

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA
PELAYANAN PRIMA *CUSTOMER SERVICE* (CS) DI PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KCP BAGANSIPIAPI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Ahli
Madya (A.Md) pada Program Studi DIII Perbankan Syariah**



OLEH

KARTINI
01820621411

JURUSAN DIII PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul “**Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima Customer Service (CS) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi**” yang ditulis Oleh :

Nama : Kartini
NIM : 01820621411
Program Studi : DIII Perbankan Syariah

Telah *dimunaqasyahkan* pada :

Hari/tanggal : Senin, 05 Juli 2021
Waktu : 08.00 WIB
Media : Google Meeting

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 05 Juli 2021
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Nurnasrina, SE.,M. Si.

Sekretaris

Nuryanti, S.E.I.,M.E.Sy

Penguji Metodologi


Rozi Andrini, SE.,Sy.,ME

Penguji Materi

Darnilawati, SE.,M.Si



Mengetahui
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Zulkifli, M.Ag
NIP. 19741006 200501 1 005

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN PERBAIKAN

Laporan Akhir dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima *Customer Service* (CS) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi”** yang ditulis Oleh :

Nama : Kartini
NIM : 01820621411
Program Studi : DIII Perbankan Syariah

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji *munaqasyah* Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 12 Juli 2021
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

Dr. Nurnasrina, SE.,M. Si.

Sekretaris

Nuryanti, S.E.I.,M.E.Sy

Penguji Metodologi

Rozi Andriani, SE.,Sy.,ME

Penguji Materi

Darnilawati, SE.,M.Si



UIN SUSKA RIAU

Kepala Sub Bagian Akademik
Fakultas Syariah dan Hukum

Jalinus, S. Ag

NIP. 19750801 200701 1 023

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

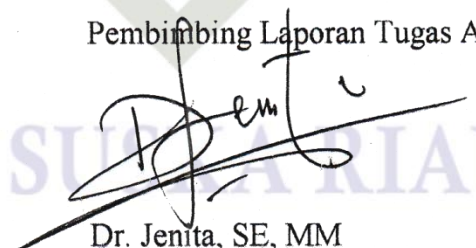
Laporan Akhir dengan judul “**Penerapan Standar Oprasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi**”. Yang ditulis oleh :

Nama : Kartini
NIM : 01820621411
Jurusan : DIII Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasah
Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau

Pekanbaru, 24 Juni 2021

Pembimbing Laporan Tugas Akhir



Dr. Jenita, SE, MM

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kartini, (2021):

ABSTRAK

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima *Customer Service* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi

Penulisan Laporan Tugas Akhir ini dilatar belakangi oleh penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan prima *customer service* (CS). Seorang petugas pelayanan terutama *customer service* (CS) dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima. Agar pelayanan dapat menjadi prima, seorang petugas harus mengerti dasar-dasar pelayanan terutama mengenai produk yang ditawarkan dan paham akan bidang pekerjaannya. Pelayanan yang diberikan juga harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Tanpa adanya standar pelayanan, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan prima *customer service* (CS) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Sumber yang dipakai meliputi sumber primer: data yang langsung diperoleh dari objek penelitian, sumber sekunder: buku-buku, internet, jurnal dan bahan pustaka lainnya terkait pembahasan penelitian ini. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif. Sampel dalam penelitian ini 1 (satu) orang yaitu *Customer Service* (CS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pada pelayanan prima *customer service* seperti: standar melayani nasabah, standar waktu pelayanan, standar komunikasi dan standar penampilan sudah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Ketika *customer service* (CS) memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP maka dapat dinyatakan pelayanan *customer service* sudah prima.

Kata Kunci: **Standar Operasional Prosedur (SOP), Pelayanan Prima, Customer Service (CS)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunianya penelitian dan laporan akhir dengan judul “**Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima Customer Service (CS) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi**” dapat terselesaikan sebagai salah satu syarat dan tugas guna untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Laporan Akhir ini merupakan hasil penelitian lapangan dan bertujuan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan prima *customer service (CS)* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

Kemudian penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Anwar dan Ibunda Lasmini dan Yuni yang senantiasa memberikan dukungan dan do’anya sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini.
2. Bapak Prof. DR. Khairunnas, M. AG selaku Rektor UIN Suska Riau beserta Pembantu Rektor dan seluruh dosen beserta Karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum.
4. Ibu Dr. Nurnasrina, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah yang telah banyak membantu dalam proses pembelajaran dan penulisan Tugas Akhir ini.
5. Yang terhormat dan terima kasih kepada Ibu Dr. Jenita, SE, M.M selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah dan sekaligus pembimbing penulis yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada penulis terutama dalam penulisan Laporan Akhir ini serta tempat berkonsultasi berbagai masalah perkuliahan yang penulis sadari banyak menyita waktu, mudah-mudahan Allah yang membalas kebaikannya.
6. Dosen Penasehat Akademik Ibu Nurhasanah, SE, MM yang membimbing dan memberikan masukan kepada penulis ketika mengalami permasalahan kuliah.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen dan Staf yang ada di sekitar lingkungan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum yang telah memberikan ilmu-ilmunya kepada penulis, ilmu tersebut sangat bermanfaat bagi penulis.
8. Staf Perpustakaan UIN SUSKA RIAU yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang dibutuhkan selama kuliah, terutama dalam penulisan Laporan Akhir ini.
9. Bapak Fernanda selaku *Branch Manager* dan seluruh karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi yang memudahkan dan mendukung penulis dalam melakukan penelitian ini.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Teman-teman seperjuangan D3 Perbankan Syariah Angkatan 2018 yang selalu senantiasa memberikan inspirasi. Terus berjuang dan jangan menyerah.

11. Untuk semua pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah begitu banyak memberikan aspirasi baik langsung maupun tidak langsung, untuk itu saya mengucapkan terima kasih yang tiada terhingga.

Akhirnya penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini mungkin belum begitu sempurna. Oleh karena itu, jika ada saran yang baik penulis akan menerima dengan senang hati dan tidak lupa mengucapkan terima kasih guna kesempurnaan di masa mendatang. Semoga kiranya laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan pembaca lainnya.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 22 juni 2021

Penulis,

UIN SUSKA RIAU
KARTINI
 01820621411

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian.....	5
F. Sistematika penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Standar Operasional Prosedur	10
B. Pelayanan Prima	12
C. <i>Customer Service</i> (CS).....	15
BAB III GAMBARAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP	
BAGANSIAPIAPI	23
A. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiap.....	23
B. Visi dan Misi BSI.....	24
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas BSI.....	26
D. Produk-produk BSI	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 49

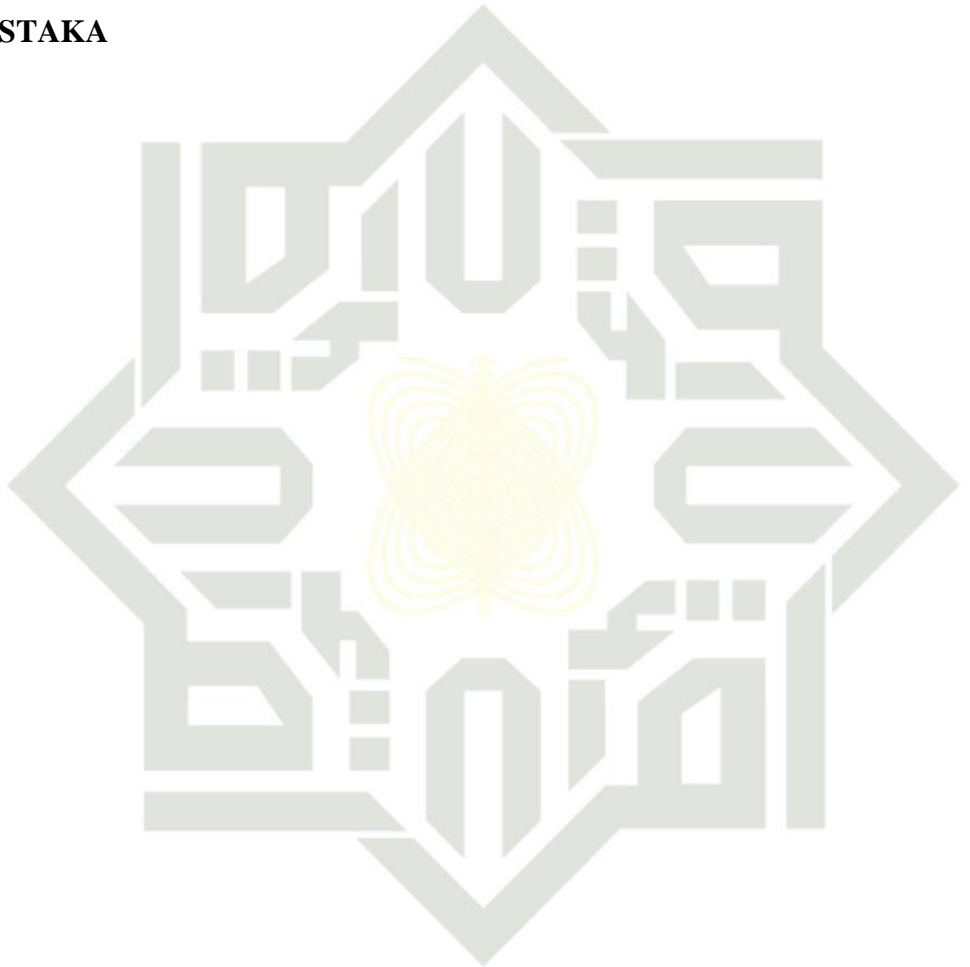
BAB V PENUTUP 59

A. Kesimpulan..... 59

B. Saran 60

DAFTAR PUSTAKA

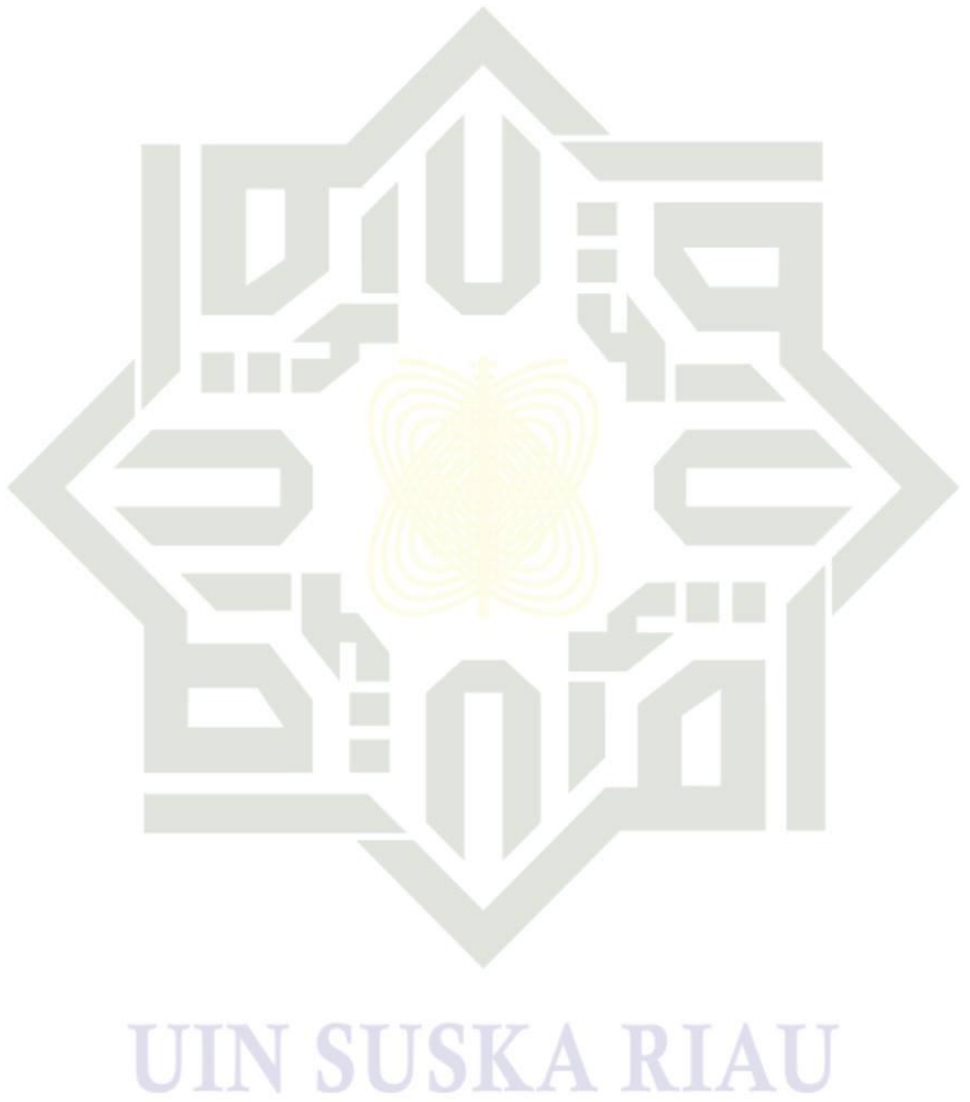
LAMPIRAN



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

gambar 3.1. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia.....	25
---	----



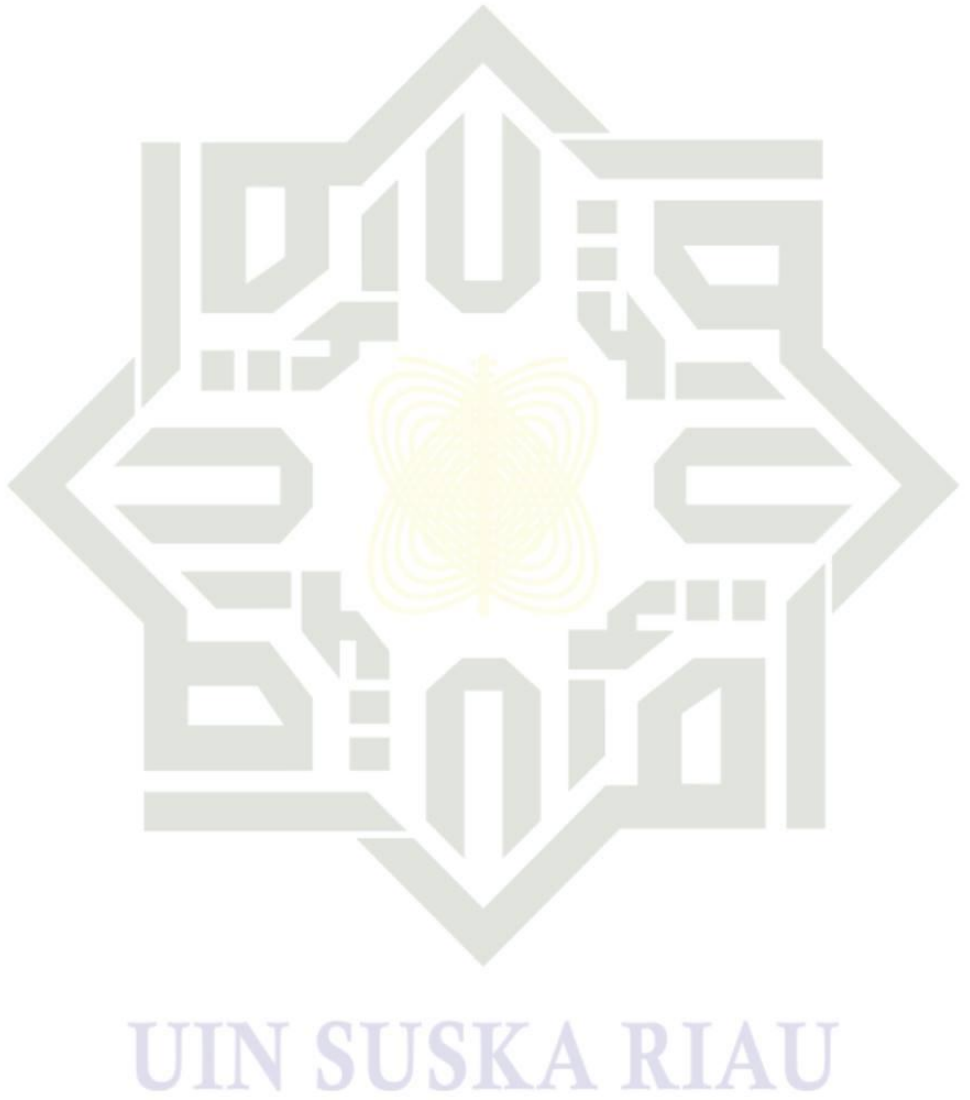
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Table 4.1. Indikator Aspek Pelayanan *Customer service (CS)* 52



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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

Sejak awal kelahirannya, perbankan syariah dilandasi dengan kehadiran dua gerakan renaissance islam modern: neorevivalis dan modernis. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah.² Perbankan syariah berperan penting bagi masyarakat untuk mewujudkan kehidupan masyarakat menjadi selamat dan damai.

¹ UU RI Nomor 21 Tahun 2008 Tentang *Perbankan Syariah*.

² Muhammad Syafi'i Antoni, *Bank Syariah Teori dan Praktek*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001, H. 18.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi merupakan salah satu Bank Umum Syariah yang berada di wilayah kota Bagansiapiapi, yang berdiri sejak 1 Februari 2021. Berdirinya suatu perusahaan juga harus disertai dengan adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar perusahaan dapat berjalan dengan maksimal dan sesuai yang diinginkan. Sehingga ketika pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ada maka akan terciptanya pelayanan yang prima karena sesuai dengan standar perusahaan.

Seorang petugas pelayanan terutama *Customer Service (CS)* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima. Agar pelayanan dapat menjadi prima, seorang petugas harus mengerti dasar-dasar pelayanan terutama mengenai produk yang ditawarkan. Pelayanan yang diberikan dapat dinyatakan prima ketika seorang petugas paham akan bidang pekerjaannya, serta menguasai segala yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar pelayanan tentunya yang sudah diterapkan perusahaan. Tanpa adanya standar pelayanan tertentu, maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi pegawai yang berisi tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan secara menyeluruh. Pedoman di dalam standar operasional prosedur (SOP) pada dasarnya adalah untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menetapkan standar yang tepat. Dalam memberikan pelayanan, khususnya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

customer service(CS) harus memberikan pelayanan yang terbaik karena *customer service* (CS) adalah karyawan pelayanan yang banyak berinteraksi dengan nasabah terutama mengenai produk yang ada. Dengan demikian *customer service* (CS) harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ditetapkan perusahaan atau menjadi lebih baik bukan sebaliknya. Ketika pelayanan *customer service* (CS) pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada maka pelayanan yang ada di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi dapat menimbulkan ketidak sesuaian dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mencoba meneliti untuk menyusun kedalam bentuk Tugas Akhir yang berjudul: **“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA PELAYANAN PRIMA CUSTOMER SERVICE (CS) DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP BAGANSIAPIAPI”**.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti lebih terfokus pada Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima *Customer Service* (CS) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

C. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, adapun rumusan masalah yaitu Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prima *Customer Service (CS)* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapi?.

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dirumuskan di atas maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* di PT. bank Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapi.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini bagi penulis, perguruan tinggi, dan perusahaan adalah:

a. Manfaat bagi Penulis

- 1.) Untuk memahami Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan prima *Customer Service (CS)* di PT Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapi.
- 2.) Sebagai salah satu syarat untuk melengkapi dan mencapai gelar Ahli Madya (A.Md) pada prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Unniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Manfaat bagi UIN SUSKA RIAU

- 1.) Penulisan Tugas Akhir ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa/I Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.) Penulisan Tugas Akhir ini juga dapat menjadi bahan informasi.

c. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi

1.) Sebagai suatu pertimbangan untuk kedepannya mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan prima *Customer Service (CS)* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

2.) Sebagai pertimbangan atas kesesuaian pelayanan *Customer Service (CS)* pada Standar pelayanan yang telah diterapkan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

E. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan metode penelitian deskriptif, peneliti berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, dan kejadian pada saat penelitian berlangsung. Pada penelitian ini peneliti mengambil pokok bahasan penelitian sebagai studi kasus yaitu Penerapan Standar Operasional (SOP) pada Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

2. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun subjek penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi. Sedangkan objek nya adalah penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan prima *customer service (CS)* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Populasi dan Sampel

Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah *Branch Manager* dan seluruh karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi yang berjumlah 10 (sepuluh) orang. Dan yang menjadi sampel dalam penelitian ini 1 (satu) orang yaitu *customer service (CS)* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

4. Metode Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap objek penelitian.³ Observasi ini dilakukan dengan pengamatan langsung pada objek peneliti yaitu *Customer Service (CS)* PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi terkait dengan masalah penelitian.

b. *Interview* (Wawancara)

Interview atau wawancara adalah metode pengumpulan data yang menghendaki komunikasi langsung Antara penyelidik dengan subjek atau responden.⁴ Melakukan Tanya jawab secara langsung dengan *Customer Service (CS)* PT. Bank Syariah KCP Bagansiapiapi.

³ Endang Widi Winarni, *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D*, Jakarta: Bumi askara, 2018, h. 80.

⁴ Ibid. h. 65.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen, buku, media dll untuk mendapatkan gambaran-gambaran terhadap objek yang diteliti.

Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Dengan data ini penulis mendapatkan langsung gambaran umum tentang PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi dan data yang berkaitan dengan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service (CS)* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber data yang kita butuhkan. Sumber data sekunder yang dimaksud adalah buku-buku, internet, jurnal, dan bahan-bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima *Customer Service (CS)*.

Analisis Data

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif yang merupakan penjelasan data dengan uraian kalimat untuk meneliti Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima *Customer Service (CS)* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi. Pada analisis ini memerlukan data-data pendukung untuk menggambarkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

objek masalah yang ada. Kemudian informasi data-data yang diperoleh akan di analisis dan disimpulkan.

F. Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari beberapa pokok pembahasan yang disusun dengan sistematika yang dibagi menjadi lima bab. Untuk mempermudah penelitian ini akan diuarikan sebagai berikut:

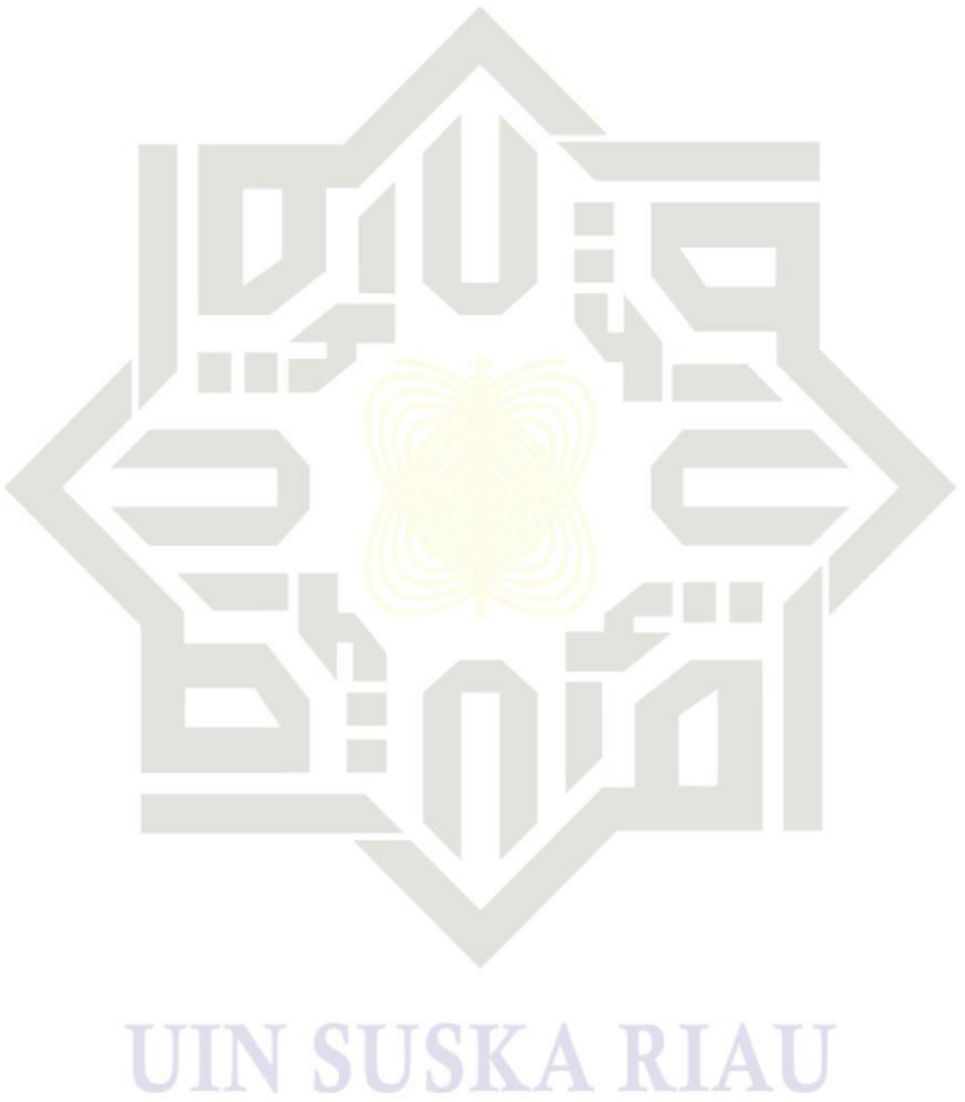
BAB I PENDAHULUAN, bab ini membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI bab ini membahas tentang teori-teori yang bersangkutan dengan permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini.

BAB III GAMBARAN UMUM PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP BAGANSIPIAPI bab ini membahas tentang gambaran umum PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi diantaranya sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, serta jenis dan usaha kegiatan yang ada.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN membahas tentang penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan prima *customer servise (CS)* pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi dan hasil penelitian.

BAB V **PENUTUP** merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan dan sarapan dari hasil penelitian tugas akhir ini.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.⁵

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja ditempat industri/usaha berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan system kerja yang bersangkutan.

2. Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut⁶ :

- a. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- b. Sebagai dasar hukum apabila terjadi penyimpangan.
- c. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- d. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.

⁵ <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html#1>. Diakses pada 26 mei 2021.

⁶ Haryadi PR, *Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja DU/DI Furnitur*, (Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020), Cet. Ke-1, h. 23.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

3. Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Tujuan pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan.⁷ SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik. Antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan SOP adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan suatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- b. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja dan supervisor.
- c. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian) menghindari dan mengurangi konflik, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- d. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- e. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.

⁷ Feby Rizki Suryani Lubis, “ Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan.,(2018), h. 2.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
- g. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan administrasi lainnya.
- h. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- i. Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

B. Pelayanan Prima**1. Pengertian Pelayanan Prima**

Berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.⁸

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

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.

⁸ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung; Alfabeta, 2010), Cet. Ke-1, h.211.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi ditempat yang sama.

Sementara pelayanan prima⁹ merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Disebut sangat baik atau terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

2. Dasar-Dasar Pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan, baik, asal usul, suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya, atau adat istiadat yang dianutnya. Untuk menyamakan kualitas karyawan sesuai dengan budaya perusahaan, maka karyawan harus dibekali pengetahuan dan keterampilan melalui pelatihan terlebih dulu. Artinya agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan. Tanpa standar tertentu maka akan sulit untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

⁹ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan, pimpinan, *customer service*, pramuniaga, *public relation*, satpam atau kasir yaitu:¹⁰

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih.
- b. Aroma tubuh yang menyegarkan.
- c. Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- d. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal.
- e. Tenang dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- f. Sopan santun.
- g. Hormat.
- h. Berbicara dengan Bahasa yang baik dan benar.
- i. Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
- j. Jangan menyela atau memotong pembicaraan.
- k. Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan.
- l. Jika tidak sanggup minta bantuan.
- m. Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani.

3. Tujuan Pelayanan Prima

Tujuan pelayanan prima¹¹ adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan focus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada

¹⁰ Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), Cet. Ke-2, h.53.

¹¹ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), Cet. Ke-1, h.108.

masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

4. Ciri-Ciri Pelayanan Prima

Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang prima diantaranya, yaitu ¹²:

- a. Tersedia karyawan yang baik.
- b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
- d. Mampu melayani secara tepat dan cepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan,
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

C. Customer Service

1. Pengertian Customer Service (CS)

Customer service adalah seorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.¹³

¹² Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), h. 67.

¹³ Ibid., h. 250.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Intinya *customer service* melayani segala keperluan atau kegiatan yang berkaitan dengan keinginan dan kebutuhan nasabah dengan menyelesaikan setiap permasalahan yang ada secara memuaskan.

2. Fungsi Customer Service (CS)

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan sebaik-baiknya. *Customer service* juga harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya tugas *customer service* adalah sebagai berikut ¹⁴:

a. Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

b. Sebagai Deksmen

Sebagai deksman artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan

¹⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Rajagrafindo Persada, 2005), h. 182.

nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

c. Sebagai Salesman

Sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai meyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

d. Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer Relation Officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

e. Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya Antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.¹⁵

3. Syarat Seorang Customer Service (CS)

Sudah kita ketahui bahwa tugas yang diemban seorang *customer service* relative cukup berat. Oleh karena itu sebelum diterapkan, karyawan yang bertugas sebagai *customer service* terlebih dulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengembantugas yang diberikan kepadanya kelak.

Persyaratan yang harus dipenuhi mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan, khususnya untuk *customer service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *customer service* di lembaga keuangan tersebut. Semua ini harus melalui proses rekrutmen dan seleksi yang benar dan profesionalisme.

Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh *customer service* sebagai berikut¹⁶:

a. Persyaratan Fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti wajah, warna kulit, atau ukuran badan. Wajah yang harus

¹⁵ Ibid., h. 183.

¹⁶ Kasmir, *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, (Depok: Rajawali Pers,2018), C.1. Ke-2, h. 255.

menarik, manis, cantik atau ganteng, berwibawa, bahkan jika perlu kulit harus bersih dari muka hingga tangan. Demikian pula untuk ukuran badan misalnya tinggi yang ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tingginya. Jangan melebihi berat normal yang diinginkan. *Customer service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik. Demikian sebaiknya *customer service* jangan terlalu pendek atau terlalu tinggi, karena menyangkut penampilan di depan nasabah menjadi kurang menarik.

Di samping harus memiliki wajah yang menarik dan menawan, anggota tubuh juga harus seimbang Antara tinggi dan berat badan. *Customer service* juga harus memiliki mental yang sehat. Artinya seorang *customer service* juga harus sehat jasmani dan rohaninya. Di samping itu, petugas harus bisa berpenampilan menarik. Badan dan pakaian rapi dan bersih serta memiliki badan yang seimbang Antara berat badan dan tinggi badan.¹⁷

b. Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan nonfisik tetapi kejiwaan. *Customer service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah, karena dengan mental yang kuat akan memberikan kepercayaan diri yang lebih baik. Mental yang kuat juga mampu memberikan keyakinan kepada nasabah. Mental yang kuat juga akan menimbulkan sifat kejujuran dan tanggung jawab yang besar terhadap apa

¹⁷ Ibid.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang dilakukannya. Hal ini penting apalagi berhubungan dengan masalah keuangan nasabah yang beragam. *Customer service* tidak silau atau iri atau rasa ingin memiliki terhadap uang yang dimiliki oleh nasabah. Jadi sikap jujur dan tanggung jawab ini perlu dimiliki dan ditanamkan di setiap jiwa *customer service*.¹⁸

Mental seorang *customer service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan karyawan yang mudag marah atau emosi dan cepat putus asa, dengan cara tetap tenang dan sabar.

Customer service juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan punya rasa tanggung jawab. Lebih penting lagi *customer service* harus memiliki mental baja, artinya pantang menyerah terhadap tugas yang dijalankannya. Semua ini merupakan ukuran mental yang harus dipenuhi oleh seorang *customer service*.

c. Persyaratan Kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum. Kemudian harus memiliki sopan santun dan lemah lembut serta sifat simpatik dalam melayani nasabah. *Customer service* juga harus lincah, energik dan gesit. *Customer service* juga harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

¹⁸ Ibid.,h. 256.

Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran dan rasa tidak puas. Kemudian *customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.¹⁹

d. Persyaratan Sosial

Customer service harus memiliki jiwa social yang tinggi terhadap seluruh nasabah. *Customer service* harus bijaksana dan berbudi pekerti yang luhur. Di samping itu, *customer service* harus pandai bergaul dan memiliki kepedulian dengan semua kalangan.

Hal lain yang harus diperhatikan dari persyaratan social bahwa *customer service* harus pandai bicara dan fleksibel tidak kaku. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dengan lingkungannya. *Customer service* harus dapat bekerja sama dengan berbagai pihak yang berkepentingan.

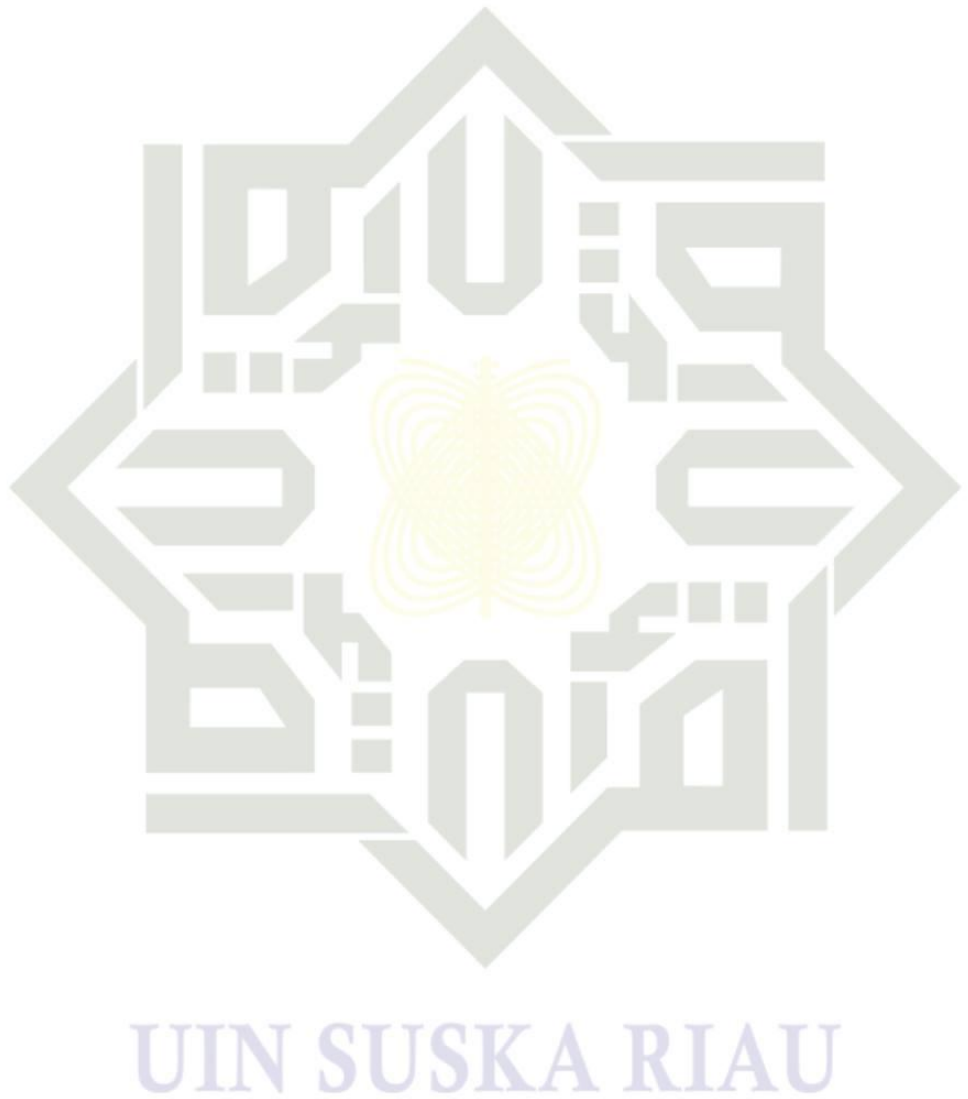
Persyaratan ini digunakan sebagai dasar untuk melakukan rekrumen dan seleksi calon pegawai yang ditugaskan dibagian *customer service*. Artinya untuk menjadi *customer service* persyaratan ini harus segera dipenuhi, sehingga dapat menjalankan tugas-tugasnya secara baik. Namun

¹⁹ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pihak manajemen juga dapat menambahkan persyaratan lain sesuai dengan kebutuhan lingkungan perusahaan *customer service* itu sendiri.²⁰



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁰ Ibid., h. 257.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

GAMBARAN UMUM PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP

BAGANSIAPIAPI

A. Sejarah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.²¹

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI

²¹ https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html. Diakses pada 6 april 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.²²

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil Aalamiin*).

B. Visi dan Misi

1. VISI BSI

Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapilisasi pasar dalam waktu 5 tahun.

MISI BSI

a. Memberikan akses solusi keuangan Syariah di Indonesia

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

²² Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.²³

C. Struktur organisasi dan Uraian Tugas

Struktur organisasi adalah suatu system yang digunakan untuk mendefinisikan suatu hirarki dalam suatu organisasi. Ini mengidentifikasi setiap pekerjaan, fungsinya dan kemana ia melaporkan dalam organisasi.

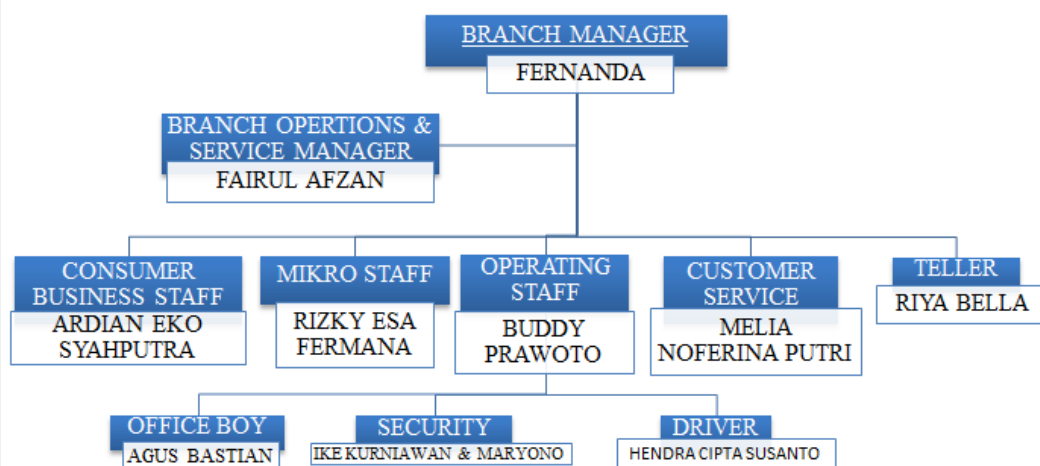
Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi menggunakan Struktur organisasi fungsional yaitu seperti pada gambar 3.1

²³ Ibid.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 3.1

STRUKTUR ORGANISASI PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP BAGANSIAPIAPI



Sumber: Dokumen PT. Bank Syariah KCP BaganSiapiapi²⁴

Apapun uraian tugas (*job descriptions*) dari struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP BaganSiapiapi diatas adalah sebagai berikut :

1. *Branch Manager*

Memimpin dan memonitor aktivitas pengelolaan pencapaian target laba serta kinerja bisnis, aktivitas operasional serta layanan cabang serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang ada dibawah

²⁴ Dokumentasi PT. Bank Syariah KCP BaganSiapiapi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

koordinasinya secara *prudent* setra memutus pembiayaan sesuai limit kewenangannya.²⁵

Tugas dan Tanggung Jawab *Branch Manager*

- a. Memastikan tercapainya target laba dan kinerja bisnis, segmen bisnis pembiayaan (*micro, business banking, consumer*), pendanaan, FBI, dan *contribution margin* dari lokasi yang berada dalam koordinasinya.
- b. Mengidentifikasi dan menggali potensi bisnis dilokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portfolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas pembiayaan, peningkatan pendapatan non operasional.
- c. Melakukan penandatanganan PKS dan MOU instansi, travel umroh/dealer/took emas/supplier emas sesuai dengan inisiator dan SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/MOU.
- d. Menjaga dan memperbaiki kualitas pembiayaan.
- e. Memastikan implementasi segala aktivitas operasional dan proses bisnis telah memenuhi ketentuan dan prudensialitas.
- f. Memastikan implementasi standar layanan nasabah sesuai dengan ketentuan.
- g. Memastikan pengendalian kualitas dan risiko operasional.
- h. Menindaklanjuti setiap temuan audit (intern/ekstern).
- i. Menganalisa dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan.
- j. Memoitor pelaporan baik internal dan eksternal.

²⁵ Dokumen PT Bank Syariah KCP Bagansiapiapi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k. Memonitor pelaksanaan prinsip Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris (PPT).

2. Branch Operations & Service Manager

Memastikan seluruh aktivitas *operational Branch Office* berjalan sesuai dengan ketentuan dalam rangka mendukung pencapaian target *Branch Office*.²⁶

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Memperbaiki dan meningkatkan standar layanan *Branch Office*.
- b. Meningkatkan kualitas penanganan penyelesaian handling Complaint.
- c. Memonitor pengelolaan aktivitas umum, pembukuan, transaksi kliring, dan kegiatan operasional lainnya agar berjalan lancar dan sesuai dengan ketentuan.
- d. Memonitor terkait pengelolaan kas.
- e. Bertanggung jawab terhadap pengelolaan (penyimpanan, pengambilan, dan pengeluaran) agunan Gadai Emas.
- f. Mengecek dan melakukan review uji kualitas terhadap karatase dan berat agunan emas sesuai PTO Penaksiran Emas.
- g. Mengelola aktivitas layanan financing operation pada masa transisi.
- h. Mengelola dan memonitor kegiatan analisa / pelayanan nasabah dengan implementasi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).

²⁶ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, sharia compliance dan tidak bertentangan dengan GCG (*Good Corporate Governance*).

Customer Service Representative

Mengelola aktivitas layanan produk dan jasa, pengelolaan kas, dan pengembangan standar layanan dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.²⁷

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Memberikan informasi produk dan jasa Bank kepada nasabah.
- b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c. Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai perintah nasabah.
- d. Melayani permintaan buku Cek/Bilyet Giro, Surat Referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- e. Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.
- f. Menginput data *customer & loan facility* yang lengkap dan akurat.
- g. Memelihara persediaan Kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h. Menyampaikan dokumen berharga Bank dari Kartu ATM kepada nasabah.
- i. Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* kartu ATM.

²⁷ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- j. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.
- k. Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa Bank di capem/UPS.

4. *Consumer Business Staff*

Melaksanakan aktivitas penjualan produk bisnis pembiayaan consumer, melaksanakan akusisi untuk mencapai target laba dan kinerja dana cabang.²⁸

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Melakukan aktivitas sales seperti presentasi, canvassing, dan menjelaskan produk, biaya serta program guna mencapai target pencairan.
- b. Melakukan tindak lanjut komitmen bank kepada nasabah dari closing aktivitas penjualan.
- c. Mengumpulkan aplikasi pembukaan rekening nasabah sesuai ketentuan dan SLA.
- d. Membuat laporan kunjungan dalam melakukan aktivitas *selling* atau *cross selling* baik kepada nasabah maupun calon nasabah yang menjadi target market atau *customer*-nya.
- e. Melaksanakan kegiatan analisa/ pelayanan nasabah dengan implementasi Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT).
- f. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian,

²⁸ Dokumen PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

sharia compliance dan tidak bertentangan dengan GCG (Good Corporate Governance).

Operational Staff

Melaksanakan aktivitas pelayanan kliring dan pembukuan transaksi operational/pelayanan nasabah *Branch Office* dan pembukuan pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan SLA yang telah ditetapkan.²⁹

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Melakukan aktivitas transaksi kliring (SKNBI), transaksi transfer keluar, kliring keluar, dan masuk sesuai dengan ketentuan yang sberlaku.
- b. Melaksanakan transaksi domestic dan kliring lainnya (payroll, payment point, pelimpahan transaksi valas) sesuai ketentuan yang berkaku.
- c. Melakukan transaksi pembukuan, pencairan pembiayaan, biaya-biaya dan pembukuan lainnya.
- d. Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.
- e. Melakukan pemeriksaan atas kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan.
- f. Melaksanakan aktivitas administrasi penutupan asuransi seluruh asset milik bank.
- g. Mengelola penyimpanan dan pengambilan agunan dalam brankas besar di ruang khasanah secara *dual custody* dengan BOSM.
- h. Menyediakan alat-alat penaksiran untuk review uji kualitas oleh BOSM terhadap karatase dan berat agunan emas.

²⁹ Ibid.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank.
- j. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, sharia compliance dan tidak bertentangan dengan GCG (Good Corporate Governance).

Micro Staff

Melaksanakan aktivitas pemasaran, akusisi, usulan pembiayaan calon nasabah /nasabah segmen mikro serta memelihara kualitas pembiayaan mikro agar dapat mencapai target laba dan kinerja dengan maksimal.³⁰

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Menjalankan kegiatan pemasaran & merekomendasikan produk-produk bisnis mikro kepada calon nasabah/nasabah.
- b. Menjalankan proses akusisi terhadap calon nasabah pembiayaan mikro.
- c. Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan mikro oleh calon nasabah/nasabah.
- d. Mengulas profil, dan agunan calon nasabah pembiayaan mikro.
- e. Menyusun proposal ulasan pembiayaan permohonan calon nasabah/nasabah secara akurat dan benar sesuai ketentuan.
- f. Menjalankan seluruh proses pembiayaan mikro sesuai dengan SLA dan ketentuan yang berlaku.

³⁰ Dokumen PT Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

- g. Memelihara hubungan baik dengan calon nasabah/nasabah bisnis mikro menggunakan asas profesionalitas.
- h. Melaksanakan pemantauan dan pengendalian kualitas pembiayaan mikro sesuai kelolaan.

Teller

Melaksanakan aktivitas layanan transaksi dana sesuai dengan kebutuhan nasabah, melakukan pengelolaan pagu kas dan laporan untuk mendukung aktivitas operasional dan pencapaian target bisnis.³¹

Tugas dan Tanggung Jawab

- a. Melakukan transaksi dana baik tunai dan non tunai berdasarkan kebutuhan transaksi nasabah.
- b. Melakukan pengelolaan uang kas.
- c. Memeriksa uang layak edar dan uang tidak layak edar.
- d. Membuat laporan sesuai dengan ketentuan baik dari pihak internal maupun eksternal.
- e. Melaksanakan prinsip Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Teroris(PPT).
- f. Melaksanakan standar layanan sesuai ketentuan.
- g. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana diatur dalam ketentuan internal Bank, serta memenuhi prinsip kehati-hatian, sharia compliance dan tidak bertentangan dengan GCG (Good Corporate Governance).

³¹ Ibid.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Produk-produk BSI

Bank syariah Indonesia adalah usaha yang bergerak dibidang perbankan yang memiliki produk dan jasa yang ditawarkan. Produk dan jasa tersebut adalah sebagai berikut :

1. Tabungan BSI

Merupakan Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka konter di BSI atau melalui ATM.³²

Benefit atau keunggulan :

- a. Aman dan terjamin karna dijamin oleh LPS.
- b. Kemudahan bertransaksi dengan jaringan ATM BSI dan Tarik tunai gratis di ATM Bank Mandiri di seluruh Indonesia.
- c. Kemudahan bertransaksi di manapun saja dengan menggunakan layanan e-banking BSI.
- d. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah

Persyaratan proses pendaftaran :

- a. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP dan NPWP.
- b. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap sementara (KIM/KITAS).

³² Dokumen PT Bank Syariah KCP Bagansiapiapi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabungan BSI terbagi menjadi dua yaitu :

a. BSI Tabungan Easy Wadiah

Merupakan Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.³³

Benefit dan keunggulan :

- 1) Bebas biaya administrasi bulanan.
- 2) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri.
- 3) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

b. BSI Tabungan Easy Mudharabah

Merupakan Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.³⁴

Benefit dan keunggulan:

- 1) Kemudahan transaksi dengan BSI Mobile dan BSI.
- 2) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri.
- 3) Dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

Tabungan Haji Indonesia

Merupakan Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibada haji & umrah.³⁵

Benefit daan keunggulan :

³³ Ibid.

³⁴ Ibid.

³⁵ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Aman dan terjamin.
- b. Kemudahan perencanaan pencapaian dana haji.
- c. Kemudahan pendaftaran haji secara *online* melalui SSKOHAT Kementerian Agama.
- d. Mendapat fasilitas SMS/e-mail notifikasi apabila saldo sudah mencapai minimum Rp25.100.000, atau sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama.

Persyaratan proses pendaftaran ;

- a. KTP/SIM dan NPWP
3. BSI Tabungan Berencana

Merupakan Tabungan berjangka syariah yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target yang telah ditetapkan.³⁶

Benefit dan keunggulan ;

- a. Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.
- b. Memperoleh jaminan pencapaian target dana.
- c. Mendapat perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

Persyaratan proses pendaftaran ;

- a. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP/SIM dan NPWP.
- b. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS).

³⁶ Dokumen PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Memiliki rekening asal (*source account*) berbentuk Tabungan atau Giro di BSI.
- d. Usia minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun (usia masuk ditambah periode kontrak maksimal 65 tahun).

4. BSI Tabungan Pendidikan

Merupakan tabungan berjangka syariah untuk keperluan pendidikam dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.³⁷

Benefit dan keunggulan ;

- a. Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya untuk biaya pendidikan putra/putri anda.
- b. Premi asuransi yang murah dengan manfaat asuransi yang besar.
- c. Tabungan investasi dengan bagi hasil yang kompetitif.
- d. Top up dana di luar dana setoran bulanan.

Persyaratan proses pendaftaran ;

- a. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP/SIM dan NPWP.
- b. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara(KIM/KITAS).
- c. Memiliki rekening asal (*source account*) berbentuk Tabungan atau Giro di BSI.
- d. Usia minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun (usia masuk ditambah periode kontrak maksimal 60 tahun).

³⁷ Ibid.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5. BSI Tabungan Valas

Merupakan tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Mandiri Syariah.³⁸

Manfaat :

- a. Dana (USD) aman dan tersedia setiap saat.
- b. *Online* di seluruh cabang Mandiri Syariah.
- c. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan Mandiri Syariah.

6. BSI Giro

Merupakan sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadi'ah yah dhamanah*³⁹.

Benefit dan keunggulan ;

- a. Aman dan terjamin karena dijamin oleh LPS.
- b. Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G dan layanan e-banking BSI.
- c. Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSI.
- d. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Persyaratan proses pendaftaran :

- a. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP/SIM dan NPWP.

³⁸ Ibid.

³⁹ Dokumen PT Bank Syariah KCP Bagansiapiapi.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara(KIM/KITAS).

7. BSI Tabungan E-MAS

Merupakan fitur tabungan emas melalui BSI Mobile dengan menggunakan Akad Jual Beli Tunai yang kemudian emas milik nasabah langsung dititip di Bank menggunakan Akad Wadiah Yad Amanah (emas yang dititipkan tidak dapat dimanfaatkan oleh Bank).⁴⁰

Benefit dan keunggulan ;

- a. **Investasi emas** yang **terjangkau**, bisa beli dari nilai 0,05 gr (\pm Rp50.000)
- b. **Terjamin** dan **aman**. Disimpan di lembaga terpercaya yang diawasi OJK, dan produk sudah mendapatkan persetujuan dari OJK dan Dewan Pengawas Syariah.
- c. **Simple saat transaksi**. Pembayaran langsung selesai tanpa repot dan kena biaya transfer.

Persyaratan ;

- a. Telah menjadi nasabah BSI pengguna BSI Mobile
- b. Melakukan pembukaan rekening e-mas di BSI Mobile.

8. BSI Deposito

Merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.⁴¹

⁴⁰ Ibid.

⁴¹ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Benefit dan keunggulan :

- a. Dana aman dan terjamin.
- b. Pengelolaan dana secara syariah.
- c. Bagi hasil yang kompetitif.
- d. Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- e. Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO).

Persyaratan proses pendaftaran ;

- a. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP/SIM dan NPWP.
- b. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS).
- c. Memiliki rekening Tabungan atau Giro di BSI.

9. Reksadana

Merupakan wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh Manajer Investasi dalam *portofolio* Efek Saham Syariah, Efek Pasar Uang Syariah, dan Reksadana Saham Syariah.⁴²

Benefit dan keunggulan

- a. Memberikan alternatif investasi bagi nasabah.
- b. Memberikan tingkat pertumbuhan investasi jangka pendek, menengah, dan panjang yang menarik melalui investasi pada Reksadana Pendapatan Tetap/Pasar Uang Syariah, Reksadana Campuran Syariah, dan Reksadana Saham Syariah.

⁴² Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Persyaratan proses pendaftaran :

- a. Memiliki kartu identitas: KTP dan NPWP.
- b. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS).
- c. Memiliki rekening Tabungan atau Giro di BSI.

10. Sukuk Ritel (SBSN)

Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) yang berupa investasi sukuk yang ditunjukan bagi investor WNI perseorangan, dimana penunjukan Bank Syariah Mandiri sebagai agen Penjual Sukuk Negara Ritel ditetapkan oleh Pemerintah.⁴³

Benefit dan keunggulan

- a. Aman dan terjamin , karena pembayaran kupon (imbal hasil) dan pokok dijamin oleh Negara.
- b. Memberikan tingkat imbalan yang kompetitif setiap bulan dengan jumlah yang tetap dan besaran pajak yang lebih rendah.
- c. Adanya potensi *capital gain* di pasar sekunder.

Persyaratan proses pendaftaran ;

- a. Memiliki kartu identitas: KTP dan NPWP.
- b. Memiliki rekening Tabungan atau Giro di BSI.
- c. Memiliki rekening Efek dengan bank custodian yang ditunjuk oleh BSI.

⁴³ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Jumlah minimum pembelian ditetapkan oleh pemerintah berdasarkan Memorandum Informasi yang diterbitkan setiap Penerbitan Sukuk Negara Ritel.

11. Tabungan Bisnis

Tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat memberikan kemudahan transaksi nasabah wiraswasta.

12. E-Banking dan lainnya

13. Hasanah Card

Hasanah Card merupakan syariah card yang diterbitkan oleh Bank Syariah Indonesia dan digunakan sebagai alat pembayaran untuk transaksi dan berfungsi seperti kartu kredit namun berdasarkan prinsip syariah.⁴⁴

Hasanah Card merupakan produk kartu pembiayaan berdasarkan Fatwa DSN No. 54/DSN-MUI/X/2006 Tanggal 11 Oktober 2006 tentang Syariah Card.

Benefit dan keunggulan :

- a. Sesuai Prinsip Syariah, fatwa DSN No. 54/DSN-MUI/X/2006
- b. Tidak dapat ditransaksikan pada Merchant Non-Halal.
- c. Diterima di seluruh dunia pada merchant yang menggunakan jaringan MasterCard
- d. Tanpa denda keterlambatan.
- e. Promo yang sesuai dengan gaya hidup halal.

⁴⁴ Dokumen PT Bank Syariah KCP Bagansiapiapi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Menjadi kartu hijau.

Persyaratan proses pendaftaran :

- a. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP dan NPWP.
- b. Melampirkan Slip Gaji.
- c. Mengisi Aplikasi permohonan.
- d. Termasuk kedalam kategori pekerja yang memiliki penghasilan rutin per bulan.

14. BSI Cicil Emas

Produk pembiayaan kepemilikan emas Logam Mulia dengan keunggulan dapat membeli emas Logam Mulia dengan harga saat akad, dapat dicicil & angsuran tetap.⁴⁵

Benefit dan keunggulan

- a. Aman: Fisik emas sudah tersedia saat akad, diasuransikan selama masa pembiayaan.
- b. Menguntungkan: Manfaat investasi emas jangka panjang.
- c. Layanan Profesional: Perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik.
- d. Mudah: Pembelian emas dengan cara dicicil selama 1 s.d 5 tahun & cicilan tetap.

Persyaratan proses pendaftaran :

- a. Menyertakan kartu identitas (KTP).
- b. NPWP untuk pembiayaan cicilan emas lebih dari Rp50 juta.

⁴⁵ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Mengisi Formulir Cicil Emas.

15. BSI Griya Hasanah

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk ragam kebutuhan, sebagai berikut:

- a. Pembelian Rumah baru, Rumah *second*, Ruko, Rumah *second*, Rukan atau Apartemen.
- b. Pembelian Kavling Siap Bangun.
- c. Pembangunan/Renovasi Rumah.
- d. Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (*Take Over*).
- e. *Refinancing* untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.⁴⁶

Benefit dan keunggulan

- a. Bebas biaya di depan.
- b. DP mulai 0%
- c. Tenor sampai dengan 30 tahun.
- d. Kerja sama hamper 2.500 developer.

Persyaratan umum

- a. WNI berdomisili di Indonesia.
- b. Jenis Profesi: Pegawai Tetap, Profesional, dan Wiraswasta.
- c. Usia Minimal 21 tahun atau sudah menikah.

16. BSI OTO

Adalah layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas, dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap.⁴⁷

⁴⁶ https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html. Diakses pada 6 april 2021.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

17. BSI Mitra Guna Berkah

Adalah pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahann bagi pegawai payroll di BSI.⁴⁸

18. BSI Gadai Emas Amanah

BSI Gadai Emas merupakan fasilitas pinjaman dengan jaminan berupa emas untuk memperoleh uang tunai dengan taksiran tinggi, biaya ringan, dan mudah.

Benefit dan keunggulan

- a. Taksiran ringgi.
- b. Biaya sewa penyimpanan ringan.
- c. Layanan mudah dan cepat.
- d. Perpanjangan otomatis.
- e. Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi.
- f. Layanan difasilitasi secara online atau offline
- g. Jaringan luas terbesar di seluruh kota/kabupaten di Indonesia.
- h. Melayani take over dari institusi gadai lain.

Persyaratan

- a. Membawa fisik emas batangan /lantakan/koin/dinar/ perhiasan.
- b. KTP
- c. NPWP untuk pinjaman di atas 50 juta
- d. Mengisi formulir permohonan Gadai Emas

⁴⁷ Opcit.

⁴⁸ Dokumen PT. Bank syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

19. Pembiayaan BSI Usaha Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada pengusaha mikro dan kecil sebagai modal kerja/investasi/konsumsi dengan tenor pembiayaan maksimal 60 bulan dari maksimum limit pembiayaan sebesar Rp 200.000.000.⁴⁹

Benefit dan keunggulan :

- a. Angsuran ringan
- b. Persyaratan pembiayaan yang mudah
- c. Proses cepat
- d. Berkah sesuai syariah

Persyaratan proses pendaftaran

khusus untuk wirausaha:

- a. Usaha telah berjalan min. 2 tahun.
- b. Usia min. 21 tahun atau sudah menikah.
- c. Usia maks. 65 tahun saat pembiayaan lunas.
- d. Surat Keterangan Usaha.

20. Pembiayaan BSI KUR

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada pemilik usaha layak dan produktif sebagai modal kerja/investasi dengan tenor pembiayaan

⁴⁹ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maksimal 60 bulan dan maksimum limit pembiayaan sebesar Rp 500.000.000.⁵⁰

Benefit dan keunggulan

- a. Angsuran ringan
- b. Persyaratan pembiayaan yang mudah
- c. Proses cepats
- d. Berkah sesuai syariah

Persyaratan proses pendaftaran

Khusus untuk wirausaha:

- a. Usaha telah berjalan min. 6 bulan
- b. Usia min. 21 tahun atau sudah menikah
- c. Usia maks. 65 tahun saat pembiayaan lunas
- d. Surat Keterangan Usaha

21. Pembiayaan Pensiun Berkah

Penyaluran fasilitas pembiayaan kepada para Pensiunan dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang Pensiun langsung yang diterima oleh bank dari Lembaga Pengelolaan Dana Pensiun (PT Taspen Persero & Dapen yang ber PKS) setiap bulan

⁵⁰ Ibid.

(Manfaat Pensiun Bulanan), dimana plafon pembiayaan paling tinggi sebesar Rp 350.000.000 yang diangsur paling lama 15 tahun.⁵¹

Benefit dan keunggulan

- a. Pembiayaan pensiun berbasis syariah-Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah
- b. Persyaratan dokumen mudah
- c. Price, Biaya Administrasi, & Rate Asuransi yang kompetitif
- d. Proses cepat
- e. Angsuran ringan dan tetap hingga lunas

Persyaratan proses pendaftaran

- a. WNI Cakap Hukum
- b. Pensiunan Pegawai Negeri Sipil (ASN-Aparatur Sipil Negara), Pensiun Pegawai BUMN yang memperoleh penghasilan pensiun (Manfaat Pensiun Bulanan)
- c. Pada saat jatuh tempo pembiayaan, usia nasabah maksimal 75 tahun
- d. Bersedia memindahkan pembayaran Manfaat Pensiun Bulanannya ke BSI dengan Tabungan Pensiun.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

⁵¹ Ibid.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa, *customer service (CS)* berperan aktif ketika berhadapan dengan nasabah sesuai dengan tugasnya dan penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada pelayanan prima *customer service (CS)* di PT. Bank Syariah KCP Bagansiapiapi telah memenuhi standar operasional prosedur (SOP) sebagai berikut:

1. Standar melayani nasabah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) karena dalam melayani nasabah harus ramah, murah senyum dan tak lupa mengucapkan salam.
2. Standar waktu pelayanan nasabah telah memenuhi waktu targetnya kecuali ketika situasi di PT. Bank Syariah KCP Bagansiapiapi sedang ramai maka pelayanan menyesuaikan.
3. Standar komunikasi melalui telepon sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).
4. Penampilan *customer service (CS)* sopan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Ketika *customer service (CS)* memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) maka dapat dinyatakan pelayanan *customer service (SC)* sudah prima.

B. Saran

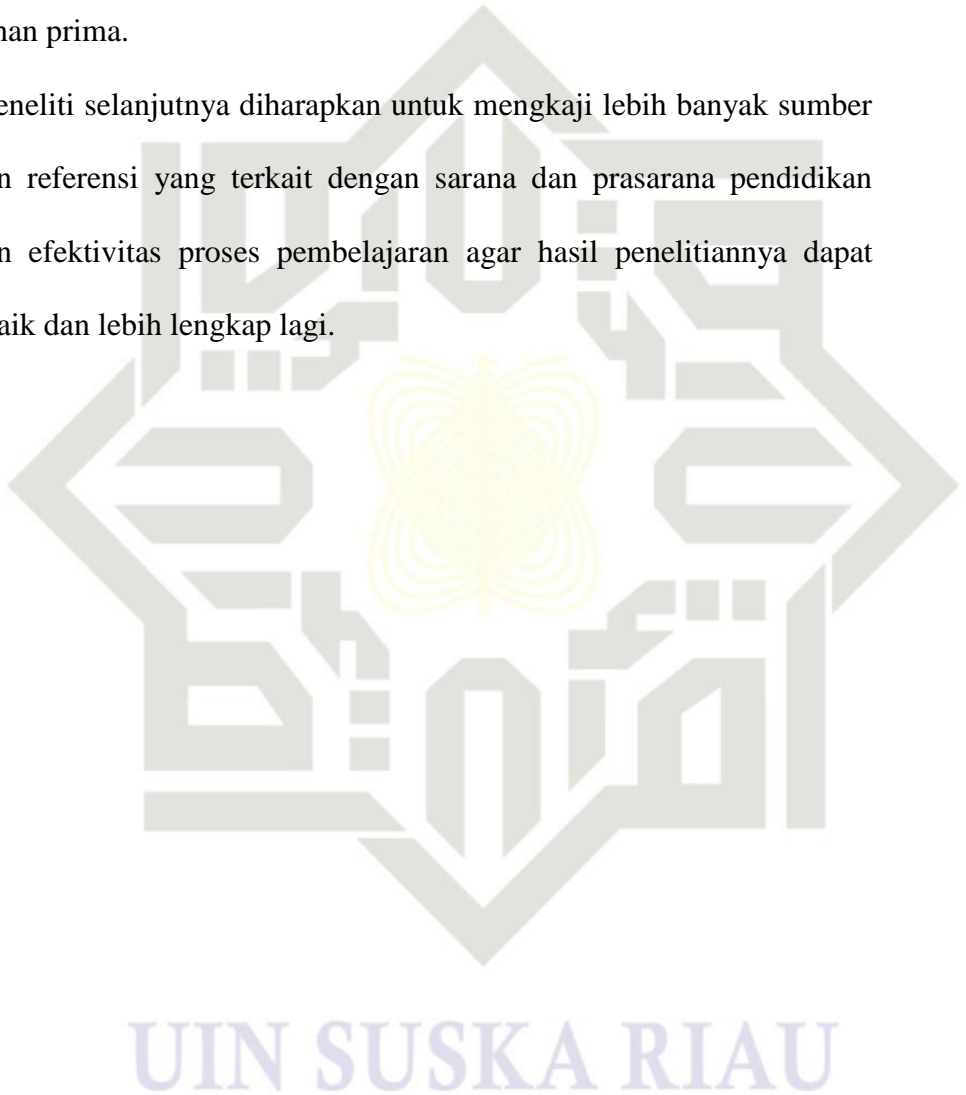
1. Perlu adanya evaluasi minimal 1 (satu) bulan sekali pada pelayanan prima *customer service (CS)* dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP), perlunya peningkatan kualitas pelayanan *customer service (CS)* dan pelayanan prima.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan sarana dan prasarana pendidikan maupun efektivitas proses pembelajaran agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Al Arif, Muhammad Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- Antoni, Muhammad Syfi'i. *Bank Syariah Teori dan Praktik*, Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Haryadi PR. *Melakukan Komunikasi di Tempat Kerja DU/DI Furnitur*, Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2020.
- Kasmir. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*, Depok: Rajawali Pres, 2018.
- Kasmir. *Etika Customer service*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2005.
- Winari, Endang Widi. *Teori dan Praktik Penelitian Kuantitatif Kualitatif PTK R&D*, Jakarta: Bumi Askara, 2018.

B. Jurnal/Kamus/Makalah

- Feby Rizki Suryani Lubis, Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Kedan, 2018.

C. Majalah/Buletin/Surat Kabar

- Dokumen PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi.

**Hak Cipta Diindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

D. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah.

E. Website

https://www.ir-bankbsi.com/corporate_history.html. Diakses pada 6 april 2021.

<https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.htmlm=1>. Diakses pada 26 mei 2021.

F. Wawancara

Wawancara dengan Ibu Melia Noferina Putri, *Customer Service* (CS) di Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi pada 07 juni 2021.

DOKUMENTASI



© Hak c

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hyarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama **KARTINI** lahir di RIAU, 17 Maret 1999, penulis merupakan anak ke-3 dari 5 (lima) bersaudara anak dari Bapak Anwar dan Ibu Lasmini. Adapun riwayat pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah sebagai berikut:

1. SD NEGERI 219/VI Sialang I lulus pada tahun 2012
2. MTS Pinang Merah lulus pada tahun 2015
3. SMK Nusantara lulus pada tahun 2018

Setelah lulus SMK Nusantara penulis melanjutkan pendidikan ke Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Program Studi D3 Perbankan Syariah. Sampai dengan penulisan laporan tugas akhir ini penulis masih terdaftar sebagai mahasiswa program D3 Perbankan Syariah.

Akhir kata penulis sangat bersyukur atas terselesainya laporan tugas akhir ini yang berjudul “**Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Prima Customer Service (CS) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bagansiapiapi**”.