkapkan oleh *Supervisor* Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Pertama itu tellernya harus fokus, dia harus memiliki ketelitian yang tinggi karena itu menyangkut dana nasabah, dia harus lancar menghitung uang, bisa mengoperasikan komputer, intinya dia harus teliti, dia harus fokus itu yang utama”.⁸⁷

Kemudian hal yang serupa juga diungkapkan oleh CS Bank Muamalat Parepare bahwa:

“*Teller* harus memiliki ketelitian yang tinggi, kecepatan dalam melayani nasabah, serta ketekunan.”⁸⁸

⁸⁶Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁸⁷Ihram Salim, *Supervisor* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁸⁸Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

“Skill yang harus dimiliki teller adalah ketelitian, kecepatan dan harus fokus”⁸⁹

Hal serupa juga diungkapkan oleh:

“Tentunya teller harus memiliki kecepatan, dia harus fokus serta memiliki ketelitian yang tinggi”⁹⁰

“*Tellernya* disini sangat teliti saat dia melayani saya sebagai nasabah.”⁹¹

“Saya sangat senang melihat skill *teller* disini karena sangat cepat dan sangat teliti dalam melayani kami para nasabah.”⁹²

Jadi berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *teller* sebagai petugas yang memberikan pelayanan transfer harus memiliki keahlian dalam mengoperasikan komputer yang mana didalamnya terdapat aplikasi khusus untuk menjalankan kegiatan operasional yang berkaitan dengan tugas *teller* termasuk transaksi transfer.

Kemudian *teller* harus memiliki kecepatan dan ketelitian dalam menghitung uang baik secara manual atau menggunakan mesin penghitung uang, selain menghitung uang, *teller* juga harus fokus dalam melakukan penginputan data nasabah maka dapat disimpulkan di bank muamalat Parepare petugas yang memberikan pelayanan jasa transfer yaitu *teller* sudah sangat kompeten.

⁸⁹A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁹⁰Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁹¹ Syarifuddin, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

⁹² Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

9. Jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana adalah banyaknya petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya, maka seperti yang diketahui yang bertugas melayani transaksi transfer adalah *teller*, jumlah *teller* yang bertugas memberikan pelayanan pada jam kerja berpengaruh dalam cepat-lambatnya nasabah mendapatkan pelayanan transfer dicounter *teller*. Dalam hasil wawancara seorang *teller* Bank Muamalat Parepare mengungkapkan bahwa:

“*Teller* yang bertugas disini cuman ada satu, dan jumlah *teller* juga berpengaruh terhadap cepat lambatnya pelayanan transfer kan kalau misalnya banyak jasa transfer di *teller* dan kalau *teller*-Nya cuman satu pasti lambat beda-kan kalau *teller* ada dua tentunya pelayanannya juga bisa cepat”⁹³

Penjelasan yang sama juga di ungkapkan oleh Bapak Abu Ali Farmadi selaku CS Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Kalau *teller* yang bertugas cuman ada satu dan jumlah *teller* yang bertugas pada jam kerja dalam melayani nasabah pasti berpengaruh terhadap cepat-lambatnya pemberian pelayanan.”⁹⁴

Kemudian penjelasan yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Ilham Salim selaku *Supervisor* Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Karena disini cuman cabang pembantu satu orang *teller* saja sudah cukup, jumlah *teller* pastinya berpengaruh terhadap cepat-lambatnya pelayanan karena khusus Bank Muamalat Parepare karena nasabahnya juga tidak terlalu banyak jadi cukup satu *teller* saja, kalau secara umum dalam suatu perbankan itu kalau semakin banyak Kru-nya maka semakin cepat juga pelayanannya.”⁹⁵

⁹³Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁹⁴Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

⁹⁵Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

Hal yang sama juga diungkapkan oleh:

“Hanya ada satu teller yang melayani nasabah dalam pemberian transfer, karena bank disini hanya cabang pembantu.”⁹⁶

“Teller yang bertugas hanya ada 1 saja dan satu itu suda cukup, karena bank disisni hanya cabang pembantu jadi teller yang melayani nasabah cukup satu”⁹⁷

“Saat saya melakukan transfer *di teller*, kemudian yang bertugas cuman satu dan menurut saya satu itu sudah cukup karena di Bank Muamalat parepare merupakan cabang pembantu.”⁹⁸

Dalam wawancara diatas dapat disimpulkan pada Bank Muamalat parepare karena cuman cabang pembantu jadi yang melayani nasabah hanya ada satu *teller* yang bertugas, dalam melakukan tugasnya seorang *teller* dalam melayani nasabah jika nasabahnya banyak maka berpengaruh terhadap cepat-lambatnya pelayanan transaksi transfer dan sebaliknya jika nasabahnya sedikit maka tidak akan berpengaruh terhadap cepat-lambatnya pelayanan di counter *teller*.

Pada Bank Muamalat Parepare nasabahnya cuman sedikit jadi yang mempengaruhi cepat-lambatnya suatu pelayanan di Bank Muamalah Parepare bukan jumlah *teller* yang bertugas tapi dipengaruhi oleh banyak sedikitnya jumlah nasabah yang melakukan jasa transfer.

⁹⁶A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁹⁷Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

⁹⁸Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021

10. Penanganan pengaduan/komplain

Penanganan pengaduan atau dalam dunia perbankan di sebut dengan istilah Komplain, Komplain yang dimaksud dalam hal ini suatu tindakan yang diambil oleh seorang *teller* untuk menangani pengaduan/komplain dari seorang nasabah bank khususnya dalam pelayanan jasa transfer. Seorang *teller* harus mampu memberikan pelayanan yang baik dan mampu bertanggung jawab jika ada nasabah yang komplain terhadap suatu kinerja pelayanan *teller* maka sebagai *teller* jika ada nasabah yang komplain mengenai suatu transfer dia harus menangani dan menanggapi dengan cepat komplain nasabah sesuai standar pelayanan yang ada di Bank Muamalat Parepare. Nisa sebagai *teller* Bank Muamalat Parepare memberikan keterangan dalam hasil wawancara bahwa:

“Jika ada nasabah yang komplain masalah transfer maka nasabah tersebut harus menjelaskan apa keluhannya setelah itu saya akan memperbaiki kesalahan serta meminta maaf kepada nasabah yang bersangkutan”⁹⁹

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Bapak Abu Ali Farmadi selaku CS Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Kalo ada nasabah yang komplain tentang suatu transfer maka pihak Bank akan minta maaf dan kesalahan tersebut akan di perbaiki.”¹⁰⁰

“Biasanya kalau ada nasabah yang komplain maka kami akan minta maaf dan akan diperbaiki dan akan dilayani sesuai prosedur yang berlaku disini”¹⁰¹

⁹⁹Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹⁰⁰Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹⁰¹A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

“kalau ada yang komplain maka kami akan melayani sesuai prosedur yang ada disini”¹⁰²

Penjelasan tersebut juga di perkuat oleh ungkapan Bapak Ilham Salim selaku *Supervisor* Bank Muamalat Parepare Bahwa:

“Komplain nasabah akan diterima dengan melaporkan ke *CS* di *CS* nanti akan diproses setelah itu ada prosedurnya yaitu nasabah harus mengajukan apa saja keluhannya dan akan ditangani sesuai prosedur di bank, jadi tetap dilayani sesuai prosedur.”¹⁰³

“Saya pernah komplain terhadap *teller* dan *teller* tersebut langsung meminta maaf dan etelah itu dia memperbaiki kesalahan dan mereka melayani saya dengan baik dan tidak mengecewakan”¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pada Bank muamalat parepare nasabah yang komplain tentang suatu pelayanan transfer maka seorang *teller* akan meminta maaf dan akan memperbaiki lalu nasabah diarahkan ke *CS* kemudian di *CS* akan diproses sesuai keluhan setelah itu akan ditangani dan dilayani sesuai prosedur yang berlaku di Bank Muamalat Parepare Jadi pelayanan petugas dalam hal ini *teller* terhadap komplain/keluhan terhadap nasabah sudah baik dan tidak mengecewakan nasabahnya.

¹⁰²Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹⁰³Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹⁰⁴Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

11. Jaminan keamanan

Jaminan keamanan adalah upaya bank untuk memberikan suatu keamanan kepada nasabah adapun keamanan yang diberikan bank kepada nasabah adalah bank harus merahasiakan data-data nasabah, selain menjaga kerahasiaan pihak bank juga memberikan rasa keamanan kepada nasabah yaitu ada *security* yang bertugas.

Bank Muamalat Parepare dalam memberikan jaminan keamanan kepada nasabah yang datang langsung untuk melakukan transaksi adalah dengan menggunakan keamanan secara fisik dan keamanan dengan sistem elektronik. Pada keamanan fisik bank memakai jasa satu orang security sementara untuk keamanan elektronik, bank memasang kamera pengawas (CCTV), Selain itu bank juga akan merahasiakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah kepada pihak lain sehingga nasabah tetap terjaga walaupun sudah tidak berada di lingkungan bank. Kemudian, jika dalam melakukan transaksi transfer mengalami kegagalan seperti uang yang dikirimkan tidak masuk ke rekening penerima, maka dana yang telah ditransfer akan dikembalikan utuh 100%. Nisa dalam hal ini selaku *teller* mengungkapkan bahwa:

“Misalkan kalau mengirim dan alamatnya tidak sesuai maka uangnya akan dikembalikan”¹⁰⁵

Hal serupa juga diungkapkan oleh *Supervisor* bahwa:

“Jaminan keamanan disini ada CCTV, dan ada juga security yang bertugas untuk keamanan nasabah dan jika saat melakukan layanan transaksi transfer *teller* gagal mengirim maka uang nasabah akan dikembalikan.”¹⁰⁶

¹⁰⁵Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹⁰⁶Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

Penjelasan yang sama juga diungkapkan oleh CS Bahwa:

“Jika dana nasabah sudah di stor ke *teller* maka saat itu juga sudah ada jaminan keamanan oleh pihak bank, tapi jika tellernya gagal mengirim maka uang nasabah akan dikembalikan, kan kalau ada hal-hal lain yang tidak diinginkan ya disinipun sudah ada CCTV dan juga ada *Security*.”¹⁰⁷

Kemudian hal yang sama juga diungkapkan oleh :

“Jaminan tentunya disini ada CCTV dan juga satpam yang bertugas”¹⁰⁸

“Kalau uang nasabah sudah distor ke teller untuk transfer maka uangnya sudah terjamin, dan disini juga ada security dan CCTV sebagai keamanan nasabah”¹⁰⁹

“Bertransaksi disini sangat aman dan sangat terjamin”¹¹⁰

“Pernah suatu hari *teller* salah menginput data saat saya dilayani transfer dan karena itu adalah kesalahan teller maka uang saya dikembalikan 100% tentunya layanannya sangat tidak mengecewakan dan ditangani dengan baik”¹¹¹

Pada wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pada Bank Muamalat Parepare jika dalam pengiriman transaksi transfer mengalami kegagalan dan uang yang dikirim oleh *teller* tidak masuk ke penerima maka dana dikembalikan, untuk keamanan fisik sudah ada security yang bertugas dan senang tiasa membantu dan mengarahkan nasabah yang ingin melakukan transaksi transfer di *teller*, sementara untuk keamanan elektronik bank memasang kamera pengawas (CCTV) jadi jaminan

¹⁰⁷ Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹⁰⁸ A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹⁰⁹ Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹¹⁰ Syaifuddin, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

¹¹¹ Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare , 3 November 2021.

keamanan saat bertransaksi di Bank Muamalat Parepare sudah sangat dijamin keamanannya dan dapat dipercaya.

12. Pengawasan internal

Pengawasan internal adalah pengawasan dari dalam lingkungan organisasi sendiri untuk membandingkan kinerja dengan standar yang telah ditentukan, agar dapat memeriksa dan mengevaluasi seluruh aktivitas dan melaporkan hasil pekerjaannya tersebut kepada atasan. Dalam pemberian pelayanan kepada nasabah baik untuk transaksi transfer ataupun lainnya, *teller* selalu diawasi oleh atasan baik oleh Supervisor dan *Branch Operational Control* (Audit Internal). Pengawasan terhadap kinerja *teller* dilakukan setiap hari untuk mengawasi *teller* yang sedang bertugas melayani nasabah. Seperti dalam keterangan wawancara yang dilakukan oleh Bapak Ilham Salim selaku Supervisor Bank Muamalat Parepare, beliau mengatakan:

“Setiap harinya *teller* di awasi oleh Supervisor dan pimpinan cabang yang bertugas mengawasi seorang *teller*”¹¹²

Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Bapak Abu Ali Farmadi beliau mengatakan:

“*Teller* dalam bertugas akan selalu diawasi oleh *Supervisor*”¹¹³

¹¹²Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹¹³Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

Kemudian penjelasan yang sama juga diungkapkan oleh Nisa selaku *teller* Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Saya dalam melayani nasabah baik itu transaksi transfer ataupun lainnya tentunya saya diawasi oleh *Supervisor*”.¹¹⁴

“Petugas yang mengawasi *teller* saat memberikan transaksi transfer adalah seorang *supervisor*”¹¹⁵

”Ada seorang *Supervisor* yang mengawasi kinerja seorang *teller* dalam memberikan layanan transfer ke nasabah”¹¹⁶

Pengawasan internal untuk menilai kinerja *teller* dalam melayani nasabah baik transaksi transfer dan lainnya maka di Bank Muamalat Parepare seorang *teller* selalu diawasi oleh *Supervisor*. *Supervisor* adalah seseorang yang diberi tugas dan tanggung jawab atas transaksi yang terjadi di *teller* yakni mengawasi, mengotorisasi, dan menyetujui segala transaksi yang dilakukan oleh *teller* di Bank Muamalat Parepare seperti transaksi transfer, kliring, inkaso, dan jasa lainnya.

13. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja pelaksana adalah Sebuah langkah yang penting untuk dilakukan. Pada dasarnya, perusahaan ataupun Perbankan harus tahu sudah sampai mana kinerja yang diberikan oleh setiap karyawannya. Dengan evaluasi kinerja, maka perusahaan atau perbankan tahu bagaimana penilaian pekerja mereka, Perusahaan ataupun perbankan bisa tahu apa saja yang dibutuhkan oleh karyawan untuk hari-hari

¹¹⁴Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹¹⁵A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹¹⁶Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

kedepan, selain itu karyawan juga menjadi lebih tahu apa tanggung jawab mereka, ditambah lagi mereka juga tahu apa saja yang harus diperbaiki di dalam proses pekerjaan mereka agar bisa memberikan performa lebih baik.

Evaluasi kinerja sering juga dilakukan untuk melihat apakah karyawan tersebut bisa mendapatkan bonus atau promosi jabatan jadi tidak hanya berdampak positif untuk kinerja saja, tetapi juga dari segi jabatan dan materi.

Selain adanya pengawasan internal, dalam standar pelayanan petugas harus diberikan evaluasi atas kinerja pelaksana, semua pegawai dievaluasi setiap hari, baik terhadap pemberian layanan yang berhubungan dengan transaksi-transaksi ataupun terhadap keluhan yang diterima nasabah. Sementara khusus untuk *teller* Bank Muamalat Parepare akan ada evaluasi terhadap kinerjanya dalam melayani nasabah. Seperti dalam keterangan wawancara oleh Nisa Selaku *teller* Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Kalau seorang *teller* itu selalu di Evaluasi 2 kali dalam setahun baik via Zoom, Wa, Line atau orang dari pusat secara langsung datang kesini.”¹¹⁷

Hal sama juga di jelaskan oleh *Supervisor* bahwa:

“Pasti ada evaluasinya biasanya dilakukan pertahun, jadi dari evaluasi tersebut bisa diputuskan apakah *teller* itu akan dilanjutkan untuk dipekerjakan atau tidak tergantung dari hasil penilaian kinerjanya”.¹¹⁸

¹¹⁷Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹¹⁸Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

Kemudian ungkapan yang sama juga dikatakan oleh CS Bahwa

“kalau untuk evaluasi diadakan 2 kali setahun.”¹¹⁹

“Ada evaluasi dilakukan untuk teller yang diadakan 2 kali dalam satu tahun”¹²⁰

“Biasanya seorang *teller* dievaluasi dan biasanya aevaluasinya diadakan setahun, pada evaluasi tersebut akan diputuskan *teller* tersebut akan dilanjutkan dipekerjakan atau tidak tergantung hasil kinerja dari *teller* tersebut”¹²¹

Jadi Dapat Disimpulkan Pada Bank Muamalat parepare terdapat evaluasi pegawai dalam standar pelayanan petugas pelaksana dalam hal ini *teller* harus diberikan evaluasi kinerja pelaksana yang diadakan dua kali setahun.

14. Penampilan dan sikap/komunikasi

Standar layanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Muamalat Parepare sangat penting mengingat industri perbankan berkembang semakin pesat seiring dengan kebutuhan nasabah yang juga meningkat dan kompleks serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenal produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank.

Standar penampilan diri karyawan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada Bank Muamalat Parepare, sehingga nasabah puas dengan standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian dan penampilan fisik. Dalam pelayanan prima (*Service Excellent*) diperlukan suatu

¹¹⁹ Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹²⁰ A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹²¹ Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

standar penampilan bagi petugas, maupun perusahaan. Standar penampilan petugas diperlukan guna membangun keyakinan bagi nasabah dan image positif bagi perusahaan, meningkatkan pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan. Pelanggan merupakan *asset* yang sangat berharga dan harus tetap dipertahankan/dijaga.

Penampilan pribadi karyawan sangat berkaitan dengan citra atau imej (*image*). Penampilan pribadi yang baik akan memberikan *image* yang positif bagi perusahaan atau organisasi. Hal ini juga akan membangun atau meningkatkan kepercayaan pelanggan. Bahkan, penampilan pribadi yang baik akan menumbuhkan rasa percaya diri bagi pelaksana organisasi maupun karyawan suatu perusahaan. Sebaliknya, penampilan pribadi yang buruk sudah tentu akan menurunkan citra dari perusahaan atau organisasi tersebut. Dalam melayani nasabah, petugas bank dituntut untuk berpenampilan menarik, karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah.

Sikap merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan.

Tanpa etika perbankan yang benar maka kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya. Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata hormat,

simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Dalam wawancara dengan Nisa selaku *teller* Bank Muamalat Parepare mengatakan bahwa:

“Sopan santun senyum dan mengucapkan salam kepada nasabah , penampilan sesuai yang dianjurkan dalam bank muamalat yaitu harus rapi dan bersih.”¹²²

Hal serupa juga diungkapkan oleh *Supervisor* Beliau mengatakan bahwa:

“Sikapnya harus senyum dan mengucapkan salam kepada nasabah, melayani dengan setulus hati, penampilannya harus bersih dan rapi”.¹²³

Kemudian penjelasan yang sama juga di ungkapkan oleh Abu Ali Farmadi Selaku *CS* Bank Muamalat Parepare Bahwa:

“*Excellent service*, sikap pelayanan sempurna”.¹²⁴

“*Teller* harus melayani nasabah dengan sopan santu, memiliki penampilan yang rapi sesuai anjuran bank muamalat, serta mengucapkan salam kepada nasabah”¹²⁵

“*Teller* harus mengucapkan salam, berpenampilan rapi dan bersih, sikapnya harus sopan santun intinya harus *Excellent service*”¹²⁶

“Saya senang dengan pelayanan *teller* karena tellernya bersih, cantik dan sopan”¹²⁷

“*Teller* selalu menyapa dan berpenampilan menarik, bersih serta ramah dan itu

¹²²Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹²³Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹²⁴Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹²⁵A.Nini Setiawati, *Head Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹²⁶Muhammad Taufik, *Satpam* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹²⁷ Syarifuddin, *Nasabah* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

membuat saya puas dengan layanannya.”¹²⁸

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penampilan yang harus dimiliki *teller* dalam melayani nasabah yang dianjurkan pada Bank Muamalat Parepare adalah rapi dan bersih, kemudian komunikasi dan sikap yang harus dimiliki *teller* yaitu sopan santun, *excellent service*, di Bank Muamalat Parepare jika *teller* berhadapan langsung dengan nasabah yang harus dilakukan ketika berhadapan dan bertatap muka langsung dengan nasabah terlebih dahulu harus mengucapkan salam.

B.Faktor Penghambat Pelayanan Jasa Transfer Di Teller Pada Bank Muamalat Parepare

Faktor yang menjadi penghambat dialami oleh seorang *teller* dalam pemberian pelayanan jasa transfer di *teller* bank muamalat cabang Parepare adalah sebagai berikut:

- a. Sistem di counter teller itu bersifat offline yang mana berbeda dengan sistem di ATM, internet banking, dan layanan e-banking lainnya yang sistemnya bersifat online. Untuk yang menggunakan sistem online, ketika sudah memasukkan nomor rekening tujuan maka data nasabah akan diketahui benar atau tidaknya, sedangkan untuk di *teller* dengan sistem *offline* tidak bisa mengetahui benar atau tidaknya data nasabah dari slip yang ditulis.
- b. Masalah jaringan sistem perbankan seluruh Indonesia biasanya semua bank mengalami *offline* pada akhir bulan karena tutup buku, jika semakin cepat penyelesaian, maka akan semakin cepat pula sistem kembali *online*. Seperti masalah jaringan sistem perbankan yang diungkapkan oleh *Supervisor* bahwa:

¹²⁸ Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

“Kendalanya kadang dari segi teknis misalnya masalah jaringan, yang terganggu jadi kalau jaringan di kantor terganggu maka pelayanan transfer juga terhambat, kendala lainnya biasa juga dari slip transfer.”¹²⁹

Hal yang sama juga diungkapkan oleh Seorang CS Bank Muamalat Parepare bahwa:

“Kendalanya ketika sistem/jaringan tidak mendukung, lambat koneksi terputus, kadang juga kendalanya alamat nasabah tidak sesuai atau slipnya tidak terisi full”.¹³⁰

Kemudian hal yang sama juga diungkapkan oleh Nisa seorang *teller* Bank Muamalat bahwa:

“ Misalnya jika pada tanggal 30 atau akhir bulan diseluruh Indonesia selesainya cepat, maka keesokan harinya akan kembali online jam 7 pagi tetapi jika terjadi keterlambatan dalam penginputan, maka akan menyebabkan transaksi terakhir jadi telat dan mengaibatkan sistem yang seharusnya online jam 7 pagi harus ditunda sampai jam 11 siang lalu nasabah yang akan melakukan transaksi di teller juga terpaksa harus menunggu hingga jam 11 untuk dapat bertransaksi kembali”.¹³¹

“kendalanya tentu masalah jaringan yang lalod atau lambat biasa juga terjadi kendala pada alamat nasabah yang tidak sesuai atau pada saat pengisian slip nasabah tidak mengisi full slipnya”¹³²

“Kadang kendalanya jaringan di bank terganggu, maka proses transfer juga lambat dan biasa juga kendalanya terjadi di slip transfer nasabah karena kadang ada nasabah yang tidak mengisi full slip transfernya”¹³³

“Kendala yang pernah saya alami saat transfer di *teller* adalah *teller*-nya salah

¹²⁹Ilham Salim, Supervisor Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹³⁰Abu Ali Farmadi, Customer Service Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹³¹Nurannisha, *Teller* Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021

¹³²A.Nini Setiawati, Head Teller Bank Muamalat Parepare, Wawancara Oleh Penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

¹³³Muhammad Taufik, Satpam Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 Mei 2021.

menginput kemudian *teller* tersebut segera meminta maaf dan segera memperbaiki kesalahannya dan meminta saya untuk menunggu di bank karena menunggu terlalu lama di bank akibatnya menghambat pekerjaan saya tapi walaupun saya menunggu lama dan menghambat pekerjaan saya tetap memuji pelayanan *teller* tersebut karena dia sigap dalam memperbaiki kesalahannya, lalu pegawai disana sangat sopan dan ramah-ramah kepada nasabahnya.”¹³⁴

“Kendala yang saya alami biasanya karena *teller* yang bertugas mengatakan kalau terjadi gangguan jaringan jadi itu mengharuskan saya menunggu lama di bank, tapi karena fasilitas di bank bagus dan nyaman terutama pegawainya yang ramah-ramah membuat saya tidak merasa bosan di bank dan pelayanan di sana sangatlah bagus.”¹³⁵

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pada bank muamalat parepare kendala yang dihadapi *teller* adalah yang pertama masalah jaringan sistem perbankan seluruh indonesia yang mengakibatkan keterlambatan dalam penginputan yang menyebabkan transaksi telat dan harus ditunda yang seharusnya online jam 7 pagi awal bulan harus ditunda sampai jam 11 siang, kemudian masalah kedua adalah sistem di counter *teller* yang bersifat offline sehingga tidak dapat mengetahui benartidaknya data yang diisi pada slip transfer oleh nasabahkemudian untuk mengatasi kendala yang terjadi karena kesalahan pengisian data pada slip transfer yang dilakukan oleh nasabah, akan dimitigasi resiko dengan melakukan dual control yaitu setelah *teller* melakukan penginputan, *supervisor* akan melakukan pengecekan inputan tersebut dan slip transaksinya. Jika sudah dilakukan pengecekan dan proses transfer telah dilakukan tetapi ternyata memang terdapat kesalahan pada data tersebut, maka dana/uang akan dikembalikan (*return*) karena transaksi transfer tersebut tidak jelas tujuannya dan akan ditolak oleh bank penerima.

¹³⁴ Syarifuddin, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

¹³⁵ Nurhasanah, Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara oleh penulis di Parepare, 3 November 2021.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pokok masalah yang diteliti dalam skripsi ini dan katanta dengan hasil penelitian dan pembahasan yang terdapat dalam bab IV, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut:

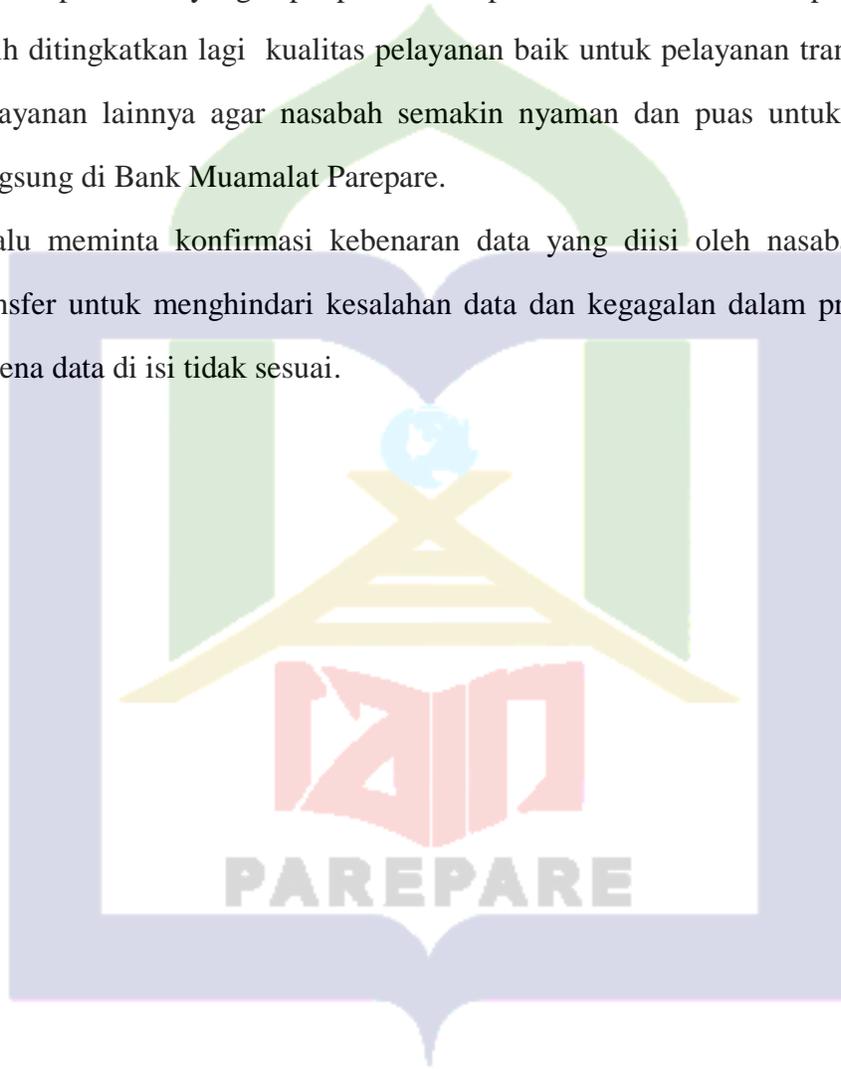
1. Standar pelayanan jasa transfer di *teller* Pada Bank Muamalat Parepare yaitu meliputi Dasar hukum Pasal 21 Undang-Undang No.25 Tahun 2009, jasa produk layanan Transaksi Transfer diteller, Persyaratan pelayanan sangat sederhana, Prosedur/Mekanisme pelayanan yang relatif mudah dan tidak bertele-tele, Biaya/Tarif pelayanan yang sangat minimum, Jangka waktu pelayanan penyelesaian transfer yang sebentar, Sarana/Prasarana/Fasilitas pelayanan yang sangat lengkap dan nyaman, Kompetensi pelaksana petugas yang memberikan pelayanan jasa transfer yaitu *teller* sudah sangat kompeten, Jumlah pelaksana yang terdiri dari satu *teller* bertugas dan jumlah satu *teller* berpengaruh terhadap cepat lambatnya nasabah mendapatkan pelayanan, Penanganan pengaduan/complain yang sudah baik dan tidak mengecewakan nasabahnya, Jaminan keamanan yang sudah sangat dijamin keamanannya dan dapat dipercaya, Pengawasan internal seorang *teller* selalu diawasi oleh *Supervisor*, Evaluasi kinerja pelaksana diadakan dua kali pertahun, penampilan dan sikap komunikasi yang bagus dan sudah sesuai anjuran di Bank Muamalat Parepare.
2. Faktor Penghambat dalam pelayanan jasa transfer di *teller* Pada Bank Muamalat Parepare yaitu masalah jaringan sistem perbankan seluruh Indonesia yang mengakibatkan keterlambatan dalam penginputan, dan sistem di *counter teller* yang

bersifat *offline* sehingga tidak dapat mengetahui benar-tidaknya data yang diisi pada slip transfer oleh nasabah.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan berdasarkan hasil penelitian :

1. Lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanan baik untuk pelayanan transfer ataupun pelayanan lainnya agar nasabah semakin nyaman dan puas untuk bertransaksi langsung di Bank Muamalat Parepare.
2. Selalu meminta konfirmasi kebenaran data yang diisi oleh nasabah pada slip transfer untuk menghindari kesalahan data dan kegagalan dalam proses transfer karena data di isi tidak sesuai.



DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku:

Al-Qur'an Al Karim.

Ali, Zinuddin. *Metode Penelitian Hukum.* Jakarta: Sinar Grafika. 2011.

Bagong Suyanto dan Sutina. *Metode Penelitian Sosial ed.1.* Jakarta: Kencana Pranada Media. 2007.

Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Cet.3. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2004.

Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media. 2014.

Dwi, Suwiknyo. *Jasa-Jasa Perbankan Syariah.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar. 2015.

Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian.* Jakarta: Rineka Cipta. 2006.

Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik.* Jakarta. PT.Raja Grafindo. 2013.

Hardiyansyah, Haris. *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: PT.Raja Grafindo. 2013

Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Prima.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2014.

Juni, Priansa, Donni. *Manajemen Pelayanan Prima.* Bandung: Alfabeta. 2017.

Kamaen Perwatatmaja dan Muhammad Syafi'i Antonio. *Apa Dan Bagaimana Bank Islam.* Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf. 2002.

Kasmir. *Pemasaran Bank.* Jakarta: Kencana. 2005.

Mardalis. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal,* Cet.7. Jakarta: Bumi Aksara. 2004.

Masyhuri dan Zainuddin. *Metode Penelitian.* Jakarta: Revika Aditama. 2008.

Nogi, Hesel. *Manajemen Publik.* Jakarta: Grasindo. 2005

Nuryanto, M. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah.* Bandung: Cv.Alvabeta. 2012.

Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima.* Jakarta: Graha Ilmu. 2013.

Sinungan, Muchdarsyah. *Manajemen Dana Bank.* Jakarta: Bumi Akasara. 2001.

S.P.Hasibuan, Malayu. H. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.

Subago, Joko. *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.

Sugiono. *Metode Penelitian dan Pengembangan Research dan Development cet.II*. Bandung: Alfabeta. 2016.

Tjiptono, Fandi. *Service Manajemen Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi. 2012.

Referensi Skripsi:

Eka Putri Susilowati. *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Pada pelayanan Nasabah Di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Salatiga. 2017.

Lutfi. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Teller pada Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Depok*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Salatiga. 2017.

Mustika Dewi. *Manajemen Pelayanan Jasa Transfer di Bank Syariah Mandiri Cilaca*. Skripsi Sarjana: Institut Agama Islam Negeri Purwokerto. 2015.

Ni Kadek Sri Astuti. *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Dalam Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kehilangan Pada Kepolisian Sektor Di Kota Makassar*, Skripsi Sarjana : Universitas Hasanuddin Makassar. 2017.

Novi Rismayanti. *Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gowa*, Skripsi Sarjana : Universitas Muhammadiyah Makassar. 2018.

Referensi Internet:

<https://duniapendidikan.co.id/pengertian-penerapan/>

<https://www.academia.edu/19599077>

LAMPIRAN-LAMPIRAN



PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Pegawai Bank

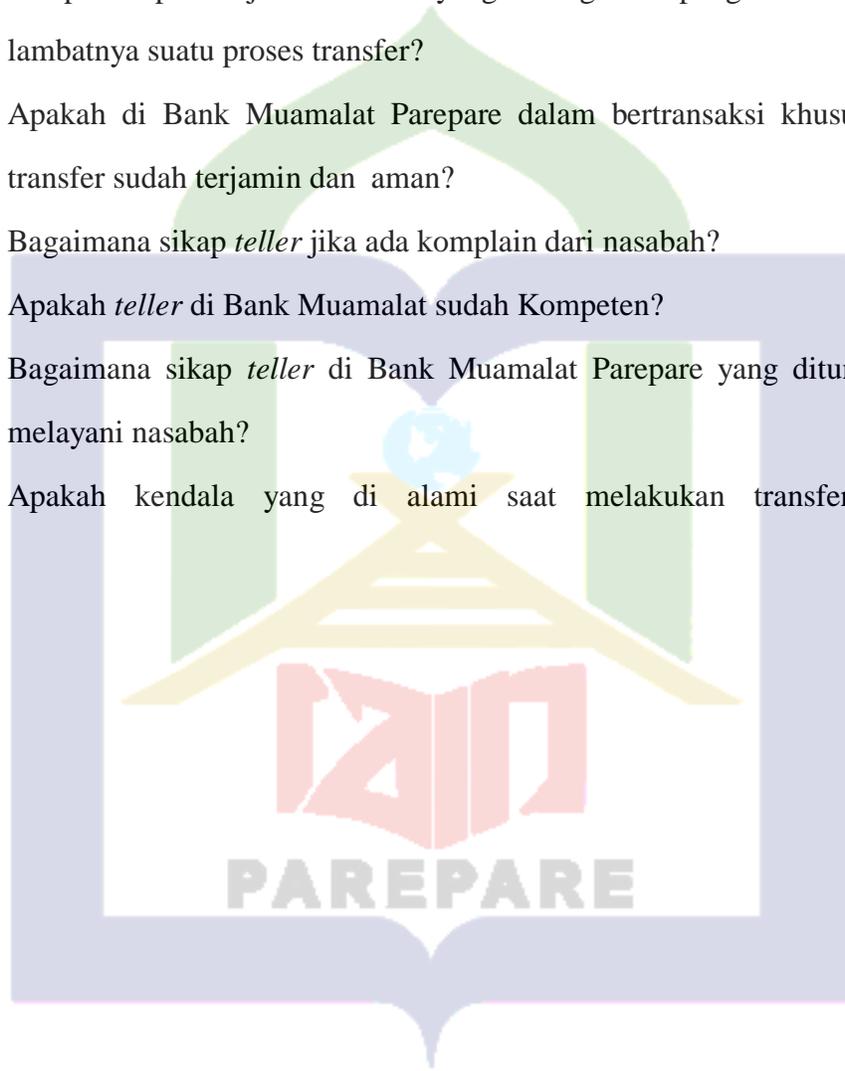
1. Apa-apa saja persyaratan permohonan pelayanan jasa transfer di *teller* pada Bank Muamalat Parepare ?
2. Bagaimana Prosedur/mekanisme jika ingin melakukan permohonan pelayanan jasa transfer di *teller* pada Bank Muamalat Parepare , baik nasabah maupun non nasabah ?
3. Apakah di counter *teller* ada jumlah nominal ataupun maksimal uang yang bisa dikirim/transfer ?
4. Apakah ada biaya administrasi jika nasabah ingin melakukan permohonan transfer di *teller* ?
5. Kira-kira berapa durasi yang diperlukan agar dana masuk ke rekening tujuan baik sesama bank muamalat ataupun bank lain ?
6. Apa sarana dan prasarana yang harus dimiliki *teller* sebagai sebagai penunjang kelancaran pelayanan jasa transfer ?
7. Fasilitas apa saja yang bisa dinikmati nasabah sebagai penerima pelayanan jasa transfer di *teller* pada Bank Muamalat Parepare ?
8. Di Bank Muamalat Parepare berapa jumlah *teller* yang bertugas memberikan pelayanan transfer pada jam kerja maupun jam operasional? Apakah jumlah *teller* yang bertugas berpengaruh terhadap cepat lambatnya nasabah dalam mendapatkan pelayanan jasa transfer ?

9. Jika ada sesuatu yang tidak diinginkan, Bagaimana Jaminan keamanan yang diberikan kepada nasabah saat melakukan transfer di Bank Muamalat Parepare ?
10. Bagaimana jika ada nasabah komplain kepada *teller* mengenai suatu transfer ?
11. Apakah ada pengawasan internal untuk *teller* dalam melakukan jasa pelayanan transfer pada Bank Muamalat Parepare ?
12. Apakah ada Evaluasi terhadap kinerja *teller* khususnya dalam jasa pelayanan transfer ?
13. Kemampuan/kompetensi apa yang harus dimiliki seorang *teller* di Bank Muamalat Parepare ?
14. Bagaimana penampilan, sikap, dan komunikasi yang harus ditunjukkan oleh seorang *teller* Pada Bank Muamalat Parepare?
15. Apa saja yang menjadi kendala yang di alami seorang *teller* dalam melakukan jasa pelayanan transfer ?

Wawancara Nasabah

1. Apakah di Bank Muamalat Parepare persyaratan permohonan pelayanan jasa transfer di teller sudah baik?
2. Bagaimana Prosedur/mechanisme transfer di teller pada Bank Muamalat Parepare?
3. Berapa biaya administrasi jika nasabah ingin melakukan permohonan transfer di teller ?
4. Berapa durasi yang diperlukan oleh teller agar dana masuk ke rekening tujuan baik sesama Bank Muamalat ataupun bank lain ? Apakah durasinya lama atau tidak?

5. Bagaimana sarana dan prasarana serta fasilitas di Bank Muamalat Parepare apakah sudah memuaskan ?
6. Berapa jumlah *teller* yang bertugas melayani nasabah di Bank Muamalat Parepare? Apakah jumlah teller yang bertugas berpengaruh terhadap cepat lambatnya suatu proses transfer?
7. Apakah di Bank Muamalat Parepare dalam bertransaksi khususnya dalam transfer sudah terjamin dan aman?
8. Bagaimana sikap *teller* jika ada komplain dari nasabah?
9. Apakah *teller* di Bank Muamalat sudah Kompeten?
10. Bagaimana sikap *teller* di Bank Muamalat Parepare yang ditunjukkan saat melayani nasabah?
11. Apakah kendala yang di alami saat melakukan transfer di *teller*.



TRANSKIP WAWANCARA

IDENTITAS INFORMAN

Nama : Nurannisha

Pekerjaan : *Teller*

PERTANYAAN

1. Apa-apa saja persyaratan permohonan pelayanan jasa transfer di *teller* Pada Bank Muamalat Parepare ?
2. Bagaimana Prosedur/mekanisme jika ingin melakukan permohonan pelayanan jasa transfer di *teller* pada Bank Muamalat Parepare , baik nasabah maupun non nasabah ?
3. Apakah di Counter *teller* ada jumlah nominal ataupun maksimal uang yang bisa dikirim/ditransfer ?
4. Apakah ada biaya administrasi jika nasabah ingin melakukan permohonan transfer di *teller* ?
5. Kira-kira berapa durasi yang diperlukan agar dana masuk ke rekening tujuan baik sesama bank muamalat ataupun bank lain ?
6. Apa sarana dan prasarana yang harus dimiliki *teller* sebagai penunjang kelancaran pelayanan jasa transfer ?
7. Fasilitas apa saja yang bisa dinikmati nasabah sebagai penerima pelayanan jasa transfer di *teller* pada Bank Muamalat Parepare ?
8. Di Bank Muamalat Parepare berapa jumlah *teller* yang bertugas memberikan pelayanan transfer pada jam kerja maupun jam operasional? Apakah jumlah

teller yang bertugas berpengaruh terhadap cepat lambatnya nasabah dalam mendapatkan pelayanan jasa transfer ?



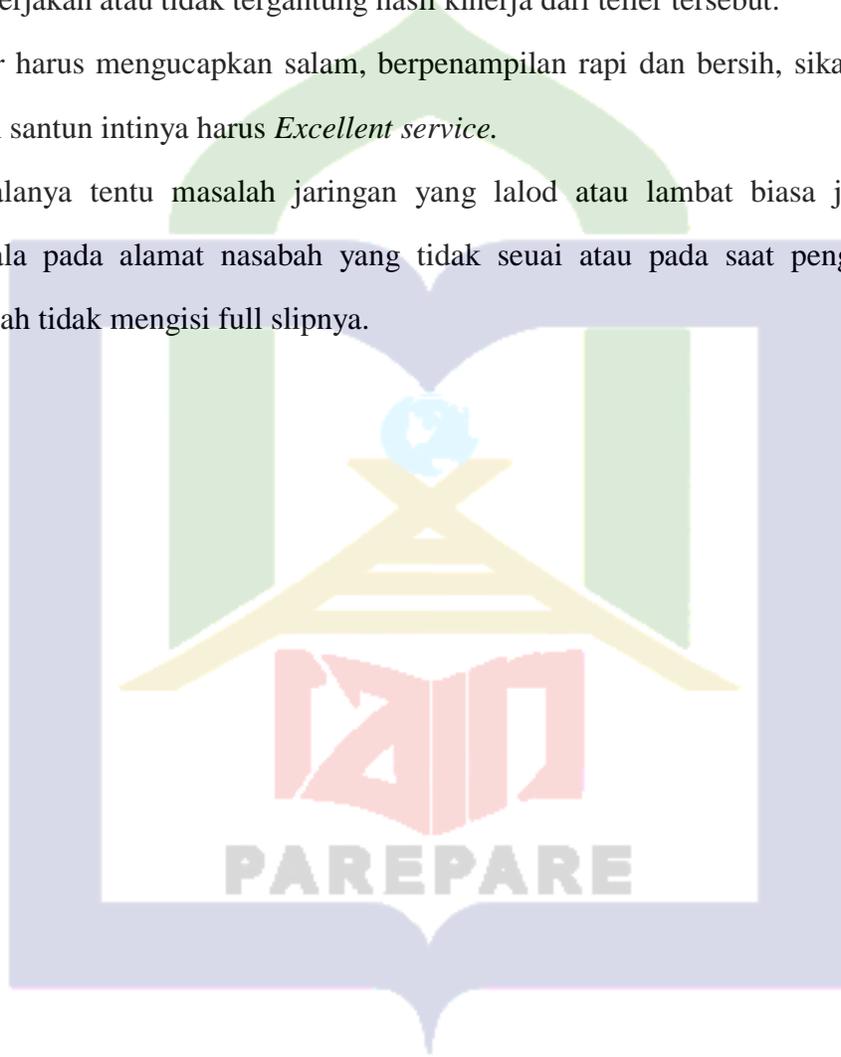
9. Jika ada sesuatu yang tidak diinginkan, Bagaimana Jaminan keamanan yang diberikan kepada nasabah saat melakukan transfer di Bank Muamalat Parepare ?
10. Bagaimana jika ada nasabah komplain kepada *teller* mengenai suatu transfer ?
11. Apakah ada pengawasan internal untuk *teller* dalam melakukan jasa pelayanan transfer pada Bank Muamalat Parepare ?
12. Apakah ada Evaluasi terhadap kinerja *teller* khususnya dalam jasa pelayanan transfer ?
13. Kemampuan/kompetensi apa yang harus dimiliki seorang teller di Bank Muamalat Parepare ?
14. Bagaimana penampilan, sikap, dan komunikasi yang harus ditunjukkan oleh seorang *teller* Pada Bank Muamalat Parepare?
15. Apa saja yang menjadi kendala yang di alami seorang *teller* dalam melakukan jasa pelayanan transfer ?

JAWABAN

- 1 Di Bank Muamalat Parepare telah menerapkan beberapa Undang-undang terkait tentang pelayanan salah satunya adalah Pasal 21 Undang-Undang No.25 Tahun 2009.
- 2 Jika ada nasabah yang ingin melakukan transfer maka kami sebagai teller harus memberikan layanan terbaik dan senyaman mungkin agar nasabah bisa merasa puas.
- 3 Kan kalo transfer ada 2, SKN dan RTGS Persyaratannya itu harus adaKTP,kalau SKN itu 100 juta dan RTGS di atas 100 jutusa, Intinya kedua transfer itu harus ada tanda pengenal yaitu KTP.
- 4 Isi slip transfer dulu sertaan juga KTP, lalu langsung ke *teller*.

- 5 Biaya administrasisesama bank muamalat tidak ada ongkos transfernya kalau transfer ke bank lain ada,untuk SKN ongkosnya Rp5000, dan RTGS ongkos atau biaya administrasinya Rp30.000.
- 6 Untuk antar Bank Muamalat setelah diproses maka detik itu juga dananya akan sampai ke rekening penerima, sementara jika Bank tujuan berbeda maka akan ada jangka waktunya, untuk metode SKN tergantung bank penerima,biasanya itu selama 2 jam, sedangkan untuk metode RTGS yang artinya real time Jadi bisa langsung sampai ke rekening penerima.
- 7 Yang digunakan ada komputer pastinya juga jaringan harus memadai untuk melakukan transfer.
- 8 Pertama itu tellernya harus fokus, dia harus memiliki ketelitian yang tinggi karena itu menyangkut dana nasabah, dia harus lancar menghitung uang, bisa mengoprasikan komputer, intinya dia harus teliti, dia harus fokus itu yang utama
- 9 Karena disini cuman cabang pembantu satu orang *teller* saja sudah cukup, jumlah *teller* pastinya berpengaruh terhadap cepat-lambatnya pelayanan karena khusus Bank Muamalat Parepare karena nasabahnya juga tidak terlalu banyak jadi cukup satu teller saja, kalau secara umum dalam suatu perbankan itu kalau semakin banyak Kru-nya maka semakin cepat juga pelayanannya.
- 10 Jika ada nasabah yang komplain masalah transfer maka nasabah tersebut harus menjelaskan apa keluhannya setelah itu saya akan memperbaiki kesalahan serta meminta maaf kepada nasabah yang bersangkutan.
- 11 Jika dana nasabah sudah di stor *keteller* maka saat itu juga sudah ada jaminan keamanan oleh pihak bank, tapi jika tellernya gagal mengirim maka uang nasabah akan dikembalikan,kan kalau ada hal-hal lain yang tidak diinginkan ya disinipun sudah ada CCTV dan juga ada *Security*.

- 12 Ada seorang *Supervisor* yang mengawasi kinerja seorang *teller* dalam memberikan layanan transfer ke nasabah.
- 13 Biasanya seorang teller dievaluasi dan biasanya evaluasinya diadakan pertahunan, pada evaluasi tersebut akan diputuskan *teller* tersebut akan dilanjutkan dipekerjakan atau tidak tergantung hasil kinerja dari teller tersebut.
- 14 *Teller* harus mengucapkan salam, berpenampilan rapi dan bersih, sikapnya harus sopan santun intinya harus *Excellent service*.
- 15 kendalanya tentu masalah jaringan yang lalod atau lambat biasa juga terjadi kendala pada alamat nasabah yang tidak sesuai atau pada saat pengisian slip nasabah tidak mengisi full slipnya.



TRANSKIP WAWANCARA

IDENTITAS INFORMAN

Nama : Syarifuddin (Nasabah)

Pekerjaan: Wiraswasta

PERTANYAAN

1. Apakah di Bank Muamalat Parepare persyaratan permohonan pelayanan jasa transfer di *teller* sudah baik?
2. Bagaimana Prosedur/mechanisme transfer di *teller* pada Bank Muamalat Parepare?
3. Berapa biaya administrasi jika nasabah ingin melakukan permohonan transfer di *teller* ?
4. Berapa durasi yang diperlukan oleh *teller* agar dana masuk ke rekening tujuan baik sesama Bank Muamalat ataupun bank lain ? Apakah durasinya lama atau tidak?
5. Bagaimana sarana dan prasarana serta fasilitas di Bank Muamalat Parepare apakah sudah memuaskan ?
6. Berapa jumlah *teller* yang bertugas melayani nasabah di Bank Muamalat Parepare?Apakah jumlah *teller* yang bertugas berpengaruh terhadap cepat lambatnya suatu proses transfer?
7. Apakah di Bank Muamalat Parepare dalam bertransaksi khususnya dalam transfer sudah terjamin dan aman?
8. Bagaimana sikap *teller* jika ada komplain dari nasabah?
9. Apakah *teller* di Bank Muamalat sudah Kompeten?

10. Bagaimana sikap *teller* di Bank Muamalat Parepare yang ditunjukkan saat melayani nasabah?
11. Apakah kendala yang di alami saat melakukan transfer di *teller*?

JAWABAN

1. Menurut saya layanan *teller*, sangat bagus dan sudah baik jadi saya merasa puas dengan pelayanannya.
2. Saya di arahkan langsung oleh satpam dan mengisi full slip transfer.
3. Biaya administrasi di Bank Muamalat Parepare sangat minimum karena untuk biaya SKN cuman Rp5000 dan untuk RTGS Rp30.000
4. Jangka waktu untuk transfer disini sangat sebentar dan itu membuat saya tidak lama menunggu.
5. fasilitasnya sangat lengkap itu membuat saya sangat nyaman. Bank Muamalat parepare menyediakan ruangan yang nyaman untuk kami para nasabah, namun lokasinya dari rumah cukup jauh karena bank muamalat diparepare hanya ada 1 di kota ini.
6. Tellernya disini sangat teliti saat dia melayani saya sebagai nasabah. Saya sangat senang melihat skill *teller* disini karena sangat cepat dan sangat teliti dalam melayani kami para nasabah dan sudah kompeten.
7. Saat saya melakukan transfer di *teller*, kemudian yang bertugas cuman satu dan menurut saya satu itu sudah cukup karena di Bank Muamalat parepare merupakan cabang pembantu.

8. Saya pernah komplain terhadap *teller* dan *teller* tersebut langsung meminta maaf dan setelah itu dia memperbaiki kesalahan dan mereka melayani saya dengan baik dan tidak mengecewakan.
9. Pernah suatu hari *teller* salah menginput data saat saya dilayani transfer dan karena itu adalah kesalahan teller maka uang saya dikembalikan 100% tentunya layanannya sangat tidak mengecewakan dan ditangani dengan baik.
10. Saya senang dengan pelayanan *teller* karena tellernya bersih, cantik dan sopan. *Teller* selalu menyapa dan berpenampilan menarik, bersih serta ramah dan itu membuat saya puas dengan layanannya.
11. Kendala yang pernah saya alami saat transfer di *teller* adalah *teller*-nya salah menginput kemudian *teller* tersebut segera meminta maaf dan segera memperbaiki kesalahannya dan meminta saya untuk menunggu di bank karena menunggu terlalu lama di bank akibatnya menghambat pekerjaan saya tapi walaupun saya menunggu lama dan menghambat pekerjaan saya tetap memuji pelayanan *teller* tersebut karena dia sigap dalam memperbaiki kesalahannya, lalu pegawai disana sangat sopan dan ramah-ramah kepada nasabahnya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.1406/In.39.8/PP.00.9/4/2021
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NURPADILLAH
Tempat/ Tgl. Lahir : BOJO, 19 JUNI 1997
NIM : 16.2300.098
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : X (SEPULUH)
Alamat : BANRONGNGE, KELURAHAN BOJO BARU,
KECAMATAN MALLUSETASI, KABUPATEN BARRU

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN JASA TRANSFER DI TELLER PADA BANK MUAMALAT PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan April sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

21 April 2021

Dekan,



emil
Muhammad Kamal Zubair

SRN IP000250



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Veteran Nomor 28 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 252/IP/DPM-PTSP/4/2021

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
3. Peraturan Walikota Parepare No. 7 Tahun 2019 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA : NURPADILLAH
UNIVERSITAS/ LEMBAGA : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH
ALAMAT : BANRONGGE, KEL. BOJO BARU,KEC. MALLUSETASI, KAB. BARRU
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : PENERAPAN STANDAR PELAYANAN JASA TRANSFER DI TELLER PADA BANK MUAMALAT PAREPARE

LOKASI PENELITIAN : BANK MUAMALAT PAREPARE

LAMA PENELITIAN : 23 April 2021 s.d 23 Mei 2021

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
Pada Tanggal : **26 April 2021**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE



Hj. ANDI RUSIA, SH.MH
Pangkat : Pembina Utama Muda, (IV/c)
NIP : 19620915 198101 2 001

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSR-E
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik





Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. 049/EXT/BMI/KCPPARE/VIII/2021

Parepare, 14 September 2021 M
7 Safar 1443 H

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalaamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamin.

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa:

- Nama : Nurpadillah
- Nim : 16.2300.098
- Jenis Kelamin : Perempuan
- Pekerjaan : Mahasiswa IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "STANDAR PELAYANAN JASA TRANSFER DI TELLER PADA BANK MUAMALAT PAREPARE" di kantor kami PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 23 April 2021 sampai 23 Mei 2021.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh.

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
CAPEM PAREPARE


Ilham Salim
Sub Branch Operation Supervisor


Abu Ali Farmadi
Customer Service

Bank Muamalat
PAREPARE
PAREPARE

Gedung Muamalat
Jl. Sultan Hassanudin Blok No. 1
Telp: (042) 279732
Fas: (042) 280448
Parepare - Sulawesi

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Abu Ali Farmadi
Tempat/tanggal lahir : Denpasar, 29 Juli 1988
Alamat : Perumnas
Pekerjaan/jabatan : *Customer Service*

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurpadillah untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 Mei 2021

Yang Bersangkutan


Bank Muamalat
CABANG PEMBANTU PAREPARE
Abu Ali Farmadi

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

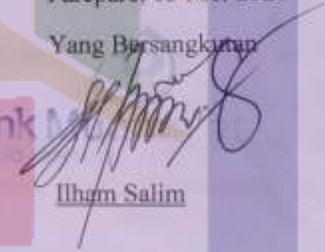
Nama : Ilham Salim
Tempat/tanggal lahir : Rappang, 19 Juni 1980
Alamat : BTN Sao Asri Blok E 1/12
Pekerjaan/jabatan : SPV / Karyawan Swasta

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurpadillah untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 Mei 2021

Yang Bersangkutan


Ilham Salim


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurannisha

Tempat/tanggal lahir : Parepare, 03 Juli 2000

Alamat : Cikuale, Suppa

Pekerjaan/jabatan : *Teller*

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurpadillah untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 Mei 2021

Yang Bersangkutan


Nurannisha

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : A. Nini Setiawati
Tempat/tanggal lahir : Sengkang, 22 Maret 1985
Alamat : Lapadde Mas
Pekerjaan/jabatan : *Head Teller*

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurpadillah untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 Mei 2021

Yang Bersangkutan


A. Nini Setiawati

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Taufik
Tempat/tanggal lahir : Parepare, 20 November 1978
Alamat : Soreang
Pekerjaan/jabatan : Swasta

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurpadillah untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 Mei 2021

Yang Bersangkutan


Muhammad Taufik

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

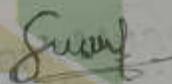
Nama : Syarifuddin
Tempat/tanggal lahir : Parepare, 25 April 1989
Alamat : Jl. Jendral Sudirman
Pekerjaan/jabatan : Wiraswasta

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurpadillah untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian "Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare".

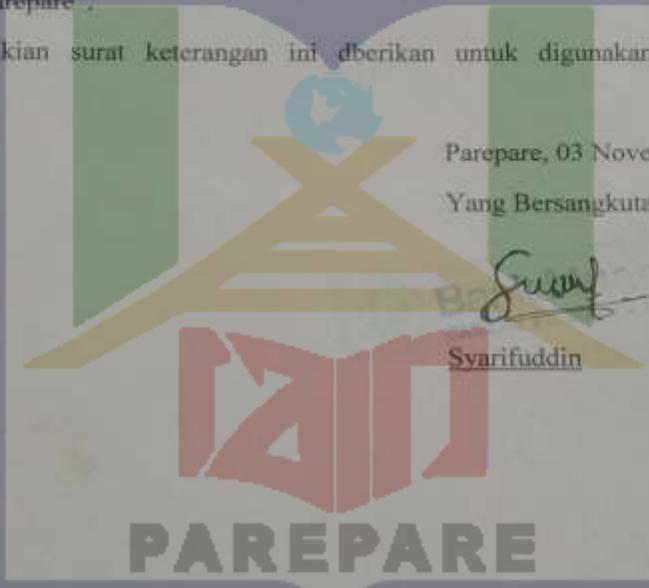
Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 November 2021

Yang Bersangkutan



Syarifuddin



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurhasanah
Tempat/tanggal lahir : Parepare, 20 Juni 1984
Alamat : Jl. Bau Massepe
Pekerjaan/jabatan : Guru

Bahwa benar telah diwawancara oleh Nurpadillah untuk keperluan penelitian skripsi dengan judul penelitian “Standar Pelayanan Jasa Transfer di *Teller* pada Bank Muamalat Parepare”.

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 03 November 2021

Yang Bersangkutan


Nurhasanah

PAREPARE

DOKUMENTASI



Wawancara Dengan Ilham Salim (Supervisor)



Wawancara Dengan Abu Ali Farmadi (Customer Service)



Wawancara Dengan Nurannisha (*Teller*)



Wawancara Dengan Muhammad Taufik (Security)



Wawancara Dengan Nasabah



BIODATA PENULIS



Nurpadillah, lahir di Bojo pada tanggal 19 Juni 1997, anak pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Sukarno dan Sariwana. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Riwayat, pendidikan penulis memulai pendidikan di Taman Kanak-kanak (TK) Pertiwi Parepare pada tahun 2002 dan tamat tahun 2003.

Kemudian melanjutkan pendidikan sekolah dasar di SD Inpres Bojo Utara (SD Negeri 145 Barru) tamat tahun 2010. Kemudian melanjutkan pendidikan di sekolah menengah pertama di SMP Negeri 4 Mallusetasi (SMP Negeri 25 Barru) tamat tahun 2013. Kemudian melanjutkan ditingkat sekolah menengah kejuruan di SMK Negeri 1 Parepare tamat tahun 2016. Pada tahun 2016 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare yang telah berganti nama menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dengan mengambil Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Prodi Perbankan Syariah.

Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di desa Lowa Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo, dan melakukan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Mega Cabang Pinrang.

Pada tahun 2021 Penulis telah menyelesaikan Studi S1 dengan judul penelitian *Standar Pelayanan Jasa Transfer di Teller pada Bank Muamalat Parepare*.



