Skripsi

PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *TELLER* SEBAGAI UPAYA MITIGASI RISIKO OPERASIONAL (STUDI KASUS: KSPPS TAMZIS BINA UTAMA KANTOR CABANG KOTA GEDE)

Disusun oleh

PUTRI RAHMAWATI 21213020

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *TELLER* SEBAGAI UPAYA MITIGASI RISIKO OPERASIONAL (STUDI KASUS: KSPPS TAMZIS BINA UTAMA KANTOR CABANG KOTA GEDE)

Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan

Disusun oleh

PUTRI RAHMAWATI 21213020

PROGRAM STUDI ANALISIS KEUANGAN

PROGRAM SARJANA TERAPAN

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

2025

PENYERTAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul **"Peranan Pelayanan Prima Oleh *Teller* Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)"**, yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan di lingkungan Universitas Islam Indonesia maupun di perguruan tinggi atas instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 04 Juli 2025



Putri Rahmawati

21213020

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul **"Peranan Pelayanan Prima Oleh *Teller* Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)"** disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Terapan pada Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, dan disetujui untuk diajukan dalam sidang ujian Skripsi.

Dosen Pembimbing

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.
NIK 052130103

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.
NIK 052130103

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Peranan Pelayanan Prima Oleh *Teller* Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)"**, telah dipertahankan dalam ujian wawancara dan diterima sebagai salah satu syarat untuk menjadi Sarjana Terapan Program Studi Analisis Keuangan, Program Sarjana Terapan, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, pada tanggal 09 September 2025

Tim penguji

Penguji I,

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.
NIK 052130103

Penguji II

Dra. Indah Susantun, M.Si.
NIK 8831101014

Mengesahkan
Ketua Program Studi

Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu, SE., MM.
NIK 052130103

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

Orang Tua Tercinta

Bapak Purwanto dan Ibu Miasih yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat, dan segala pengorbanan dari awal penulis menempuh pendidikan hingga masa perkuliahan ini berakhir

Adik Tersayang

Ghani Saputra yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahan

Sahabat-Sahabat

Chintya Della Puspita, Sigit Kusdiyanto, Salsabila Nadia Kusuma, Nurma Niskhafatun Kasanah, Lafziah Haqul Zain, Najla Uzdah Asmahani, Aprilia Wahyu Wardani, Hilda, Novita Rahmawati, Desi Nurul Khabibah, Prasastining Eganindya Pinesti, Alya Syifa'ul Rohmah, Luthvi Irma Ulvia, Sefia Adityani Muhammad Nafis yang tidak pernah bosan mendengarkan keluh kesah dan selalu memberikan motivasi kepada penulis

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga proses penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dan berjalan dengan lancar. Skripsi ini diangkat dengan judul "**Penerapan Pelayanan Prima Oleh *Teller* Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)".**

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai peran pelayanan prima oleh teller sebagai upaya untuk mengurangi risiko operasional pada perusahaan, menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan risiko operasional dalam pelayanan teller, menganalisis strategi yang diterapkan KSPPS Tamzis Bina Utama untuk meningkatkan dan mempertahankan pelayanan prima oleh teller agar risiko operasional tidak terjadi. Diharapkan hasil studi ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam upaya meningkatkan wawasan pembaca mengenai peran teller di dalam sebuah perusahaan berserta risiko operasional dan strategi pencegahan risiko operasional. Kontribusi ini diharapkan dapat berdampak positif pada peningkatan pengetahuan pembaca tentang peranan pelayanan prima teller pada sebuah koperasi syariah. Dalam penulisan Skripsi ini, terlihat jelas bahwa proses dan persiapannya tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pemangku kepentingan. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih, antara lain kepada:

1. Kedua orang tua, Purwanto dan Miasih yang sangat berjasa dalam mengantarkan penulis menyelesaikan studi di Universitas Islam Indonesia, serta seluruh keluarga yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
2. Ibu Dr. Phil. Ninik Sri Rahayu S.E., M.M. sebagai kepala Program Studi Analisis Keuangan Sarjana Terapan Universitas Islam Indonesia sekaligus dosen pembimbing skripsi.
3. Bapak Dityawarman El Aiyubbi, SE., MEK. selaku dosen pembimbing akademik.
4. Ibu Fitri Mulyani selaku Kepala Cabang KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede.

5. Keluarga Besar KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede atas segala bimbingan, pengetahuan dan pengalaman yang telah diberikan selama proses magang berlangsung.
6. Putri Rahmawati, terima kasih sudah berjuang dan melakukan yang terbaik.

Pada skripsi ini sangat dimungkinkan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Maka dari itu, penulis berharap adanya kritik, saran, serta evaluasi dari berbagai pihak guna pengembangan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menambah wawasan serta bermanfaat bagi pembaca.

Aamiin Yaa Robbal Alamin.

Yogyakarta, 04 Juli 2025

Putri Rahmawati



21213020

“Peranan Pelayanan Prima Oleh *Teller* Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)”

Abstraksi

Berdasarkan penelitian di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede ditemukan adanya kejadian yang mencerminkan potensi risiko operasional. Kasus yang ditemukan adalah kesalahan transaksi, di mana teller melakukan penginputan sejumlah nominal uang kepada anggota dengan nama yang sama, dengan orang yang berbeda. Akibatnya, transaksi masuk kepada anggota yang tidak sesuai, dan teller yang bersangkutan harus melakukan *reimburse* atas kerugian yang timbul kepada anggota yang seharusnya terlibat dalam transaksi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh teller kepada anggota, mengidentifikasi bentuk risiko operasional yang timbul dari aktivitas teller serta upaya mitigasinya, mengetahui kontribusi pelayanan prima dalam menurunkan potensi risiko operasional dan menganalisis strategi peningkatan pelayanan teller guna mendukung mitigasi risiko operasional. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui wawancara dengan KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede. Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas pelayanan prima teller di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede telah memenuhi ekspektasi anggota**,** baik dari segi standar prosedural maupun pengalaman emosional dalam bertransaksi. Bentuk risiko operasional yang berpotensi terjadi meliputi kesalahan input transaksi *(human error),* gangguan sistem *(system error),* dan ketidaksiapan menghadapi beban kerja tinggi, terutama bagi teller baru. Upaya mitigasi dilakukan melalui pelatihan rutin, IC *(Internal Control),* penguatan SOP, serta kewajiban pelaporan kesalahan oleh teller sebagai bentuk tanggung jawab profesional. Pelayanan prima oleh teller berkontribusi secara signifikan dalam upaya mitigasi risiko operasional. Strategi yang diterapkan di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede meliputi aspek pelatihan, komunikasi, teknologi, serta kolaborasi tim.

Kata kunci: Pelayanan Prima; Teller; Mitigasi Risiko Operasional

“The Role of Excellent Service by Tellers as an Operational Risk Mitigation Effort (Case Study: KSPPS Tamzis Bina Utama Kota Gede Branch Office)”

Abstract

Based on research at KSPPS Tamzis Bina Utama Kotagede Branch Office, incidents reflecting potential operational risks were identified. The case found involved transaction errors, where a teller entered a certain amount of money into the system for a member with the same name but a different person. As a result, the transaction was credited to the wrong member, and the teller in question had to reimburse the loss incurred by the member who should have been involved in the transaction. This study aims to analyze the quality of excellent service provided by tellers to members, identify the forms of operational risk arising from teller activities and mitigation efforts, determine the contribution of excellent service in reducing potential operational risk, and analyze strategies for improving teller service to support operational risk mitigation. The method used is descriptive qualitative research with data collection through interviews with KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede. The results of this study indicate that the quality of excellent service provided by tellers at KSPPS Tamzis Bina Utama Kotagede Branch Office has met members' expectations, both in terms of procedural standards and emotional experience in transactions. Potential operational risks include transaction input errors (human error), system disruptions (system error), and unpreparedness to handle high workloads, especially for new tellers. Mitigation efforts are carried out through regular training, internal controls (IC), strengthening standard operating procedures (SOPs), and the obligation for tellers to report errors as a form of professional responsibility. Excellent service by tellers significantly contributes to operational risk mitigation efforts. The strategies implemented at KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede include aspects of training, communication, technology, and team collaboration.

Keywords: *Excellent Service; Teller; Operational Risk Mitigation*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN i
PENYERTAAN KEASLIAN SKRIPSI iii
HALAMAN PERSETUJUAN iv
HALAMAN PENGESAHAN v
PERSEMBAHAN vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR GAMBAR xvi
BAB I PENDAHULUAN 2
1.1 Latar Belakang Penelitian 2
1.2 Rumusan Masalah 3
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
1.4.1 Manfaat Akademik 4
1.4.2 Manfaat Praktis 4
BAB II KAJIAN PUSTAKA 6
2.1 Tinjauan Pustaka 6
2.1.1 Pengertian Koperasi Syariah 6
2.1.2 Pengertian BMT (Baitul Maal Wa Tamwil) 8
2.1.3 Pengertian Pelayanan Prima 10
2.1.4 Pengertian *Teller* 10
2.1.5 Pengertian Mitigasi Risiko Operasional 12
2.2 Penelitian Terdahulu 12
BAB III METODE PENELITIAN 18
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian 18
3.2 Desain Penelitian 18
3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian 19
3.3.1. Sumber Data Primer 19
3.3.2 Sumber Data Sekunder 19
3.3.3 Sampel Penelitian 20
3.4 Teknik Pengumpulan Data 20
3.4.1 Wawancara 20
3.4.2 Observasi 21
3.4.3 Dokumentasi 22
3.5 Teknik Keabsahan Data 22
3.5.1 Triangulasi sumber data 22
3.5.2 Triangulasi teknik pengumpulan data 23
3.5.3 Triangulasi waktu pengumpulan data 23
3.6 Teknik Analisis 24
3.6.1 Data *Collection* 25
3.6.2 Data *Reduction* 25
3.6.3 Data Display 26

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 27
4.1 Deskripsi Perusahaan 27
4.1.1 Sejarah Pendirian 27
4.1.2 Visi dan Misi KSPPS Tamzis Bina Utama 28
4.1.3 Ruang Lingkup Industri 28
4.1.4 Struktur Organisasi 30
4.2 Data dan Pembahasan 33
4.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Prima 33
4.2.2 Kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh teller KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede kepada anggota 34
4.2.3 Bentuk risiko operasional yang berpotensi terjadi dalam aktivitas pelayanan teller 37
4.2.4 Langkah-Langkah Mitigasi Risiko Operasional di Tingkat Cabang ... 40
4.2.5 Keterlibatan Teller dalam Sistem Pelaporan dan Penanganan Risiko Operasional 41
4.2.6 Contoh Kasus Teller dalam Mencegah Terjadinya Risiko Operasional 42
4.2.7 Kontribusi pelayanan prima dalam upaya mitigasi risiko operasional 44
4.2.8 Strategi yang Diterapkan untuk Meningkatkan Pelayanan Prima oleh Teller dalam Mengurangi Risiko Operasional 47
BAB V KESIMPULAN 27
5.1 Kesimpulan 27
5.2 Implikasi Penelitian 28
5.2.1 Implikasi Teoritis 28
5.2.2 Implikasi Praktis 28
5.3 Keterbatasan Penelitian 28
5.4 Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya 29
DAFTAR PUSTAKA 30
DAFTAR LAMPIRAN 35

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 13

Tabel 3. 1 Daftar Sampel Penelitian 21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... 30

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan sektor keuangan koperasi simpan pinjam syariah telah mengalami pertumbuhan signifikan dalam beberapa dekade terakhir, terutama di negara-negara mayoritas muslim seperti Indonesia. Kehadiran lembaga keuangan berbasis syariah, termasuk koperasi simpan pinjam syariah atau KSPPS, bertujuan untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam tanpa bunga (riba) dan mengedepankan keadilan dalam distribusi hasil usaha. Peran koperasi ini tidak hanya sebagai penyedia layanan keuangan, tetapi juga sebagai sarana pemberdayaan ekonomi masyarakat kecil dan menengah, terutama di daerah pedesaan dan perkotaan yang kurang terjangkau oleh perbankan konvensional (Hutagalung & Batubara., 2021).

Sebagai bagian dari sektor keuangan syariah, koperasi simpan pinjam syariah memiliki peran penting dalam meningkatkan inklusi keuangan bagi kelompok yang sulit mengakses pinjaman berbunga rendah. Selain itu, pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di koperasi-koperasi ini menjadi perhatian penting untuk meningkatkan literasi keuangan dan keterampilan akuntansi di antara pengelola koperasi, yang dapat mengurangi risiko gagal bayar dan meningkatkan kinerja finansial koperasi tersebut. Namun, meskipun perkembangannya menjanjikan, koperasi syariah sering kali menghadapi tantangan dalam hal modal dan regulasi yang belum merata di beberapa negara, serta rendahnya dukungan pemerintah yang membatasi ekspansi lebih lanjut (Oktafia & Dewanti, 2022).

Di Indonesia, perkembangan koperasi simpan pinjam syariah didorong oleh semangat dakwah dan inklusi sosial, dimana pendiri dan pengelola KSPPS melihat aktivitas ekonomi sebagai bentuk dakwah bil hal untuk mewujudkan keadilan sosial (Syahputra et al., 2023). Koperasi ini tidak hanya menyediakan pinjaman yang sesuai syariah tetapi juga memperhatikan kesejahteraan anggotanya dengan menawarkan produk seperti zakat, sedekah, dan wakaf sebagai bagian dari model

bisnis yang berbasis nilai-nilai Islam. Secara keseluruhan, meskipun tantangan internal dan eksternal tetap ada, koperasi simpan pinjam syariah terus berkembang sebagai pilar ekonomi yang mendukung pemberdayaan komunitas secara inklusif dan memperkuat sektor keuangan syariah melalui inovasi layanan dan perbaikan manajemen risiko. Pada sektor perbankan dan lembaga keuangan mikro, risiko operasional menjadi salah satu tantangan utama yang dapat memengaruhi stabilitas dan kinerja institusi. Risiko operasional dalam konteks lembaga keuangan seperti KSPPS Tamzis Bina Utama muncul dari berbagai faktor, mulai dari kesalahan sistem, proses internal yang tidak memadai, hingga kesalahan manusia *(human error)* yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan anggota, khususnya pada layanan *teller* (Perdana, 2020).

Salah satu mitigasi yang umum diterapkan untuk mengurangi risiko operasional adalah optimalisasi layanan, termasuk peran *teller*, dengan meningkatkan efisiensi prosedur dan akurasi kerja karyawan dalam memberikan layanan prima kepada anggota. Peningkatan sistem layanan *teller* ini penting sebagai upaya mengurangi kesalahan transaksi dan potensi kerugian keuangan yang timbul dari risiko operasional. Selain itu, penerapan strategi mitigasi risiko pada sistem operasional juga sejalan dengan regulasi dan prosedur perusahaan yang menekankan pada kepentingan sistem internal yang kuat guna menjaga keberlangsungan layanan serta meminimalkan terjadinya risiko. *Teller* berperan penting di dalam kegiatan pelayanan. Kualitas pelayanan koperasi sangat berpengaruh pada kepuasan anggota, sehingga akan mendatangkan keuntungan di kemudian hari (Khuswati & Relita, 2019).

Selama menjalani kegiatan magang di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede, peneliti menemukan adanya kejadian yang mencerminkan potensi risiko operasional akibat kelalaian dalam pelayanan teller. Salah satu kasus yang ditemukan adalah kesalahan transaksi, di mana teller melakukan penginputan sejumlah nominal uang kepada anggota dengan nama yang sama, dengan orang yang berbeda. Akibatnya, transaksi masuk kepada anggota yang tidak sesuai, dan teller yang bersangkutan harus melakukan *reimburse* atas kerugian yang timbul kepada anggota yang seharusnya terlibat dalam transaksi tersebut. Kasus ini

menunjukkan lemahnya kontrol dalam proses verifikasi data nasabah serta kurangnya ketelitian dalam pelayanan transaksi keuangan. Kesalahan tersebut bukan hanya berdampak pada kerugian finansial, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan anggota terhadap kinerja koperasi. Hal ini menjadi salah satu contoh nyata dari risiko operasional, yang dalam konteks lembaga keuangan syariah seperti KSPPS, harus dikelola dengan sangat hati-hati. Risiko operasional mencakup kerugian yang berasal dari kegagalan proses internal, kesalahan manusia, sistem, maupun kejadian eksternal. Oleh karena itu, pelayanan prima oleh teller tidak hanya penting dalam membangun kepuasan anggota, tetapi juga menjadi bagian integral dalam upaya mitigasi risiko operasional yang dapat muncul dari kesalahan layanan. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memandang penting untuk mengangkat topik skripsi dengan judul **"Peranan Pelayanan Prima oleh Teller sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)"**. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pelayanan prima yang diberikan oleh teller berkontribusi dalam mencegah dan mengurangi potensi risiko operasional. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta pengendalian risiko pada aktivitas operasional koperasi syariah.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1 Bagaimana kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh teller KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede kepada anggota?
2 Apa saja bentuk risiko operasional yang berpotensi terjadi dalam aktivitas pelayanan teller, dan bagaimana upaya mitigasinya?
3 Sejauh mana pelayanan prima oleh teller berkontribusi dalam Upaya mitigasi risiko operasional di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede?
4 Bagaimana strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan teller dalam mengurangi risiko operasional?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1 Untuk menganalisis kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh teller kepada anggota.
2 Untuk mengidentifikasi bentuk risiko operasional yang timbul dari aktivitas teller serta upaya mitigasinya.
3 Untuk mengetahui kontribusi pelayanan prima dalam menurunkan potensi risiko operasional.
4 Untuk menganalisis strategi peningkatan pelayanan teller guna mendukung mitigasi risiko operasional.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen risiko operasional dan pelayanan jasa keuangan, khususnya pada lembaga keuangan mikro syariah. Dengan mengkaji peranan pelayanan prima oleh teller dalam upaya mitigasi risiko operasional, penelitian ini dapat memperkaya referensi ilmiah mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam mencegah kesalahan operasional yang berpotensi menimbulkan kerugian. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi mahasiswa dan akademisi yang tertarik mendalami topik manajemen risiko, pelayanan prima, serta praktik perbankan dan koperasi syariah, baik dalam konteks teoretis maupun aplikasi di lapangan.

1.4.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan rekomendasi kepada manajemen KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede dalam meningkatkan kualitas pelayanan teller guna meminimalisir kesalahan operasional. Temuan dari penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi internal untuk memperbaiki sistem kerja, meningkatkan ketelitian, serta memperkuat prosedur verifikasi dan pengawasan dalam pelaksanaan transaksi keuangan oleh teller. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak koperasi

dalam mengembangkan strategi pelayanan yang tidak hanya fokus pada kepuasan anggota, tetapi juga efektif dalam mencegah risiko-risiko operasional yang merugikan lembaga.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Pengertian Koperasi Syariah

Koperasi syariah sebagai entitas bisnis islam merupakan badan usaha koperasi yang melakukan kegiatan operasional dengan berdasarkan pada prinsip – prinsip syariah serta berpedoman pada Al-Quran dan As-Sunnah. Hal ini menjadikan koperasi syariah berbeda dengan koperasi konvensional dalam etika dan praktik bisnisnya. Tujuan didirikannya koperasi syariah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi para anggotanya secara khusus, serta masyarakat luas secara umum, melalui sistem ekonomi yang adil dan berkelanjutan sesuai dengan ajaran Islam. Dalam menjalankan kegiatan usahanya, koperasi syariah secara tegas menghindari praktik riba yang diharamkan, spekulasi yang merugikan (maysir), serta ketidakjelasan dalam transaksi (gharar), dan menggantinya dengan prinsip bagi hasil yang transparan dan adil. koperasi syariah menekankan pada pentingnya keadilan sosial dan kepedulian terhadap sesama, tercermin dalam berbagai program pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk menciptakan manfaat yang lebih luas. Dengan demikian, koperasi syariah tidak hanya sekadar lembaga keuangan, namun merupakan instrumen penting dalam mewujudkan sistem ekonomi yang berkeadilan, berkelanjutan, dan berlandaskan nilai-nilai Islam (Ghulam, 2016).

Kegiatan operasional koperasi syariah dijalankan dengan berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah, yang secara fundamental berbeda dengan praktik konvensional. Dalam menghimpun dana, koperasi syariah menggunakan akad-akad seperti Mudharabah (bagi hasil) dan Wadiah (titipan), memastikan bahwa semua investasi dilakukan pada sektor-sektor yang halal dan menghindari bisnis yang bertentangan dengan nilai-nilai Islam, seperti perjudian atau produksi alkohol. Pembiayaan kepada anggota juga dilakukan dengan akad Murabahah (jual beli dengan margin keuntungan yang disepakati), Ijarah (sewa-menyewa), atau Musyarakah (kemitraan modal), memberikan solusi keuangan yang etis dan

terhindar dari riba. Selain itu, koperasi syariah juga menekankan transparansi dan akuntabilitas dalam seluruh kegiatan operasionalnya, memastikan bahwa anggota memiliki informasi yang jelas dan akurat mengenai kinerja keuangan dan investasi koperasi. Dengan demikian, kegiatan operasional koperasi syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan finansial semata, tetapi juga pada pencapaian keberkahan dan keberkahan melalui praktik bisnis yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Maulana, 2018).

Perbedaan mendasar antara koperasi syariah dan koperasi konvensional terletak pada landasan operasionalnya, koperasi syariah berpedoman pada prinsip-prinsip syariah Islam yang bersumber dari Al-Quran dan As-Sunnah, sedangkan koperasi konvensional beroperasi berdasarkan hukum positif dan prinsip ekonomi kapitalis. Dalam praktik keuangan, koperasi syariah menghindari riba dengan menggunakan akad-akad seperti Mudharabah, Murabahah, dan Musyarakah, sedangkan koperasi konvensional menggunakan sistem bunga dalam pinjaman dan simpanan. Koperasi syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan materi semata, tetapi juga memperhatikan aspek keberkahan dan keadilan sosial, tercermin dalam program-program pemberdayaan anggota dan kontribusi sosial yang sejalan dengan nilai-nilai Islam. Selain itu, pengawasan dalam koperasi syariah melibatkan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang memastikan seluruh kegiatan sesuai dengan prinsip syariah, sementara koperasi konvensional hanya diawasi oleh pengawas internal dan eksternal yang fokus pada aspek keuangan dan legalitas. Dengan demikian, koperasi syariah menawarkan alternatif sistem ekonomi yang lebih etis, adil, dan berkelanjutan bagi masyarakat yang ingin menjalankan kegiatan ekonomi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam (Ikhsan, 2016).

Ketentuan bagi hasil dalam koperasi syariah didasarkan pada prinsip Mudharabah atau Musyarakah, dengan keuntungan dibagi antara koperasi sebagai pengelola dana (mudharib atau mitra aktif) dan anggota sebagai pemilik dana (shahibul maal atau mitra pasif) sesuai dengan nisbah yang telah disepakati di awal. Nisbah bagi hasil ini harus disepakati secara transparan dan adil, serta dituangkan dalam akad yang jelas, menghindari adanya gharar (ketidakjelasan) yang dapat memicu perselisihan di kemudian hari. Pembagian keuntungan dilakukan setelah

dikurangi biaya operasional dan penyisihan dana cadangan, dan hanya jika koperasi memperoleh keuntungan namun jika terjadi kerugian, maka kerugian ditanggung bersama sesuai dengan proporsi modal masing-masing, kecuali jika kerugian disebabkan oleh kelalaian atau kesengajaan pihak pengelola. Prinsip bagi hasil ini mendorong koperasi untuk mengelola dana secara efisien dan bertanggung jawab, karena keuntungan yang diperoleh anggota bergantung pada kinerja koperasi, menciptakan insentif untuk saling bekerja sama dan meningkatkan produktivitas. Dengan demikian, sistem bagi hasil dalam koperasi syariah menciptakan hubungan yang lebih adil dan transparan antara anggota dan pengelola, serta mendorong pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan berkeadilan (Mas'adah et al., 2020).

2.1.2 Pengertian BMT (Baitul Maal Wa Tamwil)

Baitul Maal wat Tamwil (BMT) merupakan lembaga keuangan mikro syariah yang beroperasi dengan memadukan dua fungsi utama, yaitu fungsi sosial (baitul maal) dan fungsi bisnis (baitul tamwil), menjadikannya unik dalam lanskap keuangan. Sebagai baitul maal, BMT mengumpulkan dan menyalurkan dana zakat, infak, dan sedekah (ZIS) untuk membantu masyarakat kurang mampu, menjalankan peran penting dalam redistribusi kekayaan dan pengentasan kemiskinan. Di sisi lain, sebagai baitul tamwil, BMT menyediakan layanan keuangan seperti pembiayaan, simpanan, dan investasi yang sesuai dengan prinsip syariah, dengan tujuan mengembangkan usaha mikro dan kecil (UMK) serta meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Integrasi kedua fungsi ini memungkinkan BMT untuk tidak hanya mengejar keuntungan finansial, tetapi juga memberikan dampak sosial yang positif, menjadikannya agen pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan inklusif (Khasanah & Hirmantono, 2022).

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, BMT berpedoman pada prinsip-prinsip syariah yang melarang riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maysir (spekulasi), menggantinya dengan akad-akad yang adil dan transparan seperti Mudharabah (bagi hasil), Murabahah (jual beli dengan margin keuntungan), dan Musyarakah (kemitraan). Dengan demikian, BMT menawarkan alternatif sistem keuangan yang lebih etis dan berkelanjutan bagi masyarakat yang ingin berinvestasi dan mengembangkan usaha sesuai dengan nilai-nilai Islam. Proses pembiayaan di

BMT juga berbeda dengan lembaga keuangan konvensional, di mana BMT lebih fokus pada analisis kelayakan usaha dan kemampuan membayar nasabah, bukan hanya pada jaminan atau agunan yang dimiliki. Hal ini memungkinkan BMT untuk menjangkau masyarakat yang kurang memiliki akses ke perbankan formal, khususnya pelaku UMK yang seringkali terkendala oleh persyaratan agunan yang ketat (Zuhra, 2024).

Selain menyediakan layanan keuangan, BMT juga berperan aktif dalam memberikan pendampingan dan pelatihan kepada para pelaku UMK, membantu meningkatkan keterampilan manajemen, pemasaran, dan produksi. Melalui program-program pelatihan ini, BMT berupaya untuk meningkatkan daya saing UMK dan membantu mengembangkan usaha secara berkelanjutan, sehingga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi local (Thaha & Syam, 2023). BMT juga menjalin kemitraan dengan berbagai pihak, termasuk pemerintah, lembaga swadaya masyarakat (LSM), dan lembaga keuangan lainnya, untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan efektivitas program-program pemberdayaan masyarakat. Dengan membangun jaringan yang kuat, BMT dapat memaksimalkan dampak positifnya terhadap masyarakat dan membantu menciptakan ekosistem ekonomi yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

BMT menjadi solusi bagi tuntutan dan kebutuhan masyarakat masyarakat terutama umat Muslim. Kehadiran BMT yang muncul di saat umat Islam menginginkan adanya lembaga keuangan yeng berbasis syariah dan bebas dari unsur riba yang haram. Sebagai lembaga keuangan mikro yang berbasis komunitas, BMT memiliki peran strategis dalam membangun ekonomi lokal yang berdaya saing dan berkelanjutan. Dengan memberdayakan UMK, BMT membantu menciptakan lapangan kerja, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan mengurangi kesenjangan ekonomi. Selain itu, BMT juga berperan dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat, membantu memahami prinsip-prinsip keuangan syariah dan mengelola keuangan secara lebih efektif. Dengan demikian, BMT tidak hanya sekadar lembaga keuangan, tetapi juga agen perubahan sosial yang berperan penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat dan membangun ekonomi yang berkeadilan (Mashuri, 2020).

2.1.3 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada masyarakat mengenai kualitas produk, baik dalam bentuk barang atau jasa yang dapat menimbulkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan merupakan suatu tindakan atau usaha untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan orang lain. Pelayanan melibatkan interaksi manusia dalam berbagai bentuk, mulai dari transaksi bisnis hingga tindakan kasih penulisng. Secara umum, pelayanan adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, di mana keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi (Hapsari et al., 2018).

Pelayanan prima berbentuk pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik internal maupun eksternal, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan. Pelayanan prima mengedepankan kepuasan pelanggan di atas segalanya. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Pelayanan prima dapat menjadi nilai *(value)* dari sebuah perusahaan, sehingga pelanggan akan lebih mengenal perusahaan tersebut (Fajri, 2024).

Di era global yang semakin maju, masyarakat mengharapkan peningkatan kinerja, termasuk kualitas pelayanan. Pelayanan prima, yaitu pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas, menjadi krusial bagi sebuah instansi. Penerapan pelayanan prima akan menciptakan citra positif dan reputasi baik bagi instansi tersebut, sekaligus memberikan kepuasan dan membangun kepercayaan pelanggan. Pelayanan prima merupakan upaya untuk memberikan rasa puas dan menumbuhkan kepercayaan terhadap pelanggan (Silvia, 2018)

2.1.4 Pengertian *Teller*

Teller dalam koperasi syariah memegang peranan krusial sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan anggota dan calon anggota, sehingga citra dan kualitas pelayanan koperasi sangat bergantung pada kinerja *teller*. Tugas utama *teller* adalah melayani transaksi keuangan seperti penyetoran, penarikan, transfer, dan pembayaran, yang semuanya harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip

syariah yang berlaku. Lebih dari sekadar operator transaksi, *teller* juga bertugas memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk dan layanan koperasi syariah, menjawab pertanyaan anggota, serta membantu anggota dalam proses pembukaan rekening atau pengajuan pembiayaan. Ketelitian dan kejujuran menjadi karakter wajib bagi *teller*, mengingat *teller* bertanggung jawab atas pengelolaan dana yang sangat sensitif dan harus dipastikan keamanannya. Selain itu, kemampuan berkomunikasi yang baik, keramahan, dan kesabaran juga sangat penting agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan membangun hubungan baik dengan anggota (Salmah & Murti, 2020).

Dalam koperasi syariah, *teller* harus memahami prinsip-prinsip syariah yang mendasari setiap produk dan layanan yang ditawarkan, sehingga dapat memberikan penjelasan yang komprehensif kepada anggota. Misalnya, *teller* harus mampu menjelaskan perbedaan antara akad Mudharabah, Murabahah, dan Musyarakah, serta implikasinya terhadap perhitungan bagi hasil atau margin keuntungan. Pemahaman ini tidak hanya penting untuk memberikan informasi yang akurat, tetapi juga untuk memastikan bahwa anggota memahami sepenuhnya akad yang ditandatangani dan merasa nyaman dengan pilihannya. Oleh karena itu, pelatihan mengenai prinsip-prinsip syariah dan produk-produk koperasi syariah merupakan bagian penting dari pengembangan kompetensi *teller*. Dengan pengetahuan yang memadai, *teller* dapat menjadi mitra yang terpercaya bagi anggota dalam memenuhi kebutuhan keuangan anggota sesuai dengan prinsip-prinsip Islam (Anam & Safitri, 2019).

Selain keterampilan teknis dan pengetahuan syariah, *teller* koperasi syariah juga harus memiliki kemampuan untuk membangun hubungan yang baik dengan anggota. *Teller* harus mampu membangun kepercayaan dengan anggota, sehingga anggota merasa nyaman dan aman dalam bertransaksi di koperasi syariah. Kepercayaan ini merupakan aset yang sangat berharga bagi koperasi, karena dapat mendorong loyalitas anggota dan menarik anggota baru. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan interpersonal dan kemampuan membangun hubungan merupakan bagian penting dari pelatihan *teller* (Anash et al., 2023).

2.1.5 Pengertian Mitigasi Risiko Operasional

Risiko operasional adalah risiko kerugian yang diakibatkan oleh ketidakcukupan atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, atau kejadian-kejadian eksternal yang memengaruhi operasional perusahaan. Risiko operasional dapat muncul pada tingkatan teknis, seperti masalah pada sistem informasi atau kesalahan pencatatan, maupun pada tingkatan organisasi, seperti sistem pemantauan dan pelaporan yang tidak berjalan dengan baik. Risiko operasional diakibatkan oleh kegagalan proses internal, *human error*, kegagalan sistem atau adanya masalah eksternal yang memengaruhi kegiatan operasional. Manajemen risiko operasional melibatkan identifikasi, penilaian, dan mitigasi risiko untuk mengurangi potensi kerugian. Risiko operasional dapat terjadi karena *human error*, kesalahan teknis, penipuan internal, *gap in flow*, atau kejadian-kejadian eksternal (Pangestuti et al., 2022).

Mitigasi risiko operasional pada koperasi syariah menjadi krusial dalam menjaga kelangsungan usaha dan kepercayaan anggota, mengingat operasional koperasi tidak terlepas dari berbagai potensi risiko yang dapat mengganggu aktivitas harian. Risiko operasional ini meliputi berbagai aspek, mulai dari kesalahan input data, penyelewengan dana, hingga gangguan sistem teknologi informasi yang dapat menghambat pelayanan kepada anggota. Oleh karena itu, koperasi syariah perlu menerapkan langkah-langkah mitigasi yang efektif untuk meminimalkan dampak negatif dari risiko operasional tersebut. Mitigasi risiko operasional yang baik akan membantu koperasi syariah untuk menjaga efisiensi, efektivitas, dan keamanan operasional, serta melindungi kepentingan anggota dan *stakeholders* lainnya (Syarofi, 2022).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merupakan penelitian yang dilandasi berdasarkan penelitian terdahulu yang bersangkutan dengan judul penelitian. Tujuannya adalah untuk membentuk landasan pengetahuan yang sedang dilaksanakan agar terhindar dari duplikasi penelitian.

Kajian pustaka juga membantu pelaksanaan penelitian dalam memilih prosedur penelitian yang sesuai, di antaranya adalah :

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul	Metode	Temuan Penting
Despy Sri Wahyu Kuntari, 2021	Implementasi Pelayanan Prima Di Koperasi Simpan Pinjam Dan Pembiayaan syariah BMT Assyafi'iyah Berkah nasional Kotagajah Lampung Tengah	Field research (penelitian lapangan)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pelayanan prima di koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syariah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kotagajah dilakukan dengan cara para karyawan memberikan kemudahan akses dalam menggunakan jasa atau aplikasi ceria digital, para karyawan juga harus memiliki rasa tanggung jawab serta berkompeten dalam bidangnya. Selain itu juga para karyawan harus cepat dalam memberikan pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada para anggota, dan memiliki sikap keterbukaan terhadap anggota. prinsip-prinsip pelayanan prima yang diterapkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kota Gajah antara lain: kesederhanaan, kejelasan, keamanan, kepastian waktu, tanggungjawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan

			keramahan serta kenyamanan**.**
Rahmad Illahi Perdana, 2020	Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bmt Al-Ittihad Cabang panam di Delima Kota Pekanbaru	Deskriptif kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa: Pertama dalam meningkatkan pelayanan nasabah ternyata seorang teller termasuk bagian bank yang berperan penting, karena teller yang berhadapan dan memberikan pelayanan langsung kepada nasabah. Kedua pelayanan yang diberikan teller BMT al-Ittihad adalah mengucapkan salam, melayani dengan penuh tanggung jawab, mengetahui kebutuhan nasabah, melayani dengan simpatik, melayani dengan cepat, memberikan rasa nyaman, berprilaku ramah, sabar, dan berpenampilan menarik. Hal-hal tersebut membuat nasabah merasah dilayani dengan sepenuh hati.
Moh Khoirul Anam, Khoiriyah Safitri, 2018	Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi teller di Bank Syariah	Kualitatif dan kuantitatif	Pelatihan BSP for Frontliner memberikan pengaruh yang cukup baik dalam meningkatkan kompetensi para teller di Bank Syariah Mandiri. Selain melalui pelatihan ini, BSM memberikan pelatihan-pelatihan lanjutan pada teller yang dinyatakan lulus dalam pelatihan BSP for Frontliner ini. Pelatihan ini juga merupakan salah satu

			pelatihan yang dijadikan sebagai syarat bagi frontliner yang ingin menjadi pegawai tetap.
Muhammad Majduddin, Munirul Abidin, Muhammad Anas, 2023	Efek Pelayanan Prima Dan Tingkat Keuntungan pada Sikap Anggota Memilih Pembiayaan	Kuantitatif asosiatif	Secara simultan variabel pelayanan prima dan tingkat keuntungan berefek positif substansial pada sikap anggota memilih pembiayaan di koperasi syariah. Sehingga koperasi syariah harus meningkatkan penyebaran informasi lebih luas dan meningkatkan fasilitas program unggulannya agar sikap anggota dalam memilih pembiayaan semakin meningkat.

Sumber: Diolah oleh penulis (2025)

Berdasarkan pemaparan beberapa penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian saat ini. Persamaannya terletak pada penempatan aspek pelayanan sebagai komponen sentral dalam penelitian. Dalam konteks ini, pelayanan prima oleh teller menjadi indikator penting dalam menjaga kualitas hubungan antara lembaga keuangan dengan nasabah/anggota. Kemudian penelitian sama-sama menyoroti peranan penting teller dalam operasional lembaga keuangan. Teller diposisikan sebagai garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan nasabah atau anggota. Perbedaannya terletak pada tujuan dan fokus masalah yaitu, mengkaji pelayanan teller sebagai upaya mitigasi risiko operasional, khususnya terhadap *fraud* dan kesalahan transaksi pada KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede, penelitian ini berfokus pada pengendalian risiko operasional yang muncul dari kelalaian teller, seperti salah input data transaksi dan menekankan pada mitigasi risiko operasional, termasuk potensi kerugian finansial dan kesalahan internal. Penulisan ini diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan sistem kerja teller untuk mencegah kerugian dan meningkatkan akurasi pelayanan.

BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian adalah tempat dimana penelitian dilaksanakan oleh penulis dalam rangka untuk memperoleh sumber data yang akan diteliti lebih dalam. Proses pelaksanaan penelitian ini dilakukan di KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Kota Gede Jalan Kemasan No.77, Prenggan, Kec. Kotagede, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55172 merupakan salah satu cabang yang memiliki aktivitas pelayanan yang terbilang cukup tinggi. Berdasarkan dari observasi awal, terdapat indikasi adanya risiko operasional layanan teller yang perlu dioptimalkan. Oleh karena itu, penulis berminat untuk melakukan penelitian lebih mengenai permasalahan tersebut yang bertujuan untuk mengoptimalkan layanan teller yang diberikan oleh KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Kota Gede. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi masukan bagi KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Kota Gede guna mengatasi teller yang diberikan serta menekan tingkat terjadinya risiko operasional. Penelitian ini dilaksanakan di KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Kota Gede dalam kurun waktu 6 (enam) bulan yang terhitung dari bulan September 2024 hingga Maret 2025.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus, yang merupakan bagian dari metode kualitatif. Studi kasus dipahami sebagai suatu bentuk penyelidikan empiris yang dilakukan dalam konteks kehidupan nyata, khususnya ketika batas antara fenomena yang diteliti dengan konteks sekitarnya tidak sepenuhnya jelas (Wahidmurni, 2017). Pendekatan ini bertujuan untuk menggali suatu kasus secara mendalam dan komprehensif. Dalam pelaksanaannya, studi kasus kualitatif memerlukan pemaparan mengenai proses penelitian, teknik pengumpulan sampel bila melibatkan survei primer, jumlah sampel yang digunakan, metode dan alat pengumpulan data, serta langkah-langkah teknis lainnya yang mendukung pelaksanaan penelitian (Nasution, 2023). Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, karena berfokus pada upaya

mitigasi risiko operasional melalui peningkatan pelayanan prima oleh teller. Desain penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam sejauh mana pelayanan prima yang diberikan oleh teller berkontribusi dalam mencegah dan mengurangi potensi risiko operasional.

3.3 Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data serta sampel penelitian yang digunakan pada penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

3.3.1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data utama yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian atau dari sumber pertama (Nasution, 2023). Data jenis ini umumnya bersifat faktual, objektif, dan memiliki tingkat keandalan yang tinggi, sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyelesaian suatu permasalahan. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara, penyebaran angket, tes, serta metode lainnya. Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh secara langsung di lapangan melalui observasi dan wawancara dengan pihak-pihak terkait, seperti Manajer Cabang, teller dan anggota di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede. Data yang telah diperoleh kemudian diolah oleh peneliti. Suatu data disebut primer apabila berasal dari sumber asli atau tangan pertama (Wahidmurni, 2017).

3.3.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang tidak diperoleh secara langsung dari subjek penelitian atau sumber pertama, namun tetap digunakan sebagai bagian penting dalam mendukung proses penelitian (Nasution, 2023). Data ini berfungsi sebagai pelengkap dan pendukung informasi dari data primer.

Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen perusahaan serta literatur yang relevan, seperti buku, jurnal ilmiah, dan buku SOP yang disusun oleh pemangku kepentingan di KSPPS Tamzis Bina Utama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, risiko operasional, pelayanan prima oleh teller, dan strategi perusahaan. Suatu data disebut sekunder apabila berasal dari pihak lain, bukan dari sumber asli atau tangan pertama, melainkan hasil interpretasi atau penyajian ulang (Wahidmurni, 2017).

3.3.3 Sampel Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, dikenal istilah subjek, informan, dan responden. Peran informan dan responden dalam pendekatan ini bukan untuk merepresentasikan populasi, melainkan untuk memberikan informasi yang relevan dan mendalam. Oleh karena itu, penentuan subjek penelitian tidak didasarkan pada jumlah yang besar, melainkan pada kualitas informasi yang dapat diberikan (Nasution, 2023). Istilah *sampling* dalam penelitian kualitatif juga sering diartikan sebagai teknik pemilihan subjek penelitian.

Peneliti menggunakan teknik purposive sampling dalam pengambilan sampel. Teknik ini merupakan metode pemilihan sampel yang disesuaikan dengan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan data (Nasution, 2023). Sampel dalam penelitian ini diperoleh dari narasumber yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional, seperti Manajer Cabang, teller, dan anggota di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam pendekatan kualitatif, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Pendekatan ini mengandalkan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara, studi dokumentasi atau arsip, serta observasi langsung di lapangan. Semua metode tersebut saling melengkapi dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain (Hermawan & Amirullah, 2016). Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi antara lain:

3.4.1 Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif. Meskipun lebih sering digunakan dalam pendekatan kualitatif, wawancara juga dapat dimanfaatkan dalam penelitian kuantitatif sebagai metode pengumpulan data. Secara umum, wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung atau percakapan verbal yang dilakukan dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan bagi keperluan penelitian (Nasution, 2023). Dalam penelitian ini, salah satu metode yang diterapkan adalah wawancara bebas

terpimpin, yaitu teknik wawancara yang dilaksanakan berdasarkan panduan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis sebelumnya. Proses wawancara dilakukan dengan melibatkan informan yang memiliki relevansi langsung terhadap fokus penelitian, antara lain Manajer Cabang, teller, serta anggota KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Kota Gede. Pendekatan ini digunakan untuk memperoleh data dan informasi yang mendalam guna mendukung analisis dan pencapaian tujuan penelitian secara komprehensif.

Tabel 3. 1 Daftar Sampel Penelitian

Kategori Responden	Jumlah	Topik Pertanyaan
- Manajer Operasional Cabang	1	- Bagaimana kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh teller KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede kepada anggota?
- Teller	2	- Apa saja bentuk risiko operasional yang berpotensi terjadi dalam aktivitas pelayanan teller, dan bagaimana upaya mitigasinya?
- Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kota Gede	10	- Sejauh mana pelayanan prima oleh teller berkontribusi dalam Upaya mitigasi risiko operasional di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede?
Total	13	- Bagaimana strategi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan teller dalam mengurangi risiko operasional?

Sumber: Diolah oleh penulis (2025)

3.4.2 Observasi

Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh informasi secara langsung melalui pengamatan terhadap subjek penelitian, sehingga menghasilkan data yang akurat, mendalam, dan terperinci

(Nasution, 2023). Dalam pelaksanaannya, peneliti hadir secara langsung di lokasi penelitian untuk melakukan pengamatan terhadap aktivitas yang berlangsung, sekaligus menggali informasi dari narasumber guna memperoleh gambaran faktual mengenai situasi yang diamati. Dalam konteks penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mencermati dan menelusuri berbagai aktivitas yang berkaitan dengan peranan pelayanan prima oleh teller dalam upaya mitigasi risiko operasional.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi tertulis yang memuat penjelasan serta pemikiran yang berkaitan dengan peristiwa faktual dan relevan dengan permasalahan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik dokumentasi diterapkan untuk menelusuri dan mengumpulkan data yang mendukung studi berjudul **"Peranan Pelayanan Prima oleh Teller sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)"**. Sumber dokumentasi yang dimanfaatkan mencakup berbagai arsip dan dokumen resmi dari pihak koperasi, seperti profil singkat koperasi, visi dan misi, struktur organisasi, serta dokumen lain yang mendukung dan berkaitan langsung dengan fokus penelitian.

3.5 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan suatu standar untuk menilai kebenaran data hasil penelitian, yang lebih menekankan pada isi informasi yang diperoleh daripada pada jumlah partisipan maupun sikap individu (Saadah et al., 2022). Dalam penelitian kualitatif, penekanan utama terletak pada pemahaman terhadap fenomena sosial, termasuk dalam memastikan keabsahan data yang sedang dianalisis. Sebuah temuan dianggap valid apabila tidak terdapat perbedaan antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan realitas yang sebenarnya terjadi di lapangan. Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik triangulasi, yang terdiri dari beberapa bentuk pendekatan sebagai berikut:

3.5.1 Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data adalah teknik yang melibatkan penggunaan berbagai sumber informasi yang berbeda untuk memperoleh data yang serupa. Pendekatan

ini bertujuan untuk menguji tingkat kredibilitas dan validitas temuan penelitian dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari berbagai pihak. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengumpulkan informasi dari beragam sumber, antara lain petugas customer service dan dokumen internal lembaga, guna memastikan konsistensi serta keandalan data yang dikaji.

3.5.2 Triangulasi teknik pengumpulan data

Triangulasi teknik pengumpulan data merupakan pendekatan yang melibatkan penggunaan berbagai metode pengumpulan data, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi, untuk memperoleh informasi yang serupa. Tujuan dari penerapan teknik ini adalah untuk menguji keakuratan dan keandalan data dengan membandingkan hasil yang diperoleh melalui berbagai metode. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan ketiga teknik tersebut yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai upaya untuk memastikan konsistensi dan validitas data yang dikumpulkan.

3.5.3 Triangulasi waktu pengumpulan data

Triangulasi waktu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan pada waktu yang berbeda dengan tujuan untuk menguji tingkat kredibilitas dan validitas informasi yang diperoleh. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengumpulan data dalam beberapa waktu yang berbeda guna memperoleh hasil yang lebih stabil dan konsisten. Untuk meminimalkan kemungkinan kesalahan dalam data yang telah dikumpulkan, diperlukan proses verifikasi keabsahan data. Proses ini merujuk pada empat kriteria utama dalam pengujian keabsahan data, yaitu *credibility, transferability, dependability,* dan *confirmability*. (Susanto et al., 2023) :

1. Derajat kepercayaan (*Credibility*)

Credibility merupakan standar dalam pemenuhan nilai keaslian dari data dan informasi yang telah diperoleh. Artinya, hasil dari penelitian harus mampu dipercaya oleh semua pembaca secara kritis dan berasal dari responden selaku pemberi informasi. Penelitian kualitatif mampu disebut mempunyai tingkat kredibilitas yang tinggi apabila hasil tersebut mampu memperoleh tujuannya dalam mendalami masalah.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Transferability merupakan standar yang menyatakan derajat kebenaran dari suatu hasil penelitian. Hal ini dimaksudkan guna mengevaluasi sejauh mana temuan suatu penelitian kelompok tertentu yang dilaksanakan mampu diterapkan pada kelompok lainnya dalam situasi yang sama. Standar ini penting guna menjaga keabsahan penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti perlu mendeskripsikan segala susunan penelitian secara lengkap, spesifik, dan logis sehingga kondisi penelitian mampu tergambar secara jelas dan sepadan dengan kecakapan yang peneliti miliki.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Dependability merupakan suatu standar guna mengevulasi sejauh mana temuan penelitian kualitatif menunjukkan keselarasan dari hasil temuan pada saat dilaksanakan oleh peneliti yang berbeda dengan waktu yang berbeda, namun dilaksanakan dengan metodologi serta wawancara yang sama. *Dependability* berguna sebagai reliabilitas serta melaksanakan replikasi studi, pemeriksaan (*auditing*) dengan mengikutsertakan pengamatan data dan literatur yang menunjang secara komprehensif.

4. Kepastian (*Confirmability*).

Confirmability merupakan konsep keterbukaan yang mana kesanggupan peneliti untuk mengungkapkan secara jelas terkait proses dan faktor-faktor penelitiannya lalu memungkinkan peneliti maupun pihak lain melaksanakan penelitian terkait hasil-hasil temuannya.

3.6 Teknik Analisis

Data Teknik analisis data merupakan upaya mendapatkan serta mengganti dengan sistem data hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan lainnya sehingga peneliti mampu memahami terkait kasus yang sedang dilakukan penelitian dan dapat disampaikan untuk temuan yang akan mendatang (Ahmad & Muslimah, 2021). Analisis data dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dan bersifat action yaitu penelitian yang berfokus pada pemecahan masalah-masalah yang nyata dalam situasi nyata. Metode ini digunakan untuk menguji efektivitas suatu tindakan dalam konteks sosial yang sebenarnya. Analisis data dilaksanakan secara berkaitan dan dilaksanakan secara berkesinambungan selama proses berlangsung hingga

penelitian selesai sehingga situasi dalam suatu fenomena tidak tertinggal dalam analisis. Dalam analisis data, terdapat proses pengumpulan data yang meliputi data collection, data reduction, data display, dan conclusion. Adapun proses analisis pada saat pengumpulan data, sebagai berikut (Hermawan & Amirullah, 2016):

3.6.1 Data *Collection*

Data *collection* atau pengumpulan data adalah tahap pertama dalam analisis data kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dilakukan sejak awal pengumpulan data, berbeda dengan penelitian kuantitatif yang melakukan analisis data setelah data lengkap. Peneliti kualitatif mengumpulkan data sambil juga menganalisis data yang ada. Proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan teknik wawancara mendalam, diskusi kelompok fokus, observasi, dan pendokumentasian. Dalam penulisan ini peneliti menggunakan metode wawancara mendalam dengan 13 informan, 3 diantaranya adalah staff KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede dan 10 informan lainnya adalah anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede. Peneliti juga menggunakan metode observasi dalam teknik pengumpulan data. Observasi dilakukan selama peneliti magang di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede dalam kurun waktu 6 bulan. Observasi juga dilakukan dengan pengambilan dokumentasi sebagai bukti konkrit bahwa peneliti telah melakukan pengumpulan data secara langsung dan rill.

3.6.2 Data *Reduction*

Data reduction atau reduksi data adalah tahap analisis data yang melibatkan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang data yang tidak relevan. Data dirangkum, diseleksi, dipilih yang pokok-pokok saja, tema yang sama dan kategori yang sesuai. Data yang tidak relevan dibuang. Proses ini memungkinkan peneliti untuk melakukan data collection kembali jika diperlukan. Dalam proses ini peneliti melakukan penyortiran hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede sebelum melakukan tahapan terakhir yaitu data display menampilkan hasil wawancara dalam bentuk petikan-petikan wawancara sebagai bentuk hasil pembahasan penulisan.

3.6.3 Data Display

Data display adalah tahap menampilkan data hasil dari data reduction pada laporan penelitian. Data yang ditampilkan adalah petikan-petikan wawancara untuk tiap ide dalam topik penelitian dan data display untuk konsep atau tema-tema yang sama. Maksud dari menyajikan petikan-petikan wawancara asli adalah untuk menunjukkan kealamiahan penelitian kualitatif. Pada tahapan data display ini, pencarian data masih belum berakhir, dan peneliti dapat mengambil data-data yang dianggap kurang jika diperlukan. Data display dilakukan setelah data reduction dilakukan. Proses ini memungkinkan peneliti menampilan data hasil wawancara dalam bentuk petikan-petikan setelah diyakini data yang didapat telah menjawab seluruh pertanyaan pada rumusan masalah penulisan. Data yang diperoleh harus sesuai dengan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang didapatkan selama proses pengumpulan data di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Perusahaan

4.1.1 Sejarah Pendirian

Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tamzis Bina Utama dibentuk oleh sekelompok anak muda terdidik pada tahun 1992 di Kecamatan Kertek, Kabupaten Wonosobo Provinsi Jawa Tengah. Modal yang kecil, pengalaman yang minim serta letak geografis yang relatif bukan berada disentra kegiatan ekonomi tidak menyurutkan tekad anak-anak muda ini untuk membangun perekonomian yang lebih adil sesuai syariah. Pada tanggal 14 November 1944 Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS) Tamzis mendapatkan status badan hukum dengan nomor 12277/B.H/VI/XI/1994 dari Departemen Koperasi. Pada tanggal 14 November 2015 ada Perubahan Anggaran Dasar Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baituttamwil Tamzis menjadi Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) Tamzis Bina Utama dengan nomor Badan Hukum : 214/BH/KWK.11-21/IX/1999 (Lestari et al., 2024).

Adanya perubahan Anggaran Dasar Koperasi Jasa Keuangan Syariah Baituttamwil Tamzis dengan tujuan untuk mengembangkan potensi ekonomi dan kesejahteraan anggota pada khususnya dan masyarakat pada umumnya perlu dilakukan untuk menyesuaikan perkembangan koperasi dan untuk mendukung pada terselenggaranya organisasi yang demokratis mandiri dan tanggung jawab. Perubahan Anggaran tersebut telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1992. Berkat ijin Allah SWT melalui ketekunan, keyakinan dan kemampuannya berkomunikasi dengan masyarakat dan berbagai pihak, Tamzis kini memiliki lebih dari dua puluh ribu anggota. Pelayanan kepada masyarakat yang semula hanya di garis pengurusnya, kini telah memiliki kantor pusat yang representatif dengan beberapa kantor cabang dan kantor pembantu. Pada tahun 2003 dengan prestasi dan kinerja yang terus meningkat, Tamzis mendapat izin dari Departemen Koperasi Republik Indonesia untuk membangun cabang diberbagai

kota di Indonesia. Selain di Wonosobo Jawa Tengah Tamzis saat ini memiliki kantor dibeberapa area, antara lain: Yogyakarta, Jakarta, Bandung, Banyumas, Magelang, Klaten, Semarang dan akan terus mengembangkan diri ke kota-kota lain.

4.1.2 Visi dan Misi KSPPS Tamzis Bina Utama

1. Visi : Menjadi Koperasi Utama dan Terpercaya untuk Kesejahteraaan Anggota
2. Misi :

a. Membina keutamaan akhlaq
b. Menggembirakan dan memudahkan anggota
c. Mengembangkan kegiatan ekonomi produktifnya
d. Mengembangkan tata kelola peusahaan yang baik dan layanan keuangan berdasar kebutuhan anggota dan perkembangan teknologi
e. Mengembangkan manfaat kepada anggota untuk mencapai kesejahteraan keluarga utama
f. Bekerjasama dengan semua pihak untuk membina masyarakat utama
g. Budaya Perusahaan

   LIFE

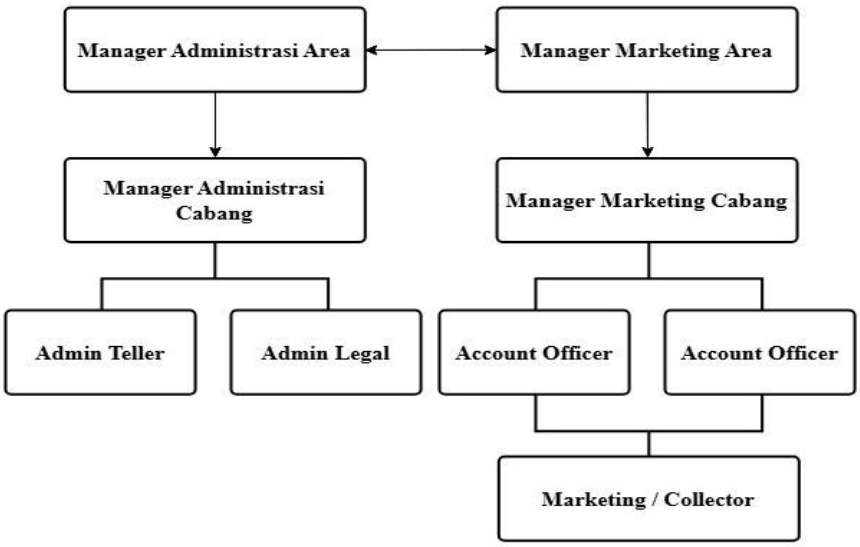
h. *Learning*: Kami mengutamakan sikap selalu belajar, berpikir terbuka, dinamis dan adaptif.
i. *Integrity*: Kami menjunjung tinggi kejujuran, kepatuhan dan kecintaan terhadap profesi.
j. *Friendliness*: Kami mementingkan komunikasi, meningkatkan kerjasama, memberi manfaat dan edukasi.
k. *Endurance*: Kami mengedepankan pelayanan yang profesional, handal, antusias, sabar, tekun dan bertanggungjawab.

4.1.3 Ruang Lingkup Industri

Ruang lingkup KSPPS Tamzis Bina Utama berpacu pada Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah. Koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang seorang atau badan hukum koperasi yang kegiatannya berlandaskan prinsip koperasi. Koperasi merupakan gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas

kekeluargaan. Tujuan dari koperasi adalah untuk meningkatkan kesejahteraan anggotanya. Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) adalah koperasi yang kegiatan usahanya meliputi simpanan, pinjaman, dan pembiayaan sesuai prinsip syariah. KSPPS sebelumnya dikenal sebagai Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS). Kegiatan operasional KSPPS sesuai dengan prinsip-prinsip Islam atau dalam tata cara bermuamalat yaitu menjauhi praktik-praktik yang mengandung unsur riba. Selain itu, KSPPS juga berpedoman pada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan hadis sehingga diharapkan mampu menghindari segala sesuatu yang bertentangan dengan syariat Islam (Yuli, 2016).

4.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

Sumber : (Fatika, wawancara, 2025)

1. Manajer Marketing Cabang

   Tugas utama Manager Marketing mencakup perencanaan dan pelaksanaan strategi promosi, pemasaran, serta edukasi syariah bersama tim terkait seperti MAC, AO, dan Marketing. Bertanggung jawab menjalin hubungan dengan tokoh atau ormas potensial untuk memperluas pangsa pasar, menjaga likuiditas kantor cabang, serta mendelegasikan tugas-tugas pemasaran kepada AO. Selain itu, Manager Marketing juga mengoordinasikan dan mengawasi kerja tim AO, melakukan survei dan analisis kelayakan pembiayaan, serta menangani klasifikasi dan remedial pembiayaan sesuai SOP. Manajer Marketing berperan penting dalam menciptakan iklim kerja yang positif, membina dan memotivasi staf, serta menyusun laporan keuangan dan kinerja cabang untuk disampaikan ke manajemen pusat.

2. Manajer Operasional Cabang

   Tugas Manager Operasional Cabang mencakup pengelolaan stok opname persediaan, pelaksanaan fungsi treasury baik ke pusat maupun keluar,

pengecekan buku, serta tanggung jawab terhadap jaminan dan pemahaman menyeluruh atas jobdesk administrasi pembiayaan maupun staf lainnya. Manajer Operasional Cabang juga mengontrol kesesuaian data LHK, mengoordinasikan tugas staf administrasi, dan bersama Manajer Marketing Cabang bertanggung jawab atas pengelolaan aktiva cabang. Selain itu, Manajer Operasional Cabang turut bekerja sama dengan MMC, AO, dan Admin Pembiayaan dalam mengatur jadwal pencairan dana dan membina kolaborasi antar divisi untuk memastikan kelancaran operasional cabang.

3. Administrasi Pembiayaan

   Tugas Staf Administrasi Pembiayaan meliputi persiapan administrasi pencairan dan pelaksanaan proses dropping pembiayaan, serta pemeriksaan kelengkapan dokumen mitra. Staf Administrasi Pembiayaan juga bertanggung jawab dalam pembuatan akad pembiayaan, kartu angsuran, tanda terima jaminan, serta membacakan akad kepada anggota. Selain itu, staf ini mengelola pengarsipan seluruh dokumen pembiayaan, termasuk akad, berkas pendukung, dan jaminan sesuai nomor rekening, serta memastikan jaminan telah diperiksa dan disetujui. Staf Administrasi Pembiayaan juga menyerahkan tanda terima jaminan asli kepada anggota dan mencatatnya dalam buku registrasi jaminan, serta menyusun laporan pembiayaan secara berkala sesuai periode yang ditentukan.

4. *Teller*

   Tugas Teller Pembiayaan mencakup penyusunan laporan kas harian, penerimaan dan pengeluaran transaksi tunai sesuai batas kewenangan, serta penyusunan dan penomoran bukti transaksi masuk dan keluar. Teller juga bertanggung jawab membuat rekapitulasi transaksi harian dan meminta validasi dari pihak berwenang, melakukan pencocokan antara rekap kas dengan mutasi vault dan neraca, serta menghitung kas di awal dan akhir hari kerja. Selain itu, teller wajib memeriksa keaslian uang yang diterima untuk mencegah peredaran uang palsu, dan menyusun laporan arus kas bulanan sebagai bahan evaluasi kinerja keuangan.

5. *Customer Service*

Tugas Customer Service mencakup memberikan pelayanan dalam proses pembukaan dan penutupan rekening tabungan serta deposito, menerima anggota baru, dan memberikan penjelasan mengenai produk-produk KSPPS. Selain itu, Customer Service juga bertanggung jawab membuat buku tabungan dan nomor rekening untuk anggota baru, melakukan registrasi tabungan dan deposito baik secara digital maupun manual, serta mengarsipkan kartu tabungan berdasarkan nomor rekening secara rapi dan teratur.

6. *Account Officer (AO)*

   Tugas *Account Officer* (AO) mencakup perancangan program kerja dan anggaran tahunan bersama tim terkait, memasarkan produk pendanaan dan pembiayaan Tamzis, serta memperluas pasar melalui pendekatan kepada tokoh masyarakat dan komunitas potensial. AO juga bertanggung jawab melakukan survei dan analisis kelayakan pengajuan pembiayaan sesuai batas kewenangan, meneruskan pengajuan melebihi kewenangan kepada atasan, serta mengoordinasikan jadwal pencairan pembiayaan dengan pihak terkait. Selain itu, AO memimpin, mengawasi, dan membina kinerja marketing atau kolektor dalam hal kolekting simpanan dan pembiayaan, mengelola kelancaran pembiayaan termasuk remidial atas pembiayaan bermasalah, menciptakan lingkungan kerja yang positif dan islami, serta menyusun laporan kinerja secara rutin kepada Manajer Marketing Cabang.

7. *Marketing Collector*

   Tugas *Marketing Collector* meliputi membantu *Account Officer* dalam memasarkan dan memperkenalkan produk-produk Tamzis kepada masyarakat, memberikan penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan untuk memperoleh fasilitas pendanaan, pembiayaan, serta menjadi anggota Tamzis. Selain itu, *Marketing Collector* juga bertanggung jawab melayani dan membantu anggota secara teknis dalam melakukan berbagai transaksi seperti pembiayaan, simpanan, investasi, serta zakat, sedekah, infaq, dan wakaf.

4.2 Data dan Pembahasan

4.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Prima

Kualitas pelayanan merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana perbedaan antara harapan pelanggan dengan kenyataan pelayanan yang mereka peroleh. Untuk menilai kualitas pelayanan, perlu dilakukan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima secara nyata dengan ekspektasi awal yang mereka miliki. Semakin kecil perbedaan antara kenyataan dan harapan tersebut, maka semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan yang diberikan (Guspul & Ahmad, 2018).

Pelayanan prima oleh teller merujuk pada bentuk layanan yang diberikan oleh petugas teller kepada anggota dengan mengacu pada standar yang telah ditetapkan. Pelayanan ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan, kebahagiaan, dan rasa senang bagi anggota yang menerima layanan tersebut, sehingga tercipta pengalaman pelayanan yang positif dan berkesan (Andriani, 2016).

Untuk memudahkan proses evaluasi dan pengukuran terhadap kualitas pelayanan, dikembangkan suatu instrumen pengukuran yang dikenal dengan SERVPERF (Service Performance). SERVPERF merupakan skala multi-item yang dirancang untuk menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan. SERVPERF mencakup lima dimensi utama, yaitu bukti fisik *(tangibles)*, keandalan *(reliability),* daya tanggap *(responsiveness),* jaminan *(assurance),* dan empati *(empathy)* (Ridwan & Rosid, 2018).

4.2.2 Kualitas pelayanan prima yang diberikan oleh teller KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede kepada anggota

Pelayanan prima merupakan aspek fundamental dalam operasional lembaga keuangan syariah, termasuk di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer operasional cabang dan teller serta pernyataan dari para anggota sebagai penerima layanan, ditemukan bahwa pelayanan prima di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede telah dijalankan secara konsisten sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan pusat. Dalam hal ini, kualitas pelayanan tidak hanya mencerminkan kepatuhan terhadap prosedur, namun juga menyentuh aspek emosional dan interaksi sosial yang dirasakan langsung oleh anggota, hal ini sejalan dengan temuan penelitian oleh (Pujiarti & Musfiroh, 2022) menemukan bahwa program seperti sistem jemput bola, 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun), pelatihan, dan reward karyawan sejalan berhasil meningkatkan kualitas interaksi dengan anggota serta kepatuhan terhadap SOP. Pendekatan ini meningkatkan aspek emosional dan kepercayaan pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer operasional cabang, pelayanan prima di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede dilandaskan pada keramahan, ketepatan, ketelitian, dan kecepatan pelayanan**.** SOP yang diterapkan bersifat seragam di seluruh cabang KSPPS Tamzis Bina Utama, hal ini menunjukkan adanya standarisasi pelayanan di tingkat institusi. Manajer Operasional cabang (Fitri Mulyani) menjelaskan bahwa:

> “Di Tamzis khususnya Tamzis Kotagede yang berhubungan dengan pelayanan. Standar pelayanan tentunya sama antara Tamzis satu dengan yang lainnya. Karena kami memiliki sebuah SOP meliputi keramahan. Jadi kami memang menerapkan keramahan itu sebagai dasar utama kita melayani anggota baik yang ada di kantor maupun yang ada di lapangan atau di pasar, karena kami di pasar sendiri juga memiliki beberapa *marketing collector*. Kedua yang berkaitan dengan pelayanan yaitu ketepatan atas transaksi. Sebuah transaksi tentunya harus tepat kemudian itu juga berpengaruh dengan ketelitian kami baik dari teller maupun dari petugas pelayanan yang ada di lapangan atau di pasar.

> Kemudian yang berhubungan dengan itu adalah kecepatan pelayanan tersebut, sehingga antrian sebisa mungkin tidak terlalu menumpuk karena kita juga memiliki anggapan bahwa menunggu itu sangat melelahkan dan membosankan dan bagaimana caranya kita dapat melakukan pelayanan sebaik mungkin, seteliti mungkin, setepat mungkin, dan secepat mungkin." (Wawancara, Juni 2025)

Keramahan menjadi elemen utama dalam membangun hubungan dengan anggota, tidak hanya dalam pelayanan di kantor, tetapi juga pelayanan lapangan di pasar oleh *marketing collector*. Aspek ketepatan dan ketelitian dalam transaksi menjadi sorotan utama, terutama bagi teller yang bertugas menangani dana anggota. Selain itu, kecepatan pelayanan juga diperhatikan untuk meminimalisasi waktu tunggu anggota yang dapat berdampak pada kepuasan dan persepsi kualitas layanan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Manajer Operasional Cabang KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede, Ibu Fitri Mulyani, hal ini sejalan dengan temuan (Dharmawati & Abidah Suryaningsih, 2018) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang mencakup aspek keandalan *(reliability),* empati, dan responsivitas yang secara langsung berkaitan dengan keramahan dan kecepatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan anggota.

Untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam, peneliti juga melakukan wawancara mendalam dengan staff teller 1. Berdasarkan hasil wawancara dengan staf teller 1, Ibu Nur Fatika Ulfa menunjukkan kesamaan dengan pemaparan manajer operasional cabang KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede. Beliau menekankan bahwa:

> "Saya selalu mengutamakan standar pelayanan yang paling utama adalah ramah. Kemudian yang kedua kita harus teliti, dalam penginputan uang, dalam menerima uang yang anggota berikan, dan teliti dalam menghitung uang yang diberikan. Melakukan pengecekan keaslian uang tersebut. Selalu mengusahakan untuk menyajikan pelayanan prima bagaimanapun kondisinya." (Wawancara, Juni 2025)

Keramahan adalah nilai utama, diikuti dengan ketelitian dalam setiap aspek transaksi seperti penginputan, penerimaan, dan pengecekan keaslian uang. Pelayanan dilakukan dengan standar kehati-hatian yang tinggi demi menjamin kepercayaan anggota. Teller di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede berprinsip bahwa pelayanan yang dilakukan meliputi sikap ramah, cepat, dan tepat**,** yang diwujudkan melalui kebiasaan menyapa, tersenyum, serta menyampaikan salam kepada anggota. Selain itu, sikap profesional dan kemampuan dalam memahami kebutuhan anggota menjadi perhatian utama.

Kemudian untuk mendapatkan informasi yang sejalan dengan pernyataan manajer operasional dan staf teller, peneliti juga melakukan wawancara secara mendalam dengan para anggota koperasi sebagai bentuk validasi dari sudut pandang penerima layanan di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede. Berdasarkan hasil wawancara dengan anggota didapatkan pernyataan yang selaras dengan hal tersebut, pernyataan yang diperoleh dari anggota menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh teller telah sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh institusi. Beberapa anggota menyampaikan bahwa teller melayani dengan ramah, telaten, dan kompeten**,** serta memiliki ketelitian tinggi dalam pengecekan uang**.** Hal ini menjadi bukti konkret bahwa nilai-nilai SOP seperti keramahan dan ketelitian benar-benar dirasakan oleh anggota. Aspek kecepatan pelayanan juga mendapatkan apresiasi, karena anggota merasa tidak perlu menunggu lama untuk melakukan transaksi seperti menabung atau penarikan tunai. Sistem antrian yang rapi dan tertib juga memberikan pengalaman layanan yang lebih efisien. Anggota juga menyampaikan bahwa teller mampu memahami kebutuhan dan situasi transaksi pribadi, serta memberikan bantuan ketika anggota mengalami kesulitan, misalnya dalam penggunaan aplikasi *M-Tamzis*. Hal ini mencerminkan responsivitas dan empati teller, dua dimensi penting dalam pelayanan prima yang dijelaskan dalam teori kualitas layanan SERVPERF (Zeithaml, 2004), yaitu *responsiveness* (tanggapan cepat), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (kepedulian).

Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan prima teller di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede telah memenuhi ekspektasi anggota**,** baik dari segi standar prosedural maupun pengalaman emosional dalam bertransaksi. Keempat nilai utama yang teridentifikasi, yaitu keramahan, ketepatan, ketelitian, dan kecepatan**,** telah dijalankan secara konsisten oleh seluruh lapisan pelaksana layanan dan diakui oleh anggota sebagai bagian dari pelayanan berkualitas. Dengan demikian, pelayanan teller di kantor cabang ini mencerminkan komitmen institusi terhadap penerapan standar pelayanan prima secara menyeluruh dan berkelanjutan.

4.2.3 Bentuk risiko operasional yang berpotensi terjadi dalam aktivitas pelayanan teller

Risiko operasional merupakan ancaman yang kerap dihadapi oleh lembaga keuangan, termasuk KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fitri Mulyani selaku Manajer Operasional Cabang menjelaskan bahwa

> "Risiko yang timbul tentunya sama dengan lembaga keuangan lainnya. Risiko yang sering timbul antara lain kesalahan input nominal, kehilangan dokumen transaksi, atau gangguan sistem. Kadang juga ada risiko *human error* saat jam pelayanan padat." (Wawancara, Juni 2025)

Diketahui bahwa risiko operasional yang umum terjadi dalam aktivitas pelayanan teller meliputi kesalahan input nominal, kehilangan dokumen transaksi, gangguan sistem, serta kesalahan akibat tekanan saat jam-jam sibuk. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa Tamzis menghadapi risiko-risiko yang bersifat teknis dan non-teknis, yang jika tidak dikelola dengan baik dapat memengaruhi kredibilitas dan kelancaran operasional harian koperasi. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ibu Fitri Mulyani selaku Manajer Operasional Cabang KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede mengenai bentuk risiko operasional yang terjadi di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede sejalan dengan temua (Hasibun, 2024) bahwa risiko operasional meliputi *human error* (kesalahan manusia) dan kegagalan sistem/IT. BSI KC Bengkulu menerapkan strategi pengelolaan risiko berupa internal audit,

pemantauan sistem, dan pelatihan staf untuk mengurangi kesalahan input dan reaksi saat terjadi gangguan sistem.

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan pernyataan serupa yang dikemukakan oleh staf teller 1 di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede, Ibu Nur Fatika Ulfa, yang menegaskan bahwa risiko paling umum adalah *human error* dan gangguan sistem atau jaringan internet. Ibu Nur Fatika Ulfa menjelaskan bahwa:

> "Risiko paling umum adalah *human error*, kemudian jaringan internet dan *system.* Karena kegiatan kami terpusat kepada *system* dan *system* tersebut membutuhkan jaringan internet sehingga jika tidak ada internet kegiatan operasional tidak dapat dilakukan dan tidak dapat melakukan transaksi-transaksi tersebut, sehingga menyebabkan pekerjaan teller akan terhambat. Semisalnya internet sedang *trouble* atau *system* dari pusat sedang *error.* Tamzis memiliki *core system* yang digunakan untuk *login* dan masuk ke transaksi-transaksi tersebut sehingga jika terjadi *trouble* pada pusat maka kantor-kantor cabang juga akan mengalami kendala. Bentuk risiko sebagai bentuk *human error* bisa berupa kesalahan penginputan, kesalahan dalam menulis nominal di excel seperti misalnya terdapat transaksi Rp 1.000.000 namun tertulis Rp 10.000 atau Rp 100.000 dan itu akan berakibat fatal, dan apa yang tercetak pada printer harus sesuai dengan *system*. Jika terjadi kesalahan dan teller tidak melakukan pengecekan ulang kemudian diberikan kepada anggota kemudian anggota melakukan komplain maka akan mendatangkan masalah baru." (Wawancara, Juni 2025)

Dikarenakan seluruh transaksi bergantung pada sistem inti (core system), maka ketika terjadi gangguan pusat, seluruh aktivitas operasional di cabang pun akan terganggu. Selain itu, kesalahan input nominal dalam Excel maupun sistem, seperti salah menulis Rp 1.000.000 menjadi Rp 100.000, dapat menimbulkan kesalahan data yang berpotensi menimbulkan komplain dari anggota, apalagi jika tidak dilakukan pengecekan ulang secara cermat sebelum transaksi diserahkan ke anggota.

Sementara itu, selain mewawancarai Manajer Operasional Cabang dan teller 1 peneliti juga mewawancarai teller 2 yang merupakan teller karyawan magang, Bapak Abdul Rohim, berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Abdul Rohim didapat hasil wawancara bahwa:

> "Banyak kemungkinan risiko operasional yang akan terjadi. Risiko yang paling sering itu adalah kesalahan penginputan, salah hitung uang, dan terkadang anggota komplain karena merasa pelayanan kurang cepat, sehingga saya menerapkan di akhir pelayanan selalu mengucapkan permintaan maaf karena saya masih baru menjadi staf teller. Setiap di akhir transaksi kami selalu menginformasikan sisa saldo kepada anggota agar anggota mengetahui jumlah simpanan dan terkadang pasti ada *human error*, seperti salah penginputan. Pada awal saya bekerja merasa panik dan bingung jika harus mengerjakan banyak pekerjaan pada satu waktu, saya pernah mengalami kasus anggota ingin menarik uang sebesar Rp 100.000 namun saya menginputnya sebesar Rp 1.000.000, sementara di slipnya sudah benar sebesar Rp 100.000 namun di sistem tercatat Rp 1.000.000, tetapi akhirnya bisa terselesaikan." (Wawancara, Juni 2025)

Teller dapat melakukan kesalahan transaksi yang berisiko seperti adanya risiko penginputan yang salah dan kesalahan dalam menghitung uang. Beliau mencontohkan pengalaman pribadi ketika salah menginput nominal sebesar Rp 1.000.000 padahal anggota hanya menarik Rp 100.000. Meskipun slip transaksi sudah benar, sistem mencatat nominal yang salah, yang kemudian menimbulkan potensi komplain dari anggota. Bapak Abdul Rohim menekankan pentingnya memberikan informasi saldo di akhir transaksi dan menyampaikan permintaan maaf sebagai bentuk tanggung jawab dan upaya menjaga kepercayaan anggota.

Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga narasumber yang diwawancarai, dapat disimpulkan bahwa bentuk risiko operasional utama dalam aktivitas pelayanan teller di KSPPS Tamzis Kotagede terdiri dari tiga kategori besar:

1. Kesalahan manusia *(human error),* seperti salah input nominal dan salah hitung

2. Gangguan sistem dan jaringan, yang berdampak langsung pada kelancaran transaksi
3. Ketidaksiapan menghadapi beban kerja tinggi, terutama bagi teller baru

Risiko-risiko ini tidak hanya mempengaruhi kualitas pelayanan, namun juga berdampak pada reputasi dan kepercayaan anggota terhadap koperasi. Dengan memahami jenis risiko tersebut, pihak manajemen dapat menyusun strategi mitigasi yang lebih tepat, seperti peningkatan pelatihan, penguatan sistem IT, serta pembinaan teller dalam manajemen stres kerja. Kesadaran terhadap potensi risiko operasional yang bersumber dari aktivitas teller menjadi dasar dalam memperkuat sistem pelayanan agar tetap berjalan optimal dan berorientasi pada kepuasan anggota.

4.2.4 Langkah-Langkah Mitigasi Risiko Operasional di Tingkat Cabang

Upaya mitigasi risiko operasional pada lembaga keuangan syariah seperti KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede dilakukan secara sistematis melalui penerapan kebijakan internal dan pengawasan berlapis. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Operasional Cabang, Ibu Fitri Mulyani menjelaskan bahwa:

> "Untuk melakukan mitigasi risiko tentunya kami menerapkan SOP ketat dan melakukan pelatihan rutin supaya para staf melakukan perkembangan ilmu. Selain itu, tamzis memiliki audit internal atau biasa disebut IC *(Internal Control)* untuk melakukan pengecekan berlapis hal ini dilakukan secara berkala untuk mendeteksi dan mencegah risiko sejak dini." (Wawancara, Juni 2025)

Strategi mitigasi yang diterapkan mencakup pelaksanaan SOP *(Standard Operating Procedure)* secara ketat dan pelatihan rutin kepada para staf. Pelatihan ini dimaksudkan agar para teller dan staf lainnya dapat terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan, sehingga mampu menghadapi potensi risiko operasional secara efektif. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Fitri Mulyani, hal ini sejalan dengan temuan (Syaifudin, 2024) tentang audit internal dan pelaporan rutin adalah bentuk implementasi SOP dan pengawasan berlapis, memastikan pelatihan dan SOP dijalankan konsisten.

Selain SOP dan pelatihan, Tamzis juga menerapkan sistem audit internal yang disebut IC *(Internal Control)*. Fungsi utama dari IC adalah melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap seluruh proses operasional untuk mendeteksi potensi risiko sejak dini. Pemeriksaan dilakukan secara independen sehingga mampu memberi penilaian objektif terhadap potensi kelemahan dalam prosedur pelayanan. Hal ini memungkinkan tindakan pencegahan dan perbaikan dilakukan sebelum risiko benar-benar terjadi dan berdampak pada reputasi lembaga.

4.2.5 Keterlibatan Teller dalam Sistem Pelaporan dan Penanganan Risiko Operasional

Partisipasi aktif teller dalam proses pelaporan dan penanganan risiko menjadi salah satu fondasi penting dalam menjaga mutu pelayanan di KSPPS Tamzis. Ibu Fitri Mulyani selaku Manajer Operasional Cabang menjelaskan bahwa:

> "Untuk teller wajib melaporkan kesalahan atau potensi risiko karena seorang manajer operasional tidak selalu di tempat sehingga komunikasi kami harus selalu berjalan dan teller harus terlibat. Teller dan CS harus selalu melaporkan apa yang terjadi di kantor tersebut. Hal ini dapat menjadi evaluasi baik harian maupun mingguan." (Wawancara, Juni 2025)

Setiap teller wajib melaporkan setiap bentuk kesalahan atau potensi risiko yang terjadi di lapangan. Karena manajer operasional tidak selalu berada di tempat, maka komunikasi intensif antara teller dan manajemen sangat diperlukan untuk memastikan penanganan risiko yang cepat dan tepat.

Hal ini didukung oleh pernyataan dari teller Ibu Nur Fatika Ulfa, yang menyebut bahwa:

> "Di Tamzis Kotagede jika teller melakukan kesalahan transaksi misalnya seharusnya melakukan penarikan uang namun tercatat pada *system* masuk ke dalam setoran maka pada *system* kami pun terdapat menu pada bagian koreksi untuk memperbaiki kesalahan penginputan tersebut. Namun jika terjadi kesalahan penginputan pada saat menginput transaksi marketing dan baru terdeteksi saat akan melakukan penutupan pada *system* maka koreksi baru dapat

dilakukan pada keesokkan harinya dan pengoreksian ini dilakukan oleh MOC. Jadi teller selalu dilibatkan dalam proses koreksi." (Wawancara, Juni 2025)

Sistem pada Tamzis menyediakan fitur koreksi transaksi bagi teller apabila terjadi kesalahan pencatatan, seperti salah input antara transaksi setoran dan penarikan. Koreksi ini harus dilaporkan dan dilakukan oleh MOC (Manajer Operasional Cabang), terutama jika kesalahan ditemukan saat proses penutupan harian. Teller juga dilibatkan langsung dalam proses pengawasan dan komunikasi terhadap transaksi-transaksi yang mengalami kendala teknis.

Untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam, peneliti juga melakukan wawancara mendalam dengan staff teller 2 karyawan magang, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan teller 2, Bapak Abdul Rohim, Beliau menyampaikan bahwa:

"Kemarin saat terjadi kesalahan penginputan pada transaksi anggota sebesar Rp 1.000.000 saya langsung menkonfirmasi kepada teller senior, bagaimana penyelesaian yang harus dilakukan untuk memperbaiki kesalahan yang terjadi. Kemudian teller senior menyarankan untuk melakukan validasi ulang pada transaksi yang dilakukan melalui sistem dan pada akhirnya permasalahan dapat diselesaikan, dan setiap akhir pelayanan selalu dilakukan pengecekan dan perhitungan ulang. Teller dan MOC selalu terlibat dalam setiap koreksi, dan melakukan komunikasi dua arah." (Wawancara, Juni 2025)

Validasi ulang terhadap transaksi menjadi prosedur wajib, dan setiap akhir pelayanan dilakukan pengecekan ulang sebagai bentuk kontrol kualitas. Komunikasi dua arah antara teller dan MOC menjadi penting dalam sistem pelaporan dan penyelesaian risiko operasional, yang memperlihatkan adanya keterlibatan aktif teller dalam proses mitigasi tersebut.

4.2.6 Contoh Kasus Teller dalam Mencegah Terjadinya Risiko Operasional

Teller sebagai garda terdepan pelayanan memiliki peran sentral dalam mendeteksi dan mencegah risiko sebelum terjadi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nur Fatika Ulfa selaku teller 1, didapatkan beliau menjelaskan bahwa:

> "Teller di Tamzis ini tidak hanya melayani anggota yang datang ke kantor saja yang menyetor atau menarik uang, namun juga melakukan penginputan laporan marketing yang dilakukan di pasar. Slip-slip marketing dibawa ke teller kemudian teller melakukan penginputan satu-satu maka itu juga sangat memerlukan ketelitian yang sangat agar tidak terjadi kesalahan yang fatal, karena berhubungan dengan nominal, dan karena yang menulis bukan teller melainkan marketing jadi jika terjadi ketidaksesuaikan antara *system* dan yang ditulis pada slip marketing maka kita harus komunikasikan langsung kepada marketing untuk melakukan konfirmasi. Kemudian untuk nomer di *system* dan di slip terkadang terjadi perbedaan sehingga akan menyebabkan perbedaan hasil pencarian nama pada *system*, dan hal demikian tidak boleh terjadi." (Wawancara, Juni 2025)

Selain melayani transaksi langsung dengan anggota, teller juga bertanggung jawab atas penginputan slip transaksi yang dilakukan oleh marketing di pasar. Dalam proses ini, ketelitian menjadi aspek utama karena informasi nominal yang salah atau ketidaksesuaian nama dan nomor transaksi bisa menyebabkan ketidaksesuaian data. Dalam situasi seperti ini, teller segera melakukan konfirmasi dengan marketing untuk memastikan keakuratan data.

Untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam peneliti juga melakukan wawancara mendalam dengan staff teller 2 karyawan magang, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdul Rohim, didapatkan bahwa:

> "Untuk mencegah kesalahan saya selalu melihat angkanya dulu sesuai atau tidak dengan slip yang ditulis anggota ketika melakukan penarikan dan saya selalu menulis ulang angka yang akan anggota transaksikan apakah sesuai atau tidak. Ketika anggota menabung kami selalu memastikan jumlah yang ditransaksikan agar tidak menimbulkan kesalahan dan masalah di kemudian hari." (Wawancara, Juni 2025)

Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, beliau selalu memverifikasi kesesuaian antara slip transaksi yang ditulis anggota dengan angka yang akan diinput ke dalam sistem.

Langkah ini dilakukan untuk menghindari kesalahan nominal yang dapat menyebabkan selisih dana dan memicu komplain anggota. Beliau juga menyampaikan bahwa sebelum menyelesaikan transaksi tabungan, teller akan memastikan jumlah setoran sesuai dengan yang disampaikan oleh anggota. Kedua pengalaman tersebut menunjukkan bahwa teller tidak hanya sebagai pelaksana teknis transaksi, namun juga sebagai pengontrol dan pengawas awal dari potensi kesalahan dalam pelayanan. Ketelitian, komunikasi, dan validasi ulang merupakan langkah preventif yang diambil oleh teller sebagai bentuk konkret mitigasi risiko operasional di lini pelayanan langsung.

4.2.7 Kontribusi pelayanan prima dalam upaya mitigasi risiko operasional

Pelayanan prima yang diberikan oleh teller KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede terbukti memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan anggota. Hal ini ditegaskan oleh Ibu Fitri Mulyani selaku Manajer Operasional Cabang bahwa:

> "Tentunya benar, pelayanan prima akan mencegah sebuah kesalahan melalui komunikasi yang baik dengan anggota, menjalin hubungan baik dengan anggota, empati terhadap anggota, serta teller dan CS yang taat terhadap SOP hal ini tentunya menjadi suatu upaya dalam pengendalian risiko." (Wawancara, Juni 2025)

Sikap teller yang cepat, ramah, dan tepat akan meningkatkan rasa dihargai anggota dan memperkuat loyalitas mereka terhadap koperasi. Pernyataan tersebut diperkuat oleh dua staf teller yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan prima sangat berkaitan erat dengan minimnya kesalahan dan keluhan dari anggota. Dengan memberikan layanan informatif, teliti, dan profesional, para teller berupaya menjawab setiap kebutuhan anggota dengan penyelesaian yang sesuai prosedur. Respons yang baik dari teller akan menciptakan kenyamanan dan kepercayaan dari anggota, serta memperkecil kemungkinan terjadinya komplain. Sebagaimana yang telah dijelaskan oleh Ibu Fitri Mulyani hal ini sejalan dengan temuan (Putra & Herianingrum, 2015) tentang kualitas pelayanan teller (yang mencakup keramahan,

kecepatan, dan ketepatan) di Bank BRI Syariah Surabaya dan membuktikan pengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dalam upaya melakukan mitigasi risiko melalui pelayanan prima oleh teller, SOP *(Standard Operating Procedure)* berperan penting sebagai panduan kerja yang sistematis dan terstruktur. Menurut Ibu Fitri Mulyani selaku Manajer Operasional Cabang menjelaskan bahwa:

> "SOP disusun berdasarkan pengalaman kerja lapangan dan masukan dari seluruh tim. Kami memastikan setiap langkah kerja terstruktur dan terdokumentasi agar dapat dipertanggungjawabkan. SOP berlaku untuk semua cabang." (Wawancara, Juni 2025)

SOP disusun berdasarkan pengalaman kerja lapangan dan masukan dari seluruh tim, lalu diterapkan secara seragam di semua cabang Tamzis. Teller menerapkan SOP dalam setiap tahapan transaksi mulai dari verifikasi data, pencatatan nominal, hingga penanganan komplain anggota. SOP yang diterapkan tidak hanya bersifat prosedural, tetapi juga mendorong pengendalian risiko melalui kerja yang teliti, tepat, dan terdokumentasi. Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan teller KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede Ibu Nur Fatika Ulfa dan Bapak Abdul Rohim menyatakan bahwa implementasi SOP dijalankan secara disiplin dengan pengawasan dari MOC dan pembelajaran bertahap bagi teller baru.

Pelayanan prima dapat dikategorikan sebagai salah satu bentuk pengendalian risiko non-teknis yang sangat efektif. Ibu Fitri Mulyani menyatakan bahwa komunikasi yang baik, sikap ramah, serta empati kepada anggota dapat mencegah terjadinya risiko pelayanan. Selain itu, kepatuhan terhadap SOP menjadi aspek krusial dalam menjaga kualitas pelayanan dan menekan risiko kesalahan. Hal ini dikuatkan oleh pernyataan Ibu Nur Fatika Ulfa dan Bapak Abdul Rohim selaku teller di KSPPS Tamzis Bins Utama KC Kotagede bahwa kesalahan sekecil apapun dalam proses penginputan atau pencatatan transaksi dapat menimbulkan kerugian bagi institusi. Oleh karena itu, pelayanan yang teliti, hati-hati, dan profesional menjadi upaya langsung dalam menekan risiko operasional.

Evaluasi rutin terhadap kualitas pelayanan dan potensi risiko dilakukan oleh manajemen melalui laporan bulanan dan analisis komplain anggota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Manajer Operasional Cabang, Ibu Fitri Mulyani menjelaskan bahwa:

> "Evaluasi dilakukan melalui laporan bulanan yang mencatat jumlah transaksi yang telah tercatat ke dalam sistem, kemudian dengan banyaknya transaksi apakah terjadi keluhan pada anggota, dari sini kami dapat menganalisa apakah kualitas dari pelayanan kami akan berdampak dengan adanya risiko. Evaluasi dilakukan secara berkala tentang pencapaian kita bulan kemarin seperti apa, jumlah transaksi yang dilakukan berapa banyak, apakah terdapat komplain yang cukup berarti, sehingga dapat menjadi acuan kami untuk berbenah dan memperbaiki performa cabang." (Wawancara, Juni 2025)

Evaluasi mencakup pencatatan jumlah transaksi, analisis keluhan, serta pemetaan indikator pelayanan yang perlu ditingkatkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan teller di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede Ibu Nur Fatika Ulfa menjelaskan bahwa:

> "Selama ini selalu ada evaluasi dari pusat atau MOC. Biasanya evaluasi dilakukan melalui briefing dengan menyampaikan beberapa hal, seperti jika melakukan pelayanan harus dilakukan secara profesional dengan tidak mencampurkan masalah pribadi dengan pekerjaan sehingga jika memiliki masalah apapun diluar pekerjaan tidak boleh mempengaruhi kualitas pelayanan dan harus focus denga apa yang kami kerjakan. Biasanya dilakukan dengan menjaga *mood* kerja yang baik. Selalu mengusahakan untuk profesional dan melayani dengan baik. Jadi selalu dilakukan evaluasi dan *briefing* baik itu *briefing* teller ataupun *briefing* keseluruhan." (Wawancara, Juni 2025)

Briefing rutin dilakukan oleh MOC untuk menanamkan profesionalitas dan menjaga kualitas kerja. Kemudian Bapak Abdul Rohim selaku teller karyawan magang menambahkan bahwa meskipun belum mendapatkan evaluasi pribadi

karena baru bergabung, menyadari pentingnya sistem penilaian terhadap kualitas pelayanan sebagai tolak ukur efektivitas kerja teller.

Kepuasan anggota terhadap pelayanan teller juga tercermin dari hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede. Sebagian besar anggota menyatakan belum pernah mengalami kesalahan transaksi. Salah satu anggota, Ibu Mudjilah, memang pernah mengalami kesalahan pencetakan mutasi rekening, namun mengapresiasi langkah cepat teller dalam mengoreksi dan menyelesaikan kesalahan tersebut secara profesional. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima yang dilakukan oleh teller tidak hanya meningkatkan kepuasan anggota, tetapi juga efektif dalam meminimalisir risiko serta menangani insiden dengan tanggung jawab tinggi.

4.2.8 Strategi yang Diterapkan untuk Meningkatkan Pelayanan Prima oleh Teller dalam Mengurangi Risiko Operasional

Strategi peningkatan pelayanan teller dalam rangka meminimalkan risiko operasional merupakan bagian penting dalam pengelolaan lembaga keuangan, terutama yang berbasis pelayanan langsung seperti KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede. Berdasarkan hasil wawancara dengan manajer operasional cabang dan dua staf teller, diperoleh beberapa poin penting yang menunjukkan tantangan serta strategi konkret yang diterapkan dalam menjaga mutu layanan sekaligus mengurangi risiko operasional.

1. **Tantangan Utama dalam Menjaga Kualitas Pelayanan dan Meminimalkan Risiko**

Tantangan paling signifikan dalam menjaga mutu pelayanan adalah bagaimana teller dapat mempertahankan pelayanan prima di tengah tingginya beban kerja dan volume transaksi harian. Hal ini disampaikan oleh Ibu Fitri Mulyani selaku Manajer Operasional Cabang yang menjelaskan bahwa:

> “Tantangan utamanya adalah menjaga konsistensi teller pada pelayanan prima saat volume transaksi dan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Sehingga tantangan

terbesar adalah bagaimana mempertahankan pelayan prima yang baik tetap dilakukan.” (Wawancara, Juni 2025)

Teller dituntut untuk tetap konsisten memberikan pelayanan cepat, tepat, dan ramah, meskipun dalam situasi tekanan kerja yang tinggi. Ketika tekanan kerja meningkat, risiko kesalahan seperti salah input, keterlambatan transaksi, atau kurangnya ketelitian dapat terjadi, sehingga menimbulkan risiko operasional baru yang berdampak pada kepuasan anggota. Teller memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga kualitas interaksi dengan anggota, sebab pelayanan yang tidak optimal dapat mengakibatkan keluhan, kehilangan kepercayaan anggota, serta pencatatan transaksi yang tidak akurat. Oleh karena itu, tantangan utama terletak pada aspek konsistensi, ketelitian, dan profesionalisme dalam melayani di tengah berbagai tekanan operasional**.**

2. Strategi untuk Meningkatkan Pelayanan Teller Sekaligus Mengurangi Risiko Operasional

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Manajer Operasional Cabang, Ibu Fitri Mulyani menjelaskan bahwa:

“Di Tamzis itu selalu dilakukan pelatihan dan berjalan terus. Pelatihan rutin dilakukan. Jadi sedari awal kita masuk sebagai karyawan kita sudah adakan sebuah pelatihan. Begitu juga karyawan-karyawan lama seperti teller dan CS itu pasti ada *upgrading* berkala, hal ini dilakukan untuk meningkatan kualitas pelayanan. Melakukan *upgrade* dalam hal komunikasi, bagaimana komunikasi efektif dengan anggota kemudian bagaimana teller dapat memanajemen emosi, kadang kala kita menemui anggota dengan keadaan emosi tidak stabil karena terburu-buru atau kepanasan, karena itulah bagaimana kita bisa meredam itu semua dan kita jangan sampai terpancing untuk melakukan pelayanan yang tidak baik. Sehingga pada pelatihan-pelatihan tersebut manajemen emosi diberikan. Kemudian bagaimana terkait prosedur transaksi syariah, seperti bagaimana cara kita memberikan arahan mengenai transaksi-transaksi syariahnya. Kita harus memberikan dana kepada anggota sesuai dengan

kebutuhannya, sehingga ketepatan transaksi syariahnya dapat dilakukan sesuai dengan akad dan kebutuhannya." (Wawancara, Juni 2025)

KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede menerapkan beberapa strategi sebagai upaya peningkatan pelayanan sekaligus pengurangan risiko. Strategi pertama adalah penguatan pelatihan berkala kepada seluruh staf operasional, khususnya teller. Pelatihan ini ditujukan agar teller mampu mengasah keterampilan teknis, meningkatkan akurasi dalam transaksi, serta memahami prosedur pelayanan secara mendalam. Teller juga dilatih untuk menyampaikan informasi kepada anggota dengan jelas dan ramah, yang merupakan bagian dari prinsip pelayanan prima.

Strategi berikutnya adalah peningkatan kualitas perangkat kerja, seperti sistem informasi transaksi dan peralatan pendukung seperti printer dan komputer. Menurut Ibu Fitri, penggunaan teknologi yang *user-friendly* dan ketersediaan perangkat kerja yang optimal akan memperlancar pelayanan, mengurangi antrean, dan meminimalkan risiko kesalahan akibat kendala teknis.

"Strateginya yaitu memperkuat pelatihan berkala, penggunaan teknologi transaksi yang user-friendly dapat mempengaruhi kelancaran transaksi agar tidak menyebabkan penumpukan anggota. Kelancaran sebuah perangkat kerja juga mempengaruhi kelacaran kita dalam melayani anggota, misalnya seperti printer. Jika printer mengalami kerusakan maka akan membuat anggota menunggu sehingga dapat membuat anggota kecewa, sehingga mengganti perangkat kerja sangat penting dalam meningkatkan pelayanan sekaligus mengurangi risiko operasional." (Wawancara, Juni 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan teller, didapatkan hasil bahwa strategi yang dikemukakan oleh Ibu Nur Fatika Ulfa selaku teller senior menjelaskan bahwa:

"Pertama, cek dan pahami apa yang diinginkan anggota supaya tidak terjadi kesalahan penginputan dan kesalahan transaksi karena banyak sekali terjadi kasus yang demikian, akibat dari teller tidak mengerti apa yang dimaksudkan oleh anggota. Kita memang dituntut untuk cepat namun kita harus

> mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang dimaksud oleh anggota. Apa yang diinginkan anggota dalam transaksi tersebut. Kemudian sangat perlu dilakukan pelatihan teller secara berkala, biar bagaimanapun walaupun seorang teller sudah bisa melayani namun kita tetap perlu belajar dan menggali ilmu. Melakukan pelatihan dapat menambah *skill.*" (Wawancara, Juni 2025)

Pentingnya memahami kebutuhan anggota dengan baik sebelum melakukan transaksi**.** Banyak kesalahan terjadi karena teller tidak menangkap maksud transaksi dari anggota secara tepat. Oleh karena itu, kemampuan komunikasi interpersonal dan mendengarkan secara aktif menjadi kunci penting. Teller juga harus bersikap teliti dan tidak tergesa-gesa dalam menjalankan prosedur agar terhindar dari risiko salah input dan komplain. Kemudian senada dengan itu, berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan staf teller karyawan magang, Bapak Abdul Rohim menambahkan bahwa:

> "Menurut saya, perlu pelatihan yang rutin dan mendalam, dan saya termasuk orang yang lebih menyukai praktek dibandingkan dengan teoritis, sehingga saya lebih suka menemui permasalahan secara langsung di lapangan dan dibimbing bagaimana cara penyelesaiannya. Setiap saya menemui kasus baru selalu menanyakan kepada teller senior dan MOC, mereka juga selalu memberikan pengarahan bagaimana cara untuk menyelesaikan kasus yang terjadi." (Wawancara, Juni 2025)

Strategi yang paling efektif adalah pembelajaran langsung dari kasus-kasus nyata**.** Beliau menilai bahwa strategi pelatihan berbasis praktik lebih efektif dibandingkan dengan teori semata. Dalam menjalankan tugasnya, Bapak Abdul Rohim selalu melibatkan teller senior dan manajer dalam diskusi untuk menyelesaikan kendala, yang menurutnya sangat membantu meningkatkan kemampuan dan ketepatan dalam bekerja.

Dengan demikian strategi yang diterapkan di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede meliputi aspek pelatihan, komunikasi, teknologi, serta kolaborasi tim. Penerapan strategi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan,

namun juga menjadi upaya preventif dalam menurunkan tingkat risiko operasional akibat kesalahan manusia maupun sistem.

BAB V
KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan dalam penelitian **"Peranan Pelayanan Prima Oleh *Teller* Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)"** dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan prima teller di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede telah memenuhi ekspektasi anggota**,** baik dari segi standar prosedural maupun pengalaman emosional dalam bertransaksi. Keempat nilai utama yang teridentifikasi, yaitu keramahan, ketepatan, ketelitian, dan kecepatan**,** telah dijalankan secara konsisten oleh seluruh lapisan pelaksana layanan dan diakui oleh anggota sebagai bagian dari pelayanan berkualitas. Dengan demikian, pelayanan teller di kantor cabang ini mencerminkan komitmen institusi terhadap penerapan standar pelayanan prima secara menyeluruh dan berkelanjutan.

2. Bentuk risiko operasional yang berpotensi terjadi meliputi kesalahan input transaksi *(human error),* gangguan sistem *(system error),* dan ketidaksiapan menghadapi beban kerja tinggi, terutama bagi teller baru. Upaya mitigasi dilakukan melalui pelatihan rutin, IC *(Internal Control),* penguatan SOP, serta kewajiban pelaporan kesalahan oleh teller sebagai bentuk tanggung jawab profesional.

3. Pelayanan prima oleh teller berkontribusi secara signifikan dalam upaya mitigasi risiko operasional. Sikap ramah, cepat, teliti, dan informatif yang ditunjukkan teller mampu mengurangi potensi kesalahan transaksi dan meningkatkan kepercayaan dan loyalitas anggota. pelayanan prima yang dilakukan oleh teller tidak hanya meningkatkan kepuasan anggota, tetapi juga efektif dalam meminimalisir risiko serta menangani insiden dengan tanggung jawab tinggi.

4. Strategi yang diterapkan di KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede meliputi aspek pelatihan, komunikasi, teknologi, serta kolaborasi tim. Penerapan strategi ini tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan, namun juga menjadi upaya preventif dalam menurunkan tingkat risiko operasional akibat kesalahan manusia maupun sistem.

5.2 Implikasi Penelitian

5.2.1 Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori SERVPERF dalam lembaga keuangan seperti koperasi syariah, Penerapan kelima dimensi SERVPERF terbukti relevan khususnya dalam menilai kualitas pelayanan teller dan kaitannya dengan kepuasan serta mitigasi risiko operasional. Selain itu, penelitian ini juga mendukung teori manajemen risiko operasional yang menyatakan pentingnya kontrol internal dan pelatihan staf sebagai langkah preventif dalam menanggulangi kesalahan operasional.

5.2.2 Implikasi Praktis

Hasil penelitian dapat memberikan masukan bagi KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede untuk melakukan evaluasi terkait peran pelayanan teller sebagai bagian penting dalam strategi mitigasi risiko dengan memberlakukan SOP yang ketat, melakukan pelatihan rutin, serta pendekatan empatik kepada anggota yang terbukti mampu meningkatkan kepercayaan dan menurunkan potensi kesalahan. Penelitian ini juga memberikan dasar untuk pengembangan sistem digital di KSPPS Tamzis Bina Utama Kotagede seperti M-Tamzis agar lebih responsif dan aman digunakan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu kantor cabang, yaitu KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede, sehingga hasil temuan belum dapat digeneralisasikan ke seluruh cabang KSPPS Tamzis Bina Utama. Kedua, pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini sangat bergantung pada subjektivitas informan serta interpretasi peneliti, sehingga memungkinkan adanya

bias dalam analisis data. Ketiga, keterbatasan waktu dalam pelaksanaan penelitian menyebabkan tidak semua aspek risiko operasional dapat dieksplorasi secara mendalam. Keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan untuk penelitian selanjutnya agar menghasilkan kajian yang lebih komprehensif.

5.4 Rekomendasi untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan mengenai penelitian ”Peranan Pelayanan Prima Oleh *Teller* Sebagai Upaya Mitigasi Risiko Operasional (Studi Kasus: KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kota Gede)” maka rekomendasi untuk peneliti selanjutnya yaitu penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian dengan pendekatan dan cakupan yang lebih luas. Salah satu pengembangan yang disarankan adalah melakukan studi komparatif antar beberapa kantor cabang untuk mengidentifikasi variasi praktik pelayanan serta strategi mitigasi risiko operasional di lingkungan KSPPS Tamzis Bina Utama. Selain itu, penggunaan pendekatan kuantitatif atau metode campuran *(mixed-method)* juga direkomendasikan agar dampak pelayanan prima terhadap risiko operasional dapat diukur secara lebih objektif dan terukur. Penelitian mendatang juga diharapkan dapat menggali lebih dalam hubungan antara pemanfaatan teknologi informasi koperasi, seperti aplikasi M-Tamzis, dengan tingkat kesalahan transaksi dan tingkat kepuasan anggota. Dengan pengembangan topik serta pendekatan yang lebih menyeluruh, diharapkan studi di masa depan dapat memberikan kontribusi yang lebih kaya terhadap literatur mengenai pelayanan koperasi syariah dan strategi mitigasi risiko dalam sektor keuangan mikro.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmad, & Muslimah. (2021). *Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif*. *Proceedings*, *1*(1), 173–186.

Anam, M. K., & Safitri, K. (2019). *Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah*. *Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman Dan Sosial*, *2*(1), 1–15.

Anash, M. C., Anggraini, Y. F., & Alvaridzi, M. F. (2023). *Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Melalui Pendampingan dan Sosialiasasi Produk pada Nasabah BMT NU Kabupaten Kediri. Welfare : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *1*(3), 497–502. https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/Welfare

Andriani, R. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Nasabah Koperasi Mitra Dhuafa (Komida) di KCP Depok Cirebon. *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, *1*(1), 1–14. http://www.jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/4

Dharmawati, E., & Abidah Suryaningsih, S. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota KJKS KUM3 Rahmat Surabaya. *Jurnal Ekonomi Islam*, *1*(2), 9–18. http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/

Edy Syahputra, Muhammad Yusuf Harahap, & Noni Rozaini. (2023). Perkembangan Koperasi Syariah di Indonesia. *Al-Mutsla*, *5*(2), 379–389. https://doi.org/10.46870/jstain.v5i2.742

Fajri, A. (2024). *Pemetaan Konsep Budaya Pelayanan, Pelayanan Prima, Dan Kepuasan Pelanggan: Sebuah Tinjauan Literatur*. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*, *7*, 1–12.

Ghulam, Z. (2016). *Implementasi Maqashid Syariah Dalam Koperasi Syariah. Iqtishoduna*, *7*(1), 90–112.

Guspul, A., & Ahmad, A. (2018). *Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah di Wonosobo. Jurnal*

Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Unsiq, *1*(3), 156–170.

Hapsari, I. R. D., Santoso, D., & Sutaryadi. (2018). *Analisis Pelayanan Prima Pada Bidang Pencatatan Sipil Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.* Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran, 2(4), 24–33.

Hasibun, R. P. A. (2024). *Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syari'ah Indonesia di Jawa Timur. EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, AkuntansiVol.3, No.4, Mei 2024*, *3*(2), 879–891. https://doi.org/10.61231/mjeec.v2i2.255

Hermawan, S., & Amirullah. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*. *Syria Studies*, *7*(1), 37–72.

Hutagalung, M. W. R., & Batubara., S. (2021). Peran Koperasi Syariah Dalam Meningkatkan Perekonomian dan Kesejahteraan Masyarakat Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *7*(03), 1494–1498. http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiedoi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.2878

Ikhsan, M. M. (2016). Implementasi akad-akad pada koperasi syariah. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah*, *4*(1), 1–23.

Khasanah, U., & Hirmantono, A. (2022). BMT (BAITUL MAAL WA TAMWIL) SEBAGAI ALTERNATIF PEMBIAYAAN Studi Kasus Pada BMT At Tajdid Temayang Bojonegoro. *Jurnal Manajemen Dan Akuntansi Medan*, *4*(2), 82–92. https://doi.org/10.47709/jumansi.v4i2.2225

Khuswati, E., & Relita, D. T. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Simpan Pinjam (Ksp) Bhakti Lestari Kecamatan Sungai Tebelian. *JURKAMI : Jurnal Pendidikan Ekonomi*, *4*(2), 89–98. https://doi.org/10.31932/jpe.v4i2.594

Lestari, R., Fadhilah, I., Nurasikin, A., & Handayani, T. (2024). *Tinjauan Hukum Islam : Akad Mudharabah dalam Simpanan Ijabah di KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Purbalingga*. *22*(2), 237–252.

Mas'adah, N., Assadam, E., & Oktavianti, A. E. (2020). Analisis Sistem Bagi Hasil Pada Koperasi Syariah (Studi Koperasi Serba Usaha Syariah Surya Perkasa Solokuro Lamongan). *Journal of Economics, Management, and Business Research (JEMBER)*, *1*(2), 153–166.

Mashuri. (2020). Peran Baitul Mal Wa Tamwil Dalam Pemberdayaan Ekonmi Masyarakat. *IQTISHADUNA (Jurnal Ekonomi Kita)*, *5*(2), 114–123.

Maulana, Y. I. (2018). *Peranan Operasional Dan Sosial Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah Karisma Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Anggota*. 1–12.

Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In M. Albina (Ed.), *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau* (Vol. 16, Issue 2). CV. Harfa Creative.

Oktafia, R., & Dewanti, M. C. (2022). *Sharia Finance Training in Increasing the Capacity of Human Resources in the Savings and Loan Cooperative Ar-Rohmah Sidoarjo Pelatihan Keuangan Syariah Dalam Meningkatkan Kapasitas Sumber Daya Manusia di Koperasi Simpan Pinjam Ar-Rohmah Sidoarjo Koperasi*. *5*(1), 13–22.

Pangestuti, D. C., Nastiti, H., & Husniaty, R. (2022). Analisis Risiko Operasional Dengan Metode FMEA. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, *10*(2), 177–186. https://doi.org/10.30871/jaemb.v10i2.3235

Perdana, R. I. (2020). Peranan Teller Terhadap Pelayanan Nasabah Pada Bmt Al-Ittihad Cabang Panam Di Delima Kota Pekanbaru Laporan. *Laporan Akhir*, *1*(201310200311137), 78–79.

Pujiarti, V., & Musfiroh, M. F. S. (2022). *Manajemen Pelayanan Perspektifetika Bisnis Syariah(Studi Kspps Melati Wonosobo)*. 1–23. https://ojs.unsiq.ac.id/index.php/syariati/article/view/2667?utm

Putra, R. P., & Herianingrum, S. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya.

Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan, *1*(9), 622. https://doi.org/10.20473/vol1iss20149pp622-635

Ridwan, I., & Rosid, M. Z. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Layanan Pada Koperasi Guru Mmi (Kagumi) Pondok Pesantren Daar El-Qolam Gintung Kecamatan Jayanti Tangerang. *The Asia Pacific Journal of Management Studies*, *5*(2), 117–136.

Salmah, S., & Murti, A. (2020). Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, *6*(2), 145–156.

Silvia, F. (2018). Pelayanan Prima Dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (Kppn) Makassar Ii. *Fokus : Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, *16*(1), 312–318. https://doi.org/10.51826/fokus.v16i1.136

Susanto, D., Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal QOSIM Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, *1*(1), 53–61. https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.60

Syaifudin, A. A. (2024). Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Fundingdan FinancingMelalui Implementasi Konsep Good Corporate Governance(GCG) di Koperasi Syariah Talun (STAI Attanwir). *AL MIKRAJ Jurnal Studi Islam Dan Humaniora*, *4*(2), 2032–2051. https://doi.org/https://doi.org/10.37680/almikraj.v5i01.5913

Syarofi, M. (2022). Implemetasi Manajemen Risiko Pada Lembaga Keuangan Non-Bank Syariah (Studi Analisis Unit Simpan Pinjam Pola Syariah Ausath Banyuwangi). *Ribhuna : Jurnal Keuangan Dan Perbankan Syariah*, *1*(1), 1–13.

Thaha, A. H., & Syam, J. (2023). *Pendampingan Komunitas Usaha Mikro Dan Kecil Berbasis Pangan Lokal Dan Bersertifikat Halal Berorientasi Pasar Global*. *7*(3), 1271–1284.

Wahidmurni. (2017). Pemaparan Metode Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Akuntansi*, *11*, 1–16.

Yuli, E. (2016). *Koperasi Syariah : Metode Dakwah Untuk Meningkatkan Ekonomi Umat*. 1–17.

Zuhra, S. A. (2024). *Peran Pembiayaan Industri Halal di BMT : Sebuah Kajian Literatur Tentang Tantangan dan Pengembangan*. *4*(1), 1961–1970.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Instrumen Penelitian

DRAFT WAWANCARA MANAJER OPERASIONAL CABANG

PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *TELLER* SEBAGAI UPAYA MITIGASI RISIKO OPERASIONAL (STUDI KASUS: KSPPS TAMZIS BINA UTAMA KANTOR CABANG KOTA GEDE)

Hari/Tanggal :

Durasi waktu wawancara :

Narasumber :

A. Aspek Pelayanan Prima oleh Teller

1. Bagaimana standar pelayanan prima yang ditetapkan oleh KSPPS Tamzis untuk teller?
2. Apa saja indikator kinerja utama (KPI) teller dalam aspek pelayanan?
3. Sejauh mana pelatihan teller difokuskan pada peningkatan kualitas layanan?
4. Bagaimana monitoring dilakukan terhadap kualitas pelayanan teller?
5. Menurut bapak/ibu, bagaimana pelayanan prima teller berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

B. Aspek Risiko Operasional dan Mitigasinya

6. Risiko operasional apa saja yang sering timbul dari aktivitas teller?
7. Apa langkah-langkah mitigasi risiko operasional yang diberlakukan di tingkat cabang?
8. Apakah teller dilibatkan dalam sistem pelaporan dan penanganan risiko operasional?
9. Bagaimana SOP disusun agar pelayanan teller tidak menimbulkan risiko tambahan?
10. Apakah pelayanan prima dapat dianggap sebagai bentuk pengendalian risiko? Mengapa demikian?

C. Aspek Evaluasi dan Pengembangan

11. Bagaimana sistem evaluasi rutin dilakukan untuk menilai hubungan antara pelayanan dan risiko?
12. Apa tantangan utama dalam menjaga kualitas pelayanan dan meminimalkan risiko sekaligus?
13. Menurut anda bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan teller sekaligus mengurangi risiko operasional?
14. Apakah ada hal tambahan yang ingin Ibu sampaikan terkait peran teller dalam pelayanan dan pengelolaan risiko di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede?

DRAFT WAWANCARA TELLER

PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *TELLER* SEBAGAI UPAYA MITIGASI RISIKO OPERASIONAL (STUDI KASUS: KSPPS TAMZIS BINA UTAMA KANTOR CABANG KOTA GEDE)

Hari/Tanggal :

Durasi waktu wawancara :

Narasumber :

A. Aspek Pelayanan Prima oleh Teller

1. Bagaimana bapak/ibu menjelaskan standar pelayanan yang harus diberikan oleh teller kepada anggota KSPPS Tamzis Bina Utama Kotagede?
2. Apa saja pelatihan atau pembekalan yang diberikan kepada teller untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
3. Bagaimana peran komunikasi dalam membangun hubungan baik antara teller dan anggota?
4. Menurut bapak/ibu, apa sikap atau perilaku yang paling penting ditunjukkan oleh teller saat melayani anggota?
5. Apakah ada sistem atau standar operasional prosedur (SOP) yang digunakan teller saat melayani anggota? Seperti apa bentuk implementasinya?

B. Risiko Operasional dan Peran Teller

6. Menurut bapak/ibu, apa bentuk risiko operasional yang paling sering muncul dalam pekerjaan teller?
7. Apakah pelayanan yang diberikan teller dapat mempengaruhi muncul atau tidaknya risiko operasional? Jika muncul bisa dijelaskan bagaimana pengaruhnya?
8. Bisakah bapak.ibu menjelaskan contoh kasus di mana teller berhasil mencegah terjadinya kesalahan atau risiko dalam pelayanan?
9. Bagaimana prosedur penyelesaian ketika terjadi kesalahan transaksi oleh teller? Apakah teller dilibatkan dalam proses koreksi?
10. Menurut bapak/ibu, apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan tingkat kesalahan transaksi atau keluhan anggota?

C. Persepsi Umum & Evaluasi

11. Bagaimana evaluasi dari manajemen terhadap kinerja teller terkait pelayanan dan risiko?
12. Apa saran Anda untuk meningkatkan peran teller dalam pelayanan sekaligus mengurangi risiko operasional di KSPPS ini?
13. Apakah ada hal lain yang ingin bapak/ibu tambahkan terkait pelayanan teller dan pengelolaan risiko operasional?

DRAFT WAWANCARA ANGGOTA

PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *TELLER* SEBAGAI UPAYA MITIGASI RISIKO OPERASIONAL (STUDI KASUS: KSPPS TAMZIS BINA UTAMA KANTOR CABANG KOTA GEDE)

Hari/Tanggal :

Durasi waktu wawancara :

Narasumber :

A. Aspek Pelayanan Prima oleh Teller

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?

2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?

B. Mitigasi Risiko Operasional

7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?
8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?

HASIL WAWANCARA I

Hari/Tanggal : Selasa, 3 Juni 2025

Durasi waktu wawancara : 20 menit

Narasumber : Manajer Operasional Cabang (Fitri Mulyani)

1. Bagaimana standar pelayanan prima yang ditetapkan oleh KSPPS Tamzis untuk teller?

   Di Tamzis khususnya Tamzis Kotagede yang berhubungan dengan pelayanan. Standar pelayanan tentunya sama antara Tamzis satu dengan yang lainnya. Karena kami memiliki sebuah SOP meliputi keramahan. Jadi kami memang menerapkan keramahan itu sebagai dasar utama kita melayani anggota baik yang ada di kantor maupun yang ada di lapangan atau di pasar, karena kami di pasar sendiri juga memiliki beberapa marketing collector. Kedua yang berkaitan dengan pelayanan yaitu ketepatan atas transaksi. Sebuah transaksi tentunya harus tepat kemudian itu juga berpengaruh dengan ketelitian kami baik dari teller maupun dari petugas pelayanan yang ada di lapangan atau di pasar. Kemudian yang berhubungan dengan itu adalah kecepatan pelayanan tersebut, sehingga antrian sebisa mungkin tidak terlalu menumpuk karena kita juga memiliki anggapan bahwa menunggu itu sangat melelahkan dan membosankan dan bagaimana caranya kita dapat melakukan pelayanan sebaik mungkin, seteliti mungkin, setepat mungkin, dan secepat mungkin.

2. Apa saja indikator kinerja utama (KPI) teller dalam aspek pelayanan?

   Memang di Tamzis ini kita memiliki KPI KPI, baik KPI secara operasional maupun KPI secara marketing. Karena di Tamzis ini terdapat dua divisi yaitu divisi operasional dan divisi marketing. Di divisi operasional juga yang berkaitan dengan pelayanan seperti teller atau customer service. Tapi di sisi KPI marketing banyak berkaitan dengan angka. Jika berkaitan dengan teller dan CS itu kami kaitannya dengan pelayanan, yaitu meliputi ketepatan atas transaksi, kecepatan pelayanan, kemudian jumlah dari

transaksi harian yang ada. Kalau kami karena kami melakukan pelayanan di kantor jadi berhubungan dengan jumlah transaksi di kantor yang berkaitan dengan anggota-anggota kami yang datang ke kantor. Kemudian tingkat kepuasan anggota yang terkait dengan kinerja kami, pelayanannya seperti apa. Semua kami jadikan evaluasi secara berkala kemudian menjadi penetapan grade-grade tertentu yang kami wujudkan menjadi score-score terkait KPI-KPI tersebut kemudian nanti di kantor-kantor yang lain akan berlaku demikian. Jadi nanti aka nada angka-angka tersendiri, kira-kira ada di posisi mana cabang tamzis kotagede ini dan itu menjadi motivasi bagi kami untuk semakin baik dan baik lagi dalam pelayanan tersebut. Jadi karena adanya KPI itu kami tau bagaimana kami harus berbenah diri.

3. Sejauh mana pelatihan teller difokuskan pada peningkatan kualitas layanan?
   Di Tamzis itu selalu dilakukan pelatihan dan berjalan terus. Pelatihan rutin dilakukan. Jadi sedari awal kita masuk sebagai karyawan kita sudah adakan sebuah pelatihan. Begitu juga karyawan-karyawan lama seperti teller dan CS itu pasti ada upgrading berkala, hal ini dilakukan untuk meningkatan kualitas pelayanan. Melakukan upgrade dalam hal komunikasi, bagaimana komunikasi efektif dengan anggota kemudian bagaimana teller dapat memanajemen emosi, kadang kala kita menemui anggota dengan keadaan emosi tidak stabil karena terburu-buru atau kepanasan, karena itulah bagaimana kita bisa meredam itu semua dan kita jangan sampai terpancing untuk melakukan pelayanan yang tidak baik. Sehingga pada pelatihan-pelatihan tersebut manajemen emosi diberikan. Kemudian bagaimana terkait prosedur transaksi syariah, seperti bagaimana cara kita memberikan arahan mengenai transaksi-transaksi syariahnya. Kita harus memberikan dana kepada anggota sesuai dengan kebutuhannya, sehingga ketepatan transaksi syariahnya dapat dilakukan sesuai dengan akad dan kebutuhannya.
4. Bagaimana monitoring dilakukan terhadap kualitas pelayanan teller?
   Monitoring dilakukan melalui observasi langsung dan evaluasi. Kami juga memasang CCTV, sehingga jika terjadi sesuatu kita memiliki bukti konkrit.

Kemudian selain itu kita juga terdapat umpan balik dari anggota. Jika memang ada komplain dari anggota kami membuka sangat lebar untuk melakukan perbaikan dengan cara melakukan evaluasi baik itu harian, mingguan, atau bulanan. Kami selalu menerapkan untuk melakukan evaluasi penyelesaian dengan cepat jika terjadi masalah dengan anggota. Untuk menghindari pelayanan yang tidak prima kepada anggota.

5. Menurut bapak/ibu, bagaimana pelayanan prima teller berpengaruh terhadap kepuasan anggota?

   Pelayanan prima jelas sangat mempengaruhi kepuasan anggota. Ketika teller melayani dengan cepat, ramah, dan tepat, tentunya anggota merasa dihargai dan puas. Hal ini memperkuat loyalitas anggota terhadap koperasi.

6. Risiko operasional apa saja yang sering timbul dari aktivitas teller?

   Risiko yang timbul tentunya sama dengan lembaga keuangan lainnya. Risiko yang sering timbul antara lain kesalahan input nominal, kehilangan dokumen transaksi, atau gangguan sistem. Kadang juga ada risiko human error saat jam pelayanan padat.

7. Apa langkah-langkah mitigasi risiko operasional yang diberlakukan di tingkat cabang?

   Untuk melakukan mitigasi risiko tentunya kami menerapkan SOP ketat dan melakukan pelatihan rutin supaya para staf melakukan perkembangan ilmu. Selain itu, tamzis memiliki audit internal atau biasa disebut IC (Internal Control) untuk melakukan pengecekan berlapis hal ini dilakukan secara berkala untuk mendeteksi dan mencegah risiko sejak dini.

8. Apakah teller dilibatkan dalam sistem pelaporan dan penanganan risiko operasional?

   Untuk teller wajib melaporkan kesalahan atau potensi risiko karena seorang manajer operasional tidak selalu di tempat sehingga komunikasi kami harus selalu berjalan dan teller harus terlibat. Teller dan CS harus selalu melaporkan apa yang terjadi di kantor tersebut. Hal ini dapat menjadi evaluasi baik harian maupun mingguan.

9. Bagaimana SOP disusun agar pelayanan teller tidak menimbulkan risiko tambahan?

   SOP disusun berdasarkan pengalaman kerja lapangan dan masukan dari seluruh tim. Kami memastikan setiap langkah kerja terstruktur dan terdokumentasi agar dapat dipertanggungjawabkan. SOP berlaku untuk semua cabang.

10. Apakah pelayanan prima dapat dianggap sebagai bentuk pengendalian risiko? Mengapa demikian?

    Tentunya benar, pelayanan prima akan mencegah sebuah kesalahan melalui komunikasi yang baik dengan anggota, menjalin hubungan baik dengan anggota, empati terhadap anggota, serta teller dan CS yang taat terhadap SOP hal ini tentunya menjadi suatu upaya dalam pengendalian risiko.

11. Bagaimana sistem evaluasi rutin dilakukan untuk menilai hubungan antara pelayanan dan risiko?

    Evaluasi dilakukan melalui laporan bulanan yang mencatat jumlah transaksi yang telah tercatat ke dalam sistem, kemudian dengan banyaknya transaksi apakah terjadi keluhan pada anggota, dari sini kami dapat menganalisa apakah kualitas dari pelayanan kami akan berdampak dengan adanya risiko. Evaluasi dilakukan secara berkala tentang pencapaian kita bulan kemarin seperti apa, jumlah transaksi yang dilakukan berapa banyak, apakah terdapat komplain yang cukup berarti, sehingga dapat menjadi acuan kami untuk berbenah dan memperbaiki performa cabang.

12. Apa tantangan utama dalam menjaga kualitas pelayanan dan meminimalkan risiko sekaligus?

    Tantangan utamanya adalah menjaga konsistensi teller pada pelayanan prima saat volume transaksi dan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Sehingga tantangan terbesar adalah bagaimana mempertahankan pelayan prima yang baik tetap dilakukan.

13. Menurut anda bagaimana strategi untuk meningkatkan pelayanan teller sekaligus mengurangi risiko operasional?

Strateginya yaitu memperkuat pelatihan berkala, penggunaan teknologi transaksi yang user-friendly dapat mempengaruhi kelancaran transaksi agar tidak menyebabkan penumpukan anggota. Kelancaran sebuah perangkat kerja juga mempengaruhi kelacaran kita dalam melayani anggota, misalnya seperti printer. Jika printer mengalami kerusakan maka akan membuat anggota menunggu sehingga dapat membuat anggota kecewa, sehingga mengganti perangkat kerja sangat penting dalam meningkatkan pelayanan sekaligus mengurangi risiko operasional.

14. Apakah ada hal tambahan yang ingin Ibu sampaikan terkait peran teller dalam pelayanan dan pengelolaan risiko di KSPPS Tamzis Bina Utama Kantor Cabang Kotagede?

    Saya hanya ingin menambahkan bahwa teller dan CS merupakan garda terdepan dari sebuah lembaga, yang bertugas melayani. Seorang teller mewakili citra koperasi.

HASIL WAWANCARA II

Hari/Tanggal : Selasa, 3 Juni 2025

Durasi waktu wawancara : 18 menit

Narasumber : Teller (Nur Fatika Ulfa)

1. Bagaimana Anda menjelaskan standar pelayanan yang harus diberikan oleh teller kepada anggota KSPPS Tamzis Bina Utama Kotagede?

   Saya selalu mengutamakan standar pelayanan yang paling utama adalah ramah. Kemudian yang kedua kita harus teliti, dalam penginputan uang, dalam menerima uang yang anggota berikan, dan teliti dalam menghitung uang yang diberikan. Melakukan pengecekan keaslian uang tersebut. Selalu mengusahakan untuk menyajikan pelayanan prima bagaimanapun kondisinya.

2. Apa saja pelatihan atau pembekalan yang diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan?

   Teller disini mendapatkan pelatihan rutin. Kemarin sudah dilakukan pelatihan dengan mengumpulkan setiap teller pada setiap cabang di Kantor Tamzis Ahmad Dahlan. Pelatihan dilakukan dengan menyampaikan SOP-SOP yang telah dibuat perusahaan untuk karyawan. Di dalam SOP tersebut terdapat SOP tentang bagaimana pelayanan prima. Kemudian SOP yang sudah diberikan diharapkan dapat diaplikasikan ke dalam praktek pelayanan di lapangan.

3. Bagaimana peran komunikasi dalam membangun hubungan baik antara teller dan anggota?

   Hubungan baik yang saya bangun dengan anggota, saya mulai dengan menyapa seperti, "assalamualaikum, ibu apakah ada yang bisa dibantu?" dan kemudian anggota akan menyampaikan apa tujuannya datang ke kantor. Komunikasi sangat penting. Jika komunikasi teller dengan anggota tidak terjalin akan menyebabkan kesalahan informasi terkait kebutuhan anggota.

4. Menurut Anda, apa sikap atau perilaku yang paling penting ditunjukkan oleh teller saat melayani anggota?

   Kami melihat dari sisi anggota terdahulu ya, anggota itu datang dengan bermacam-macam karakter, dan kami sebagai teller harus selalu berusaha untuk selalu menunjukkan keprofesionalan kami sebagai seorang teller, sebagai seorang pelayan yang baik dan bagaimanapun customer is king. Selalu berusaha bersikap ramah, responsive, dan informatif. Harus bersikap tanggap dan cepat. Teliti namun tetap hati-hati.

5. Apakah ada sistem atau SOP yang digunakan teller saat melayani anggota? Bagaimana implementasinya?

   Standar SOP yang kami dapat sudah ditetapkan dari pusat, ya. Kami aplikasikan pada prakteknya dan kita crosscheck antar teller bagaimana SOP harus diterapkan. Kemudian kami komunikasikan kepada MOC, jika terdapat hal yang kurang maka akan segera dilakukan briefing, karena teller juga ada yang mengkontrol dan semua transaksi dilakukan berdasarkan SOP yang telah diberikan, seperti setoran baik tabungan atau pembiayaan.

6. Menurut Anda, apa bentuk risiko operasional yang paling sering muncul dalam pekerjaan teller?

   Risiko paling umum adalah human error, kemudian jaringan internet dan system. Karena kegiatan kami terpusat kepada system dan system tersebut membutuhkan jaringan internet sehingga jika tidak ada internet kegiatan operasional tidak dapat dilakukan dan tidak dapat melakukan transaksi-transaksi tersebut, sehingga menyebabkan pekerjaan teller akan terhambat. Semisalnya internet sedang trouble atau system dari pusat sedang error. Tamzis memiliki core system yang digunakan untuk login dan masuk ke transaksi-transaksi tersebut sehingga jika terjadi trouble pada pusat maka kantor-kantor cabang juga akan mengalami kendala. Bentuk risiko sebagai bentuk human error bisa berupa kesalahan penginputan, kesalahan dalam menulis nominal di excel seperti misalnya terdapat transaksi Rp 1.000.000 namun tertulis Rp 10.000 atau Rp 100.000 dan itu akan berakibat fatal, dan

apa yang tercetak pada printer harus sesuai dengan system. Jika terjadi kesalahan dan teller tidak melakukan pengecekan ulang kemudian diberikan kepada anggota kemudian anggota melakukan komplain maka akan mendatangkan masalah baru.

7. Apakah pelayanan teller bisa mempengaruhi muncul atau tidaknya risiko operasional? Bisa dijelaskan?

   Kesalahan penginputan bisa saja menyebabkan kerugian perusahaan, misalnya menginput setoran atau penarikan dan penginputan serta penginputan anggota baru, maka harus sesuai. Harus betul-betul teliti, karena kita dituntut cepat, tepat dan profesional untuk menghindari risiko operasional tersebut.

8. Bisakah Anda menjelaskan contoh kasus di mana teller berhasil mencegah terjadinya kesalahan atau risiko?

   Teller di Tamzis ini tidak hanya melayani anggota yang datang ke kantor saja yang menyetor atau menarik uang, namun juga melakukan penginputan laporan marketing yang dilakukan di pasar. Slip-slip marketing dibawa ke teller kemudian teller melakukan penginputan satu-satu maka itu juga sangat memerlukan ketelitian yang sangat agar tidak terjadi kesalahan yang fatal, karena berhubungan dengan nominal, dan karena yang menulis bukan teller melainkan marketing jadi jika terjadi ketidaksesuaikan antara system dan yang ditulis pada slip marketing maka kita harus komunikasikan langsung kepada marketing untuk melakukan konfirmasi. Kemudian untuk nomer di system dan di slip terkadang terjadi perbedaan sehingga akan menyebabkan perbedaan hasil pencarian nama pada system, dan hal demikian tidak boleh terjadi.

9. Bagaimana prosedur penyelesaian ketika terjadi kesalahan transaksi oleh teller? Apakah teller dilibatkan dalam proses koreksi?

   Di Tamzis Kotagede jika teller melakukan kesalahan transaksi misalnya seharusnya melakukan penarikan uang namun tercatat pada system masuk ke dalam setoran maka pada system kami pun terdapat menu pada bagian koreksi untuk memperbaiki kesalahan penginputan tersebut. Namun jika

terjadi kesalahan penginputan pada saat menginput transaksi marketing dan baru terdeteksi saat akan melakukan penutupan pada system maka koreksi baru dapat dilakukan pada keesokkan harinya dan pengoreksian ini dilakukan oleh MOC. Jadi teller selalu dilibatkan dalam proses koreksi.

10. Menurut Anda, apakah ada hubungan antara kualitas pelayanan prima dengan tingkat kesalahan atau keluhan anggota?

    Sangat berhubungan. Pelayanan seprima apapun pasti akan menemui ketidakpuasan anggota. Kemudian pada pelayanan prima yang kami lakukan sebisa mungkin dapat memuaskan anggota, dengan berusaha untuk menjawab ketidaktahuan dan pertanyaan yang anggota tanyakan supaya anggota dapat memahami dengan bai kapa yang teller sampaikan untuk menjawab permasalahan yang anggota tersebut sedang hadapi dengan penyelesaian sesuai prosedur kantor dan hal tersebutlah merupakan bentuk dari pelayanan prima yang teller lakukan. Kami selalu upayakan untuk melakukan pelayanan yang prima, detail, dan baik dengan harapan pelayanan kami dapat diterima anggota dengan baik. Pelayanan prima juga akan membuat transaksi menjadi lancar, sehingga kualitas pelayanan prima akan berpengaruh pada minimalnya kesalahan dan meningkatkan kepuasan anggota.

11. Bagaimana evaluasi dari manajemen terhadap kinerja teller terkait pelayanan dan risiko?

    Selama ini selalu ada evaluasi dari pusat atau MOC. Biasanya evaluasi dilakukan melalui briefing dengan menyampaikan beberapa hal, seperti jika melakukan pelayanan harus dilakukan secara profesional dengan tidak mencampurkan masalah pribadi dengan pekerjaan sehingga jika memiliki masalah apapun diluar pekerjaan tidak boleh mempengaruhi kualitas pelayanan dan harus focus denga apa yang kami kerjakan. Biasanya dilakukan dengan menjaga mood kerja yang baik. Selalu mengusahakan untuk profesional dan melayani dengan baik. Jadi selalu dilakukan evaluasi dan briefing baik itu briefing teller ataupun briefing keseluruhan.

12. Apa saran Anda untuk meningkatkan peran teller dalam pelayanan dan mengurangi risiko operasional?

    Pertama, cek dan pahami apa yang diinginkan anggota supaya tidak terjadi kesalahan penginputan dan kesalahan transaksi karena banyak sekali terjadi kasus yang demikian, akibat dari teller tidak mengerti apa yang dimaksudkan oleh anggota. Kita memang dituntut untuk cepat namun kita harus mendengarkan dan menyimak dengan baik apa yang dimaksud oleh anggota. Apa yang diinginkan anggota dalam transaksi tersebut. Kemudian sangat perlu dilakukan pelatihan teller secara berkala, biar bagaimanapun walaupun seorang teller sudah bisa melayani namun kita tetap perlu belajar dan menggali ilmu. Melakukan pelatihan dapat menambah skill.

13. Apakah ada hal lain yang ingin Anda tambahkan terkait pelayanan teller dan pengelolaan risiko operasional?

    Tolong lebih hati-hati pada penghitungan uang. Karena transaksi yang kita lakukan adalah transaksi antar uang, antara uang masuk dan keluar. Jadi harus betul-betul teliti. Kita ada excel dimana excel ini berisi rincian uang yang berisi uang seratus ribu sampai uang koin. Jika salah satu uang mengalami kesalaham penginputan pada kolom misalnya uang Rp 100.000 masuk ke dalam kolom uang Rp 50.000 maka akan menyebabkan selisih sampai akhir dan berakibat fatal, sehingga harus berhati-hati dan teliti. Teller harus cepat, tepat, namun teliti.

HASIL WAWANCARA IV

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Supatmi

Lama menjadi anggota : 5 tahun

Jenis transaksi : Menabung

Informan 1

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Pelayanan teller baik dan ramah. Melayani anggota dengan telaten dan sepenuh hati. Melayani anggota dengan kompeten dan hati-hati. Selalu melakukan pengecekan uang yang telah diserahkan anggota.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Teller menyambut dengan ramah dan sopan.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Teller selalu menjelaskan dengan baik terkait pertanyaan anggota tentang produk yang tersedia di koperasi tamzis. Teller selalu memberikan jawaban dan penyelesaian dari setiap kebingungan dan pertanyaan anggota.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Pelayanan teller di tamzis kotagede sudah cukup cepat dan efisien. Anggota selalu mengantri sesuai nomor urutnya. Anggota tidak pernah menunggu lama untuk melakukan transaksi seperti menabung.
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
   Karena kebutuhan saya hanya menabung dan menarik uang sehingga menurut saya teller masih sangat bisa memahami kebutuhan dan situasi

transaksi pribadi saya, atau saya biasanya menanyakan tentang aplikasi m-tamzis kepada teller jika saya mengalami kesulitan.

6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?
   Alhamdulillah, cukup puas karena apa yang kita butuhkan dilayani dengan baik. Pelayanan yang dilakukan baik dan cepat. Kebutuhan yang saya butuhkan selalu terpenuhi. Pelayanan teller di kantor Tamzis Kotagede cukup memuaskan.
7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?
   Alhamdulillah, belum pernah mengalami kesalahan transaksi.
8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
   Kalau dari gambaran pelayanan teller yang sudah saya rasakan selama ini, insyaaAllah teller akan melayani dan merespons dengan cepat untuk menyelesaikan masalah anggota.
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
   Iya, pastinya karena sebelum melakukan transaksi kita sudah harus memiliki rasa percaya. Walaupun saya tidak menabung dalam jumlah yang besar jika teller tidak melakukan pelayanan dengan baik maka saya akan mempertimbangkan untuk melakukan transaksi. Kalau menurut saya pelayanan teller sangat penting. Jika tanggapan teller sudah tidak menyenangkan maka anggota akan enggan melakukan transaksi.
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Kalau menurut saya pelayanan teller sangat penting dalam meminimalisir terjadinya kerugian operasional. Ketidakhati-hatian yang dilakukan oleh teller dapat mempengaruhi performa pelayanan. Jika teller tidak fokus dan melakukan kesalahan penginputan dapat menyebabkan kerugian pada anggota maupun perusahaan, sehingga pelayanan prima pada teller sangat

penting dalam kerugian operasional. Peran teller dimana-mana selalu nomer satu karena teller akan selalu berhubungan langsung dengan anggota.

11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?

    Saya tidak ada saran namun saya dapat mendoakan semoga pelayanan teller akan semakin baik ke depannya. Teller semakin amanah dan akan selalu tetap menjaga amanah, sehingga kita akan semakin yakin dalam melakukan transaksi disini, jika amanah terus diemban dengan baik oleh teller maka jika suatu saat terdapat program yang akan diadakan maka kami dapat dengan senang hati mengikutinya.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Mudjilah

Lama menjadi anggota : 20 tahun

Jenis transaksi : Menabung dan Deposito

Informan 2

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Pelayanan teller bagus, cepat, dan ramah.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Teller menyapa dengan ramah dan sopan. Teller menerapkan senyum, sapa, dan salam.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Teller memberikan informasi dengan jelas. Teller menjelaskan hal-hal yang membuat bingung.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien. Anggota selalu mengantri sesuai urutan kedatangan. Walaupun antrian banyak pelayanan teller tetap cepat dan sesuai urutan.
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
   Teller selalu memberi tahu dan menyarankan produk apa yang cocok untuk saya jika saya meminta arahan kepada teller.
6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?

Alhamdulillah, saya merasa puas karena kantor pelayanan dekat dari rumah. Teller melayani dengan ramah, sopan, dan memberikan informasi dengan baik.

7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?
   Pernah, teller salah mencetak mutasi rekening saya. Tabungan saya hanya 16 juta sekian namun teller mencetaknya ke dalam buku tabungan menjadi 56 juta. Tetapi, alhamdulillah teller segera mengkonfirmasi bahwa terjadi kesalahan cetakan, dan segera bertanggungjawab memperbaiki kesalahan cetakan tersebut, sehingga kesalahan tersebut terselesaikan dengan baik.
8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
   Pelayanan teller ramah dan sopan. Jika terjadi kesalahan transaksi oleh teller, teller segara menyampaikan dan berusaha segera menyelesaikan permasalahan dengan baik.
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
   Iya, karena pelayanan teller yang sopan, ramah, dan tanggap dalam menyelesaikan permasalahan transaksi hal ini membuat saya merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi. Rasanya sudah seperti keluarga sendiri karena semua orang yang ada disini saya kenal.
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Penting sekali, seperti yang terjadi saat saya terkadi kesalahan cetak jika teller bisa saja sedang tidak fokus dan melakukan kesalahan cetak jika tidak segera terdeteksi maka dapat merugikan perusahaan. Bahkan saat saya rasa kok tumben pelayanannya agak sedikit lama, saya sudah merasa pasti terjadi sesuatu dan ternyata benar ada sedikit kesalahan cetak pada buku saya. Namun teller sangat responsif dan segera memperbaiki kesalahan.
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?

Bekerja yang hati-hati, jangan ada kesalahan lagi. Bekerja yang fokus.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Siti Nasiah Alusiah

Lama menjadi anggota : 5 tahun

Jenis transaksi : Deposito

Informan 3

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Alhamdulillah, pelayanannya bagus dengan keramahan teller dan juga sopan
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Iya, teller selalu tersenyum, sapa, dan salam.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Teller menjelaskan sampai saya paham. Tapi pernah saya dan teller mengalami miss komunikasi. Ketika itu saya melakukan ijabah saat itu saya butuh sekali uang untuk membayar sekolah dan saya ingin menarik uang tersebut. Namun ternyata tidak bisa, karena belum jatuh tempo. Tapi saya menyadari ini mungkin kesalahan saya juga. Sampai akhirnya seluruh prosedurnya dijelaskan oleh teller kemudian saya paham dan pada akhirnya saya memaklumi karena saya kira dahulu sepemahaman saya jika uang ijabah akan diambil sebelum jatuh tempo bisa saja dilakukan dengan membayar infak namun ternyata sesuai prosedural tidak boleh, tetapi akhirnya saya dapat uang ijabah saya. Sejauh ini penjelasan teller jelas dan sesuai prosedurnya.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien. Tidak ada penumpukan antrian yang sampai lama.

5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?

   Teller selalu menjelaskan produk apa yang cocok sesuai kebutuhan saya.

6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?

   Pelayanannya sudah bagus. Karena tamzis merupakan koperasi syariah jadi saya nyaman berada di koperasi ini, dapat dilihat dari berapa saya menjadi anggota. Prosedurnya selalu sesuai dengan syariah. Sebetulnya kalau saya sebagai anggota terkadang saya ingin menghindari bunga dan riba, yang terpenting uang yang saya simpan aman.

7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?

   Belum pernah, sejauh ini teller bekerja dengan fokus dan hati-hati.

8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?

   Sudah semestinya harus merespon dengan cepat. Bahkan saat covid pun dimana teman-teman saya mengkhawatirkan kondisi uang yang mereka simpan di perbankan. Saya percaya saja dengan tamzis karena tamzis memang koperasi syariah. Tamzis juga memiliki lumayan banyak cabang sehingga saya semakin yakin mempercayakan uang saya disini.

9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?

   Iya, percaya. Saya percaya karena koperasi tamzis memang koperasi syariah dan sudah memiliki banyak cabang. Saya yakin tamzis akan lebih amanah dan saya akan lebih percaya.

10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?

    Penting sekali, karena teller merupakan garda depan yang harus melakukan pelayanan nasabah dan berinteraksi langsung kepada anggota.

11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?

Saat ini sudah lumayan bagus. Untuk kedepannya lebih diperhatikan lagi. Lebih hati-hati dan fokus.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Nisa

Lama menjadi anggota : 5 tahun

Jenis transaksi : Menabung dan Deposito

Informan 4

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Iya, pelayanan teller sangat ramah dan sopan.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Iya, teller selalu ramah. Teller selalu tersenyum, menyapa, dan mengucapkan salam.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Teller menjelaskan dengan baik, dengan ramah, dan dengan sopan saat saya menanyakan bagaimana prosedur ijabah dilakukan. Mulai dari kapan jatuh temponya hingga bagaimana mekanismenya semuanya dijelaskan oleh teller.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Iya, pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien. Tidak mengantri terlalu lama.
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
   Iya teller selalu menjelaskan produk yang saya butuhkan. Saat saya ingin menabung saya disarankan untuk menggunakan produk simpanan mutiara dan jika saya ingin melakukan deposito teller mengarahkan saya pada produk simpanan ijabah.

6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?
   Iya saya puas karena teller sopan, penyelesaiannya cepat, teller informatif.
7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?
   Belum pernah
8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
   Iya, teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan permasalahan dengan baik.
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
   Iya, percaya. Ketika saya ijabah tamzis selalu menyampaikan dengan transparan bagaimana dan berapa nisbah yang saya terima. Mungkin karena tamzis merupakan koperasi syariah maka saya percaya dengan sistem dan mekanisme yang ada di tamzis.
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Sangat Penting sekali, karena jika teller melakukan kesalahan seperti kesalahan penginputan saat melayani maka dapat merugikan anggota dan perusahaan.
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?
    Saya rasa sudah cukup. Tidak ada saran.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Minati

Lama menjadi anggota : 5 tahun

Jenis transaksi : Deposito

Informan 5

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Iya, pelayanannya baik, sopan, dan ramah.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Iya, teller selalu ramah. Teller selalu tersenyum, menyapa, dan mengucapkan salam.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Teller menjelaskan dengan cukup jelas, sangat prosedural, dan cukup informatif.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Iya, pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien karena mungkin disini juga tidak terlalu ramai.
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
   Iya, teller cukup mengerti dan memahami karena memang saya juga menyampaikan apa yang saya mau dan apa yang saya butuhkan. Rekomendasi produk juga sesuai dengan apa yang saya butuhkan.
6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?
   Menurut saya cukup puas, karena saya kurang tau disini ada customer service atau tidak jadi segala kebingungan saya sudah terjawab oleh teller.

7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?
   Belum pernah
8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
   Walaupun belum pernah mengalami, namun harapannya harus bisa menyelesaikan dengan cepat dan baik karena memang sudah seharusnya seperti itu.
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
   Sejauh ini karena memang sudah sesuai dengan yang diperjanjikan, dan merupakan koperasi syariah jadi saya juga merasa akan lebih amanah, merasa aman dan percaya.
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Sangat penting sekali, karena teller juga harus ada crosschecknya walaupun anggota tidak mengetahui jika terjadi kesalahan transaksi harusnya di akhir pelayanan apa yang terjadi apakah ada kesalahan transaksi teller harus melakukan konfirmasi kesalahan transaksi jika mungkin terjadi. Sehingga memang sangat penting pelayanan prima oleh teller.
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?
    Mungkin harus selalu melakukan doublecheck di akhir pelayanan atau di penghujung hari apakah ada uang lebih atau uang kurang, jangan sampai menunggu komplain dari anggota.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Ismiati

Lama menjadi anggota : 10 tahun

Jenis transaksi : Menabung dan Deposito

Informan 6

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Iya, pelayanan baik, ramah, informatif dan responsif. Sebenarnya sama dengan bank lainnya. Namun tingkat kesibukannya mungkin sedikit berbeda dengan perbankan, karena biasanya jika di bank konvensional saya merasa seperti diburu-buru. Tetapi kalau tamzis mungkin karena banyak cabang juga sehingga terasa lebih santai, longgar, dan tidak terburu.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Yang saya rasakan selama ini seperti itu, selalu ramah dan sopan. Selalu menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salam). Karena saya pernah merasakan pelayanan di kantor cabang lain sejauh ini selalu ramah. Pelayanan cukup ramah, cepat, dan informatif.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Jelas, karena saya dulu pernah akan membuka deposito dan respon dari teller sangat baik, teller mau mengarahkan bagaimana teknis deposito yang saya ambil. Punishment apa yang saya terima jika terjadi cedera akad atau transaksi, semuanya dikembalikan kepada saya. Seluruh penjelasan teller juga tidak pernah membuat saya menyesal atau kecewa memilih dan menggunakan produk.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?

Iya, pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien. Kecuali dulu saat covid karena kondisional jadi agak lambat.

5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?

   Iya teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi saya dalam bertransaksi

6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?

   Iya saya puas karena teller melayani dengan cepat dan teliti. Terkadang saya juga memiliki banyak sekali request kepada teller namun teller tetap berusaha untuk memenuhi kebutuhan saya. Saya merasa puas juga karena jika terjadi keraguan atas sebuah transaksi yang dilakukan dengan saya staf teller selalu berusaha mengkonfirmasi apa yang terjadi baik sebelum maupun sesudah transaksi tersebut clear dan selesai.

7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?

   Pernah tapi langsung disadari dan dikonfirmasi oleh tellernya. Saat itu terjadi kesalahan transaksi pada sistem penarikan harusnya saya hanya menarik 5 juta namun sudah langsung diperbaiki dan dikembalikan oleh staf teller tersebut melalui sistem. Pihak teller menyadari kesalahannya dan menyampaikan permohonan maaf karena kejadian tersebut. Kesalahan ini langsung diselesaikan di hari yang sama.

8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?

   Secara personal iya teller selalu merespons dengan cepat namun secara sistem besar itu bukan tanggung jawab dan kapasitas teller untuk menyelesaikan. Untuk kinerja teller yang saya temui semuanya fokus dan selalu amanah dan komunikatif.

9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?

Iya merasa lebih aman dan percaya. Di bank lain sebetulnya produk deposito banyak sekali dan juga aman namun rasa nyaman yang saya rasakan hanya saya peroleh disini.

10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Penting sekali dan krusial. Karena kebutuhan saya hanya setor dan menarik uang sehingga interaksi yang terjalin hanya dengan teller dan satpam. Apapun masalah yang saya keluhkan selalu akan diselesaikan oleh teller karena disini tidak ada customer service misalnya seperti membuka rekening seperti itu, sehingga sangat penting peran pelayanan teller untuk menghindari kesalahan operasional.
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?
    Untuk kinerja tellernya tidak ada saran, semuanya sudah cukup baik. Tetapi mungkin ada pada kuantitas atau jumlah teller tersebut. Mungkin jika ramai bisa ditambah personilnya namun tetap disesuaikan dengan kebutuhan dan urgensinya.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Sari Faini

Lama menjadi anggota : 5 tahun

Jenis transaksi : Menabung dan Deposito

Informan 7

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Kinerja teller bagus, pelayanannya ramah.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Iya, teller selalu menyambut saya dengan ramah.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Sangat jelas dan rinci. Ketika kita mengajukan pertanyaan terlalu selalu bersedia menjawab. Prosedurnya selalu dijelaskan.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Iya, pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien. Tidak perlu menunggu lama dalam menanti antrian.
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
   Teller selalu membantu saya dalam menjelaskan mekanisme ijabah yang saya butuhkan, seperti berapa lama waktu ijabah yang saya pilih, berapa nisbah yang akan saya terima. Jadi teller melayani sesuai kebutuhan saya.
6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?
   Iya saya merasa enjoy saja dalam artian tidak merasa kecewa, karena memang kebutuhannya sudah terpenuhi.

7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?
   Pernah, namun dalam hal ini kesalahannya terjadi pada saya. Ketika ijabah saya sudah jatuh tempo saya tidak mengajukan pemberian informasi kepada kantor. Jadi waktu itu jatuh tempo saya tanggal 13 namun tanggal 14 saya baru akan mengambilnya. Sehingga terjadi keterlambatan. Dalam hal ini kesalahan terjadi pada saya bukan pada teller.
8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
   Iya, teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan permasalahan dengan baik karena kesalahan saya tidak fatal sehingga keterlambatan pencairan ijabah dapat diselesaikan dengan cepat.
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
   Iya, percaya. Karena jika tidak percaya saya tidak mungkin mau menjadi anggota tamzis cukup lama.
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Peran pelayanan teller sangat penting sekali, karena berhubungan langsung dengan anggota.
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?
    Karena sudah bagus jadi tidak ada saran tetapi mungkin perlu ditingkatkan lagi.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Riyanti

Lama menjadi anggota : 5 tahun

Jenis transaksi : Deposito

Informan 8

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Iya, pelayanan teller sangat baik dan ramah.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Iya, teller selalu menyambut saya dengan ramah dan sopan. Teller selalu menerapkan prinsip 3S.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Teller selalu memberikan jawaban yang jelas
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Iya, pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien.
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
   Iya teller selalu menyarankan produk yang saya butuhkan.
6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?
   Iya saya puas karena sejauh ini tidak pernah ada masalah, semuanya berjalan dengan baik.
7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?
   Tidak pernah.

8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
   Pastinya, teller akan merespons dengan cepat dan menyelesaikan permasalahan dengan baik karena sudah seharusnya harus seperti itu.
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
   Iya, percaya. Karena sudah kenal lama dan saya sudah berhubungan baik dengan tamzis sehingga saya merasa aman dan percaya
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Pelayanan teller yang prima sangat sangat penting untuk menghindari kerugian atau kesalahan operasional.
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?
    Kalau teller memang harus hati-hati, teller harus cepat namun tetap harus hati-hati.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Desi Yulinda

Lama menjadi anggota : 3 tahun

Jenis transaksi : Menabung dan Pembiayaan

Informan 9

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Pelayanan cepat dan tidak ribet, yang jelas dekat dari rumah.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Iya, teller selalu ramah. Teller selalu menerapkan 3S yaitu senyum, sapa, dan salam.
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Setiap saya bertanya kepada teller, saya selalu mendapatkan jawaban yang jelas oleh teller. Sejauh ini informasi yang disampaikan teller selalu jelas.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Iya, pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
   Teller selalu memberikan produk yang saya butuhkan. Saya rasa selama ini produk tamzis selalu memahami kebutuhan saya. Setiap saya membutuhkan pembiayaan kantor selalu memiliki solusinya.
6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?
   Iya saya puas karena teller selalu memahami kebutuhan saya terlebih kebutuhan pembiayaan saya, apalagi sekarang sudah ada aplikasi M-Tamzis sehingga saya merasa puas sewaktu-waktu bisa melakukan transfer

atau transaksi lainnya sehingga tidak harus datang ke kantor. Pelayanan teller selalu ramah dan saya tidak harus menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan.

7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?
   Belum pernah.
8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
   Iya, teller merespons dengan cepat dalam menyelesaikan permasalahan.
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
   Iya, saya merasa aman dan percaya. Karena tamzis merupakan koperasi syariah.
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Sangat Penting sekali, karena ketidakfokusan dapat membuat kesalahan transaksi sehingga pelayanan teller sangat berhubungan dengan adanya kemungkinan kerugian transaksi.
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?
    Memperbaiki Qris M-Tamzis. Tidak perlu adanya perbaikan teller cukup bagus.

Hari/Tanggal : Senin, 2 Juni 2025

Narasumber : Anggota KSPPS Tamzis Bina Utama KC Kotagede

Nama : Ibu Rista

Lama menjadi anggota : 2 tahun

Jenis transaksi : Pembiayaan

Informan 10

1. Bagaimana pengalaman bapak/ibu ketika pertama kali dilayani oleh teller di KSPPS Tamzis Bina Utama?
   Pelayanannya bagus, baik, ramah, dan sopan.
2. Apakah teller menyambut bapak/ibu dengan ramah dan sopan setiap kali Anda datang bertransaksi?
   Iya, teller selalu ramah dan sopan. Teller selalu menerapkan 3S (Senyum, Sapa, dan Salam).
3. Seberapa jelas penjelasan teller ketika bapak/ibu menanyakan informasi produk atau prosedur transaksi?
   Sangat jelas, dijelaskan secara bertahap. Dijelaskan secara terperinci.
4. Menurut bapak/ibu, apakah pelayanan teller sudah cepat dan efisien?
   Iya, pelayanan teller sudah cukup cepat dan efisien. Tidak mengantri terlalu lama yang membuat anggota menjadi marah atau kesal.
5. Apakah bapak/ibu merasa bahwa teller memahami kebutuhan dan situasi pribadi Anda dalam bertransaksi?
   Iya, karena selalu menyarankan produk apa yang harus diambil sesuai kebutuhan saya.
6. Sejauh mana bapak/ibu merasa puas terhadap pelayanan yang bapak/ibu terima dari teller? Apa alasannya?
   Puas sekali dengan pelayanan teller, karena saya selalu disambut dengan baik, penjelasannya juga bagus dan rinci.
7. Pernahkah Anda mengalami kesalahan transaksi (seperti salah nominal, keterlambatan pencatatan)? Bagaimana tanggapan teller?

Belum pernah.

8. Jika terjadi masalah dalam transaksi, apakah teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan masalahnya dengan baik?
   Iya, teller merespons dengan cepat dan menyelesaikan setiap kebutuhan saya dengan baik. Teller selalu menyelesaikan setiap keluhan dan transaksi anggota secara langsung.
9. Apakah pelayanan teller membuat bapak/ibu merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi di koperasi?
   Iya, percaya. Karena tamzis merupakan syariah yang tidak terlalu memberatkan anggota. Penyambutan teller yang baik dan sopan membuat saya merasa aman dan percaya.
10. Menurut bapak/ibu, seberapa penting pelayanan teller dalam mencegah terjadinya kerugian atau kesalahan operasional di koperasi?
    Sangat penting sekali, karena teller berhubungan langsung dengan anggota sehingga jika terjadi kesalahan transaksi dapat merugikan anggota dan perusahaan.
11. Apakah ada saran yang ingin bapak/ibu berikan agar pelayanan teller bisa lebih baik dan risiko transaksi dapat diminimalkan?
    Meningkatkan pelayanan. Bekerja lebih teliti lagi. Selebihnya sudah bagus.

LAMPIRAN 2 : Surat Keterangan Magang dan Riset

SURAT KETERANGAN
No : 011/Area_YK/B/003/V/2025

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama	: Wien Arum Dhani
NIK	: 04.10.00121
Jabatan	: Manajer Operasional Area

Menerangkan bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama	: Putri Rahmawati
NIM	: 21213020
Prodi	: Analisis Keuangan
Kampus / Universitas	: Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan mulai tanggal 09 September 2024 sampai dengan 09 Maret 2025 di KSPPS Tamzis Bina Utama Cabang Kotagede.

Selama melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan di perusahaan / intansi kami, peserta sangat antusias dan dapat menjalankan tugas-tugas yang kami berikan dengan baik dan bisa dipertanggung jawabkan .

Demikian surat keterangan ini kami buat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
Pada tanggal : 27 Mei 2025
KSPPS TAMZIS BINA UTAMA

Wien Arum Dhani
NIK. 04.10.00121

Dipindai dengan CamScanner

LAMPIRAN 3 : Daftar Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Putri Rahmawati

Tempat dan tanggal lahir : Yogyakarta, 29 Mei 2003

Alamat : Pemukti Baru, RT 10 RW 03, Jalan Semangka No. 401 Desa Tlogo, Kecamatan Prambanan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah

Nomor telepon : 089517981234

Email : rahmawati.prahma@gmail.com

Riwayat pendidikan : SMA Negeri 1 Prambanan

SMP Negeri 1 Prambanan

LAMPIRAN 4 : Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah

LAMPIRAN 5 : Bukti Wawancara

https://drive.google.com/drive/folders/16dCpfKrfYeGHeuaV9CB9BFniaRpIeFjaa

LAMPIRAN 6 : Dokumentansi

























