

ABSTRAK

Manajemen operasional merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pada lembaga perbankan. Efisiensi layanan teller menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah karena teller merupakan bagian yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi. Bank Muamalat KCP Sumenep sebagai lembaga perbankan syariah dituntut untuk mampu menerapkan manajemen operasional yang efektif serta sistem operasional yang terstruktur dan terintegrasi guna memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi layanan teller serta sistem operasional yang terstruktur dan terintegrasi dalam mengakomodasi kebutuhan nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Cabang, *Customer Service*, Nasabah, dan *Teller* Bank Muamalat KCP Sumenep. Analisis data dilakukan menggunakan model *Miles dan Huberman* yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun keabsahan data diuji melalui triangulasi teknik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi manajemen operasional di Bank Muamalat KCP Sumenep telah berjalan dengan baik melalui perencanaan operasional, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pengelolaan sumber daya manusia, serta pemanfaatan teknologi perbankan yang mendukung proses pelayanan teller. Penerapan manajemen operasional tersebut mampu meningkatkan efisiensi layanan yang ditandai dengan kecepatan dan ketepatan transaksi, kemudahan akses layanan, serta kemampuan teller dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Selain itu, sistem operasional yang terstruktur dan terintegrasi memungkinkan koordinasi antarbagian berlangsung secara efektif, mempercepat akses informasi, meminimalkan kesalahan operasional, dan mendukung kelancaran pelayanan. Dengan demikian, implementasi manajemen operasional dan sistem operasional yang terintegrasi berperan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan teller serta kualitas pelayanan kepada nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep.

Kata Kunci: Bank Muamalat KCP Sumenep, Efisiensi Layanan Teller, Manajemen Operasional, Pelayanan Nasabah, Sistem Operasional Terintegrasi.

ABSTRACT

Operational management is one of the important aspects in improving service efficiency in banking institutions. Teller service efficiency is a factor that influences service quality and customer satisfaction because tellers are the employees who interact directly with customers in carrying out various banking transactions. As an Islamic banking institution, Bank Muamalat KCP Sumenep is required to implement effective operational management and a structured and integrated operational system to optimally meet customer needs. Therefore, this study aims to determine the implementation of operational management in improving teller service efficiency and to examine how a structured and integrated operational system accommodates customer needs at Bank Muamalat KCP Sumenep.

This study employed a qualitative approach using a field research method. The data sources consisted of primary and secondary data. Data were collected through observation, interviews, and documentation. The informants in this study included the Branch Manager, Customer Service Officers, Customers, and Tellers of Bank Muamalat KCP Sumenep. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data display, and conclusion drawing. The validity of the data was tested through technique triangulation.

The results showed that the implementation of operational management at Bank Muamalat KCP Sumenep has been carried out effectively through operational planning, the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), human resource management, and the utilization of banking technology to support teller services. The implementation of operational management has improved service efficiency, as indicated by the speed and accuracy of transactions, ease of service access, and the teller's ability to meet customer needs. In addition, the structured and integrated operational system enables effective coordination among departments, accelerates access to information, minimizes operational errors, and supports smooth service delivery. Therefore, the implementation of operational management and an integrated operational system plays an important role in improving teller service efficiency and service quality for customers at Bank Muamalat KCP Sumenep.

Keywords: *Bank Muamalat KCP Sumenep, Teller Service Efficiency, Operational Management, Customer Service, Integrated Operational System.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

DAFTAR TRANSLITERASI

Penulisan Skripsi ini menggunakan transliterasi Arab-Indonesia yang ditetapkan dalam pedoman Teknik penulisan skripsi Fakultas Keislaman Universitas Tronojoyo Madura sebagai berikut:

NO	ARAB	INDONESIA	ARAB	INDONESIA
1	ا	,	ط	t{
2	ب	B	ظ	z{
3	ت	T	ع	‘
4	ث	Th	غ	gh
5	ج	J	ف	f
6	ح	h{	ق	q
7	خ	Kh	ك	k
8	د	D	ل	l
9	ذ	Dh	م	M
10	ر	R	ن	N
11	ز	Z	و	W
12	س	S	ه	H
13	ش	Sh	ء	‘
14	ص	s{	ي	Y
15	ض	d{		

Untuk menunjukkan bunyi hidup Panjang madd ditulis dengan coretan horizontal (*macron*) di atas huruf a<,i<dan u<

Bunyi hidup dobel (*diftong*) Arab dutransliterasikan dengan menggabung dua huruf aya dan aw. Bunyi hidup (*vocalization* atau *harakah*) huruf konsonan akhir sebuah kata tidak dinyatakan dalam transliterasi. Transliterasi hanya berlaku pada huruf konsonan akhir terakhir.

MOTTO

“Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah (94): 5)

Perjalanan yang lambat tidak menghalangi seseorang untuk sampai pada tujuannya. Setiap langkah yang tetap diusahakan adalah bukti bahwa harapan masih diperjuangkan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat, rahmat, serta hidayah-Nya, sehingga penulis mendapatkan ilmu yang bermanfaat dan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar serta tepat waktu. Sholawat serta salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada junjungan kita kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menuntun dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang benderang atau zaman yang penuh hidayah.

Penulis bersyukur dan Bahagia dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Implementasi Manajemen Operasioanl Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Teller Di Bank Muamalat Kcp Sumenep”. Sehingga dalam hal ini penulis dapat menambah ilmu pengetahuan. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada:

1. Yang terhormat Bapak Dr. Safi', S.H, M.H. selaku Rektor Universitas Trunojoyo Madura.
2. Bapak Dr. Abdur Rohman, S.Ag., M.E.I selaku Dekan Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.
3. Bapak Dr. Firman Setiawan, S.HI.,M.E.I selaku Wakil Dekan I Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.
4. Bapak Muhammad Ersya Faraby, S.El., M.SEI selaku Wakil Dekan II Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.
5. Bapak Fajar, S.H.I., M.H selaku Wakil Dekan III Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.

6. Bapak Dr. Dzikrulloh, S.E.I., M.S.EI. selaku Ketua Jurusan Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.
7. Bapak Moh. Karim, SHI., M.S.I selaku Sekretaris Jurusan Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.
8. Bapak Farid Ardyansyah, S.E., M.M. selaku Ketua Koordinator Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura.
9. Ibu Dr. Tri Pujiati, S.S., M.M., M.Hum. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing serta mengarahkan selama proses pengerjaan sampai dapat terselesaikan.
10. Bapak Faizal Amir, S.E., M.SI selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing serta mengarahkan selama proses pengerjaan sampai dapat terselesaikan.
11. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Ekonomi Syari'ah yang dengan sabar memberikan ilmu, bimbingannya selama penulis mengikuti perkuliahan.
12. Segenap Staff dan Karyawan Fakultas Keislaman Universitas Trunojoyo Madura, penulis banyak terimakasih atas partisipasi dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Kedua orang tua penulis yang sangat penulis cintai dan sayangi yang selalu mendoakan, memberikan dukungan, dan motivasi untuk melakukan yang terbaik dalam menempuh pendidikan dengan sabar dan gigih serta membantu penulis hingga mampu menyelesaikan Pendidikan S-1.

14. Teruntuk keluarga besar penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi serta nasehat dalam menempuh ilmu yang bermanfaat ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi tepat pada waktunya.
15. Teruntuk Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Muamalat KCP Sumenep yang telah memberikan izin, bantuan, dan informasi selama proses penelitian berlangsung.
16. Keluarga besar organisasi penulis UKM-F Dikr N Fikr yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta pengalaman yang luar biasa.
17. Keluarga besar Ekonomi syariah kelas A 2022, yang menjadi rumah pertama di perkuliahan ini, selalu sharing dan support dengan sesama untuk terus semangat.
18. Teruntuk pemilik Nim 220721100239 yang selalu meluangkan waktu untuk membantu penulis dan selalu memberikan semangat dan support dari penulisan judul hingga tahap akhir penulis. Terima kasih telah menjadi motivasi bagi penulis dengan memberikan berbagai cara untuk penulis tetap semangat mengerjakan tugas ini.
19. Teruntuk teman temenku Ain, Uyun, Ajai, Ical, Alia, Wulan, dan seluruh grup “Wisata Religi” yang selalu memberikan semangat, support. Terima kasih telah memberikan semangat dan menghibur penulis saat mengerjakan penelitian ini.
20. Last but not least, untuk diri saya sendiri, Tina Syahadatina, anak kedua dalam keluarga yang telah berjuang menyelesaikan perjalanan panjang ini. Terima kasih karena telah bertahan, bangkit, dan tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

Perjalanan ini tidak selalu mudah, terlebih ketika harus menghadapi kondisi pasca kecelakaan yang sempat menghambat proses penyelesaian studi. Namun, dengan doa, kesabaran, dan keyakinan kepada Allah SWT, semua proses tersebut dapat dilalui hingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Terima kasih karena tetap berusaha meskipun langkah terasa lebih lambat dari yang direncanakan, tetap kuat ketika keadaan tidak berjalan sesuai harapan, dan tetap melanjutkan perjuangan di tengah rasa lelah dan keraguan. Semoga segala usaha, doa, dan pengorbanan yang telah dilakukan menjadi jalan menuju masa depan yang lebih baik, membahagiakan kedua orang tua, serta meraih cita-cita yang selama ini diimpikan. Aamiin Ya Rabbal ‘Alamin.

Bangkalan, 10 Juni 2026

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK.....	v
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB - LATIN.....	vii
MOTTO.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	10
C. Pembatasan Masalah	10
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Kegunaan penelitian	11
F. Kajian Pustaka	11
G. Sistematika Pembahasan	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Kerangka Teori.....	20
1. Manajemen Operasional	20
2. Efisiensi	25
3. Efisiensi Layanan	27
4. Teller Dan Layanan Teler.....	29
5. Perbankan Syariah.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian	36

B. Lokasi Penelitian	37
C. Sumber Data	38
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Teknik Analisis Data	40
F. Uji Keabsahandata	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	43
B. Implementasi Manajemen Operasional Saat Ini Dalam Meningkatkan Efisiensi Lyanan Teller Di Bank Muamalat KCP Sumenep	53
C. Sistem Operasional Yang Terstruktur Dan Terintegrasi Dalam Mengakomodasi Kebutuhan Nasabah Di Bank Muamalat KCP Sumenep	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN LAMPIRAN	85
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi.....	48
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	85
Lampiran 2 Transkrip Wawancara 1	87
Lampiran 3 Transkrip Wawancara 2	90
Lampiran 4 Transkrip Wawancara 3	91
Lampiran 5 Transkrip Wawancara 4	94
Lampiran 6 Transkrip Wawancara 5	97
Lampiran 7 Transkrip Wawancara 6	99

DAFTAR GAMBAR

Gamabar 1 dokumentasi wawancara	101
Gamabar 2 dokumentasi wawancara	101
Gamabar 3 dokumentasi wawancara	102
Gamabar 4 dokumentasi wawancara	102
Gamabar 5 dokumentasi wawancara	103
Gamabar 6 dokumentasi wawancara	103