



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.

**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD**

LAPORAN AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Fakultas Syariah dan Hukum



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

SYAHWA DINA
NIM : 01920620517

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2022 M/1443 H**



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad“ yang ditulis oleh:

Nama : Syahwa Dina
 NIM : 01920620517
 Jurusan : D3 Perbankan Syariah

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

Pekanbaru, 09 Mei 2022
 Pembimbing Laporan Akhir

Darnilawati, S.E., M.Si

- 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.



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

Tugas Akhir dengan judul : **“PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD”**, yang ditulis oleh :

Nama : Syahwa Dina
 Nim : 01920620517
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari / Tanggal : Rabu, 20 Juli 2022
 Waktu : 13.30 WIB
 Tempat : Ruang Pertemuan (Gedung Dekanat Lantai 3)

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 26 Juli 2022

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

- Ketua**
Dr. Nurnasrina, SE, M.Si
- Sekretaris**
Desi Devrika Devra, S.Hi., M.Si
- Penguji I**
Dr. Jenita, SE, MM
- Penguji II**
Dr. H. Heri Sunandar, M.CL

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum





SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SYAHWA DINA
 NIM : 01920620517
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 13 September 2000
 Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum
 Prodi : D3 Perbankan Syariah
 Judul Laporan Akhir :

PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Laporan Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Laporan Akhir saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan Ini saya buat dengan penuhkesadaran dan tanpa pakasaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 28 Juli 2022
 Yang membuat pernyataan



Syahwa Dina
 NIM: 01920620517

**pilih salah satu sesuai jenis karya tulis*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip, sebagian atau seluruhnya, atau membuat karya tulis berdasarkan hasil atau isi tanpa mencantumkan sumbernya 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.

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.

ABSTRAK

Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service pada PT.Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa pelayanan sangat diutamakan untuk memberikan kepuasan atau kenyamanan kepada nasabah atau pelanggan dengan secara benar dan adil. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad dan kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service pada PT.Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.sumber yang dipakai meliputi sumber primer:data didapatlangsung dari subjek penelitian.1 *supervisor customer service*, 2 *customer service*. Sumber sekunder: buku-buku, dokumentasi, internet, jurnal dan artikel. Adapun objek dalam penelitian ini yaitu PT.Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad.

Hasil penelitian ini adalah bahwa pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service pada PT.Bank Syariah Indonesia Arifin Ahmad yaitu penampilan,energi dan sikap sangat berpengaruh pada pelayanan nasabah.kendala-kendala yang dihadapi customer service bagaimana mereka menanggapi dan merespon sikap perilaku nasabah yang berbeda dalam melaksanakan traksasi maupun dalam mengajukan complain *kepada customer service*. Untuk mengatasi hal tersebut pada customer service Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad melayani nasabah dengan sikap tenang, sabar dan tetap tersenyum sesuai Standar Operasional Operasional Prosedur yang ada pada Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci : **Pelayanan, SOP, Customer Service**

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT karena telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE PADA PT.BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD”**

Laporan tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan pada program studi D3 Perbankan Syariah dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Terselesaikannya laporan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan moril maupun materil baik langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan tugas akhir ini hingga selesai, terutama kepada yang saya hormati:

1. Kedua orang tua saya yang tercinta Ayah Indra Syair, Ibu Desi Juita, dan kakak Nikita yang senantiasa memberikan dukungan serta doa yang tiada henti sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir 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.

2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag. selaku Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau beserta Pembantu Rektor dan seluruh dosen beserta karyawan.
3. Bapak Dr. H. Zulkifli, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum.
4. Ibu Dr. Nurnasrina, SE, M.Si selaku ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah serta Ibu Dr. Jenita, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN SUSKA Riau.
5. Terimakasih kepada Ibu Darnilawati, SE., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dengan penuh perhatian, dan kesabaran atas kekurangan penulis dari awal penulisan laporan tugas akhir ini sampai selesai.
6. Dosen Penasehat Akademik Bapak Muh Said HM, Dr., H., M.A., M.M yang membimbing dan memberikan masukan kepada penulis ketika mengalami permasalahan kuliah.
7. Seluruh Bapak, Ibu Dosen, dan Staf yang ada di sekitar lingkungan Fakultas Syariah dan Hukum yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti perkuliahan pada program D3 Perbankan Syariah.
8. Staf perpustakaan UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku-buku yang diperlukan penulis selama proses penyusunan laporan tugas akhir ini.
9. Bapak Noor Rachmad selaku *Branch Manager*, Bapak Bun yamin selaku *supervisor customer service*, Bapak Risky selaku *Customer Service*, ibu



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.

Marta Erdini selaku customer service pada BSI Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad yang telah membantu dan memudahkan penulis dalam penelitian ini.

10. Teman-teman seperjuangan kelas A/D3 Perbankan Syariah angkatan 2019 yang memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga terselesaikannya laporan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Demikian segala saran dan kritik yang tertuju pada penulisan ini, penulis terima dengan lapang dada dan ikhlas. Besar harapan penulis, semoga penelitian ini dapat memberi manfaat sekaligus menambah pengetahuan bagi berbagai pihak. Aamiin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 21 Juni 2022

Penulis

Syahwa Dina
01920620517



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
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kajian Teoritis.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Pendekatan penelitian.....	34
C. Lokasi Penelitian.....	35
D. Informan Penelitian.....	35
E. Sumber Data.....	36
F. Teknik Pengumpulan Data.....	36
G. Teknik Analisis Data.....	37
H. Gambaran umum BSI Kc Pekanbaru Arifin Ahmad.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	49
A. Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) <i>customer service</i> pada PT.Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad.....	49



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. Kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) <i>customer service</i> pada PT.Bank Syariah Indonesia KC Arifin Ahmad.....	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran.....	61



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

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia yang serba modern saat ini lembaga keuangan memegang peranan penting dalam proses pembangunan nasional. Lembaga keuangan berfungsi sebagai *intermediatory* antara masyarakat yang mempunyai dana dan masyarakat yang membutuhkan dan. Secara umum definisi dari lembaga keuangan adalah “setiap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, menghimpun dana, menyalurkan dana atau kedua-duanya. Menurut pasal 1 UU No. 14/1967 dan diganti dengan UU No 7/1992 menyatakan bahwa *lembaga keuangan merupakan suatu badan ataupun lembaga aktivitasnya untuk menarik hasil dana dari masyarakat yang kemudian menyalurkan kepada masyarakat kembali*. Fungsi lembaga keuangan sebagai jabatan antara kedua belah pihak yang tidak saling mengenal satu sama lainnya. Pada dasarnya lembaga keuangan dapat dibagi menjadi tiga yaitu: (1) lembaga keuangan bank; (2) lembaga keuangan bukan bank; dan (3) lembaga keuangan independen.¹

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam

¹ Syafril, S.E., M.M, *bank & lembaga keuangan modern lainnya*, (Jakarta: kencana, 2020)



bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Berkembangnya bank-bank syariah di negara-negara islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi islam mulai dilakukan. Para tokoh yang terlibat dalam kajian tersebut adalah Karnaen A. Perwataatmadja, M.Dawan Rahardjo, A.M.Saefuddin, M. Amien Azis, dan lain-lain. Beberapa uji coba pada skala yang relative terbatas telah diwujudkan. Di antaranya adalah Baitul Tamwil- Salman, Bandung, yang sempat tumbuh mengesankan. Di Jakarta juga dibentuk lembaga serupa dalam bentuk koperasi, yakni koperasi Ridho Gusti.

Akan tetapi, prakarsa lebih khusus untuk mendirikan bank islam di Indonesia baru dilakukan pada tahun 1990. Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 menyelenggarakan Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor, Jawa Barat. Hasil lokakarya tersebut di bahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV MUI yang berlangsung di Hotel Sahid Jaya Jakarta, 22-25 Agustus 1990. Berdasarkan amanat Munas IV MUI, dibentuk kelompok kerja untuk mendirikan bank islam di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia lahir sebagai hasil kerja tim perbankan MUI tersebut diatas. Akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia ditandatangani pada tanggal 1 November 1991.

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 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.

Perkembangan perbankan syariah pada era reformasi ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No.10 Tahun 1998. Dalam undang-undang tersebut diatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau bahkan mengkonvermasi diri secara total menjadi bank syariah.

Peluang tersebut ternyata disambut antusias oleh masyarakat perbankan. Sejumlah bank mulai memberikan pelatihan dalam bidang perbankan syariah bagi para stafnya. Sebagian bank tersebut ingin menjajaki untuk membuka divisi atau cabang syariah dalam institusinya. Sebagian lainnya bahkan berencana mengkonversi diri sepenuhnya menjadi bank syariah. Hal demikian diantisipasi oleh bank Indonesia dengan mengadakan “Pelatihan Perbankan Syariah” bagi para pejabat Bank Indonesia dari segenap bagian, terutama aparat yang berkaitan langsung seperti DPNP (Direktorat Penelitian dan pengaturan Perbankan), kredit, pengawasan, akuntansi, riset, dan moneter.²

Di dalam mengomprasionalkan bank syariah, dasar hukum pertama adalah Alquran dan hadis. Beberapa ayat di dalam Alquran sebagai dasar

² Muhammad Syafi’I Antonio, *bank syariah dan teori ke praktik*, (Jakarta:penerbit gema insani,2001.h. 25

operasional bank syariah antara lain: ayat-ayat yang melarang transaksi riba (QS.Al-Baqarah:275)

قَالُوا يَا نَحْنُ ذَلِكَ الْمَسِيءُ مِنَ الشَّيْطَانِ يَتَخَبَّطُهُ الَّذِي يَقُومُ كَمَا إِلَّا يَقُومُونَ لَا الرِّبَا يَأْكُلُونَ لَذِينَ
سَلَفَتْ مَا فَلَهُ فَانْتَهَى رَبِّهِ مِنْ مَوْعِظَةٍ جَاءَهُ فَمَنْ الرِّبَا وَحَرَّمَ الرِّبَا وَاللَّهُ وَاحِدٌ الرِّبَا مِثْلُ الرِّبَا إِنَّمَا
خُلِدُونَ فِيهَا هُمْ النَّارِ أَصْحَابُ فَأُولَئِكَ عَادَ وَمَنْ ۗ اللَّهُ إِلَى وَأَمْرَهُ

Artinya: Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba. Padahal Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya, lalu dia berhenti, maka apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Barangsiapa mengulangi, maka mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di dalamnya.

Dan terdapat dalam surat (QS.Al-Nisa:29)

وَلَا ۗ مِّنْكُمْ تَرَاضٍ عَن تِجَارَةٍ تَكُونُ أَنْ إِلَّا بِالْبَاطِلِ بَيْنَكُمْ أَمْوَالِكُمْ تَأْكُلُوا لَا أَمْوَالُ الَّذِينَ يَأْتِيهَا
رَحِيمًا بِكُمْ كَانَ اللَّهُ إِنَّ ۗ أَنْفُسَكُمْ تَقْتُلُوا

Artinya: Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu.

serta hadis-hadis Rasulullah yang senada dengan hal itu.

Selain beberapa ayat Alquran dan hadis, maka berdasarkan hukum positif, landasan dalam mengoperasionalkan bank syariah adalah undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan syariah (sebelum lahir



undang-undang ini, landasan operasional bank syariah adalah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan). Dalam hal mana seabatsiakomodirnya prinsip syariah dalam operasional bank, yakni di dalam pasal 1 angka 3jo. Angka 13 UU No.10 Tahun 1998.³

Memuaskan pelanggan merupakan sebuah prestasi kerja dari perusahaan dalam menyajikan produk dan layanan kepada pelanggan. Keinginan pelanggan untuk bertemu dengan customer service adalah untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang menyenangkan bagi semua pelanggan dengan cara dan teknik yang digunakan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat, tuntas, akirat, dan dengan perasaan senang gembira serta perhatian penuh.

Customer service dalam memulai memberikan pelayanan harus memastikan bahwa untuk menciptakan kesan pertama yang positif bagi pelanggan, mulai dari lingkungan luar yang terlihat nyaman dan asri, tanpa pikir panjang pelanggan langsung timbul impresi atau kesan pertama yang baik. Namun hal peayanan, harus juga tampak rapi dan bersih, serta semua fasilitas yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pelanggan. Customer service sendiri harus mempersiapkan diri sebelum memberikan

³ Dr.Neneng Nurhasanah, M.Hum.Panji Adam, S.Sy.,M.H, *hukum perbankan syariah: konsep dan regulasi*, (Jakarta timur: sinar grafika, 2017, h.8

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.

pelayanan, mulai pandang, tutur kata, tutur raga, dan sikap non fisik termasuk factor-faktor pembentuk kesan pertama.

Tantangan terbesar dari perusahaan yang ingin memberikan pelayanan prima adalah bagaimana membentuk kualitas sumber daya manusianya. Karena merekalah yang bertemu dengan pelanggan dan berhadapan langsung dan yang akhirnya, pelanggan dapat menentukan apakah sebuah pelayanan dipersepsi memuaskan atau tidak.⁴

Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah, pihak produsen jasa dapat berpedoman pada pelayanan prima. Adapun unsur pokok pelayanan prima menurut Tjiptono (2002) “Pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain: (1) kecepatan, (2) ketepatan, (3) keramahan, dan (4) kenyamanan”.⁵

Adapun kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila aparatur pelayanan mengetahui siapa pelanggannya, baik pelanggan internal maupun pelanggan eksternal. Dengan mengetahui siapa pelanggannya, maka aparatur pelayanan akan dapat mengidentifikasi apa keinginan pelanggan.⁶

Dalam arti sempit etiket sering disebut dengan etika yang artinya tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Tata cara masing-masing

⁴ Suparman HL,S.Sos,M.Si,et.al.,*Service Excellence* (Yogyakarta: graha ilmu ,2019), h. 1

⁵ Handini khaerunnisa, “*Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah*” Volume 1.,No.1,(2013-2014, h.49.

⁶ Meki Pamengkas, *pelayanan prima*, (klaten: Penerbit Lakeisha, 2021), 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



masyarakat tidaklah sama atau beragam bentuk. Hal ini disebabkan beragamnya budaya kehidupan masyarakat yang berasal dari berbagai wilayah. Tata cara ini lebih di perlukan dalam sendi kehidupan manusia agar terbina hubunganyang harmonis saling menghargai satu sama lainnya. Namun, biasanya etiket lebih ditekan kepada suatu acara tertentu yang lebih bersifat formal. Khusus untuk dunia perbankanmasalah etiket ini sangat mutlakuntuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal.⁷

Etika pelayanan public adalah suatu tata cara dalam melayani public dengan menggunakan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.⁸

Dari keterangan diatas penulis tertarik dalam pembuatan tugas akhir untuk mengambil judul “**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD**”, sebagai tugas akhir menyelesaikan kuliah di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

B. Batasan Masalah

⁷ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta, Kencana, 2008), cet ke-3,hal. 168.

⁸ Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro, “Etika Pelayanan Publik di Indonesia” Volume 1.,No 1.,(2019), h.67.

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.



Agar lebih terarahnya pembahasan dalam penelitian ini, perlu kiranya dibatasi oleh pokok pembahasannya pada Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad dalam melayani dan apa aja kendala yang dihadapinya.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah pada penulis laporan ini adalah :

1. Bagaimana Pelaksanaan Standar Operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad ?
2. Apa kendala dan solusi yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad ?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian tersebut sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* pada Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad

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.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi kepada pembaca mengenai dalam pelaksanaan standar operasional (SOP) *customer service* pada PT Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad.

b. Secara praktis

Penelitian ini bermanfaat bagi *customer service* dalam melaksanakan tugas nya sesuai dengan pelaksanaan standar operasional (SOP) *custome service* yang telah ditetapkan oleh perusahaan

c. Akademis

Penelitian ini juga bermanfaat sebagai salah satu syarat bagi mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau untuk mendapatkan gelar diploma.

E. Sistematika Penulisan.

Agar mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, maka penulis akan menyusun sistematikanya sebagai berikut:



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 I PENDAHULUAN** Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan Sistematika penulisan.
- BAB II TINJAUAN PUSTAKA** Pada bab ini membahas tentang Kerangka Teori meliputi Pengertian Penerapan, Pengertian Akad, Akad Wadi'ah, Tabungan, Tabungan Simpanan Pelajar dan Penelitian Terdahulu.
- BAB III METODOLOGI PENELITIAN** Pada bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Pendekatan Penelitian, Lokasi Penelitian, Informan Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan.
- BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN** pada bab ini penulisan menguraikan hasil penelitian tentang pelaksanaan standar operasional prosedur, kendala dan solusi yang di hadapi customer service.
- BAB V KESIMPULAN DAN SARAN** Pada bab ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Standar Operasional Prosedur (SOP)

1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Wibowo (2010:67) mengungkapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap pegawai.⁹

2. Landasan Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP atau standar operasional prosedur merupakan suatu hal yang cukup penting bagi keberlangsungan sebuah perusahaan. Untuk itu, pembuatan SOP ini tidak dapat dilakukan dengan secara asal atau seenaknya saja. Di Indonesia, ada beberapa landasan hukum yang digunakan dalam penyusunan SOP, di antaranya adalah sebagai berikut:

⁹ Ratih Nugraheni. Dkk, “Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sritatu Pemuda Semarang” (Undip: semarang, 2014), <https://ejournal3.undip.ac.id>. diakses pada senin,28 Februari 2022



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.

1. Undang-undang nomor 36,2009 tentang kesehatan (lembaran Negara republic Indonesia nomor 144, tambahan lembaran republic Indonesia nomor 5063)
2. Undang-undang nomor 43, 2009 tentang kearsipan (lembaran Negara Indonesia 2009 nomor 152, tambahan lembaran Negara republic Indonesia nomor 2071).
3. Peraturan meteri Negara pendayagunaan aparatur Negara nomor 21, 2008 tentang pedomana penyusunan standar operasional prosedur administrasi pemeritahan.
4. Undnag-undang nomor 28,1999 tenatng penyelenggaraan yang bersih dan bebas KKN.
5. Keputusan menteri pendayanggunaan aperatur Negara nomor 63, 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan public.

3. Tujuan standar operasional prosedur

SOP atau standar operasional prosedur merupakan sebuah sistem yang berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir fungsi dan tujuan dari SOP adalah untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan. Dengan SOP, seseorang dapat mengambil berbagai situasi situasi yang mungkin terjadi dalam menjalankan bisnis. SOP akan memberi arah bagi staf perusahaan dalam menjalankan pekerjaannya. Dengan adanya SOP maka karyawan mengetahui lingkup pekerjaannya. Dengan kejelasan ruang

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.

lingkup ini job description akan tampak jelas. Tumpang tindih pun dapat di hindari. Dengan demikian, kinerja staf perusahaan akan terjaga dengan baik.

Adapun tujuan dari SOP tersebut di antaranya adalah sebagai berikut.¹⁰

1. Memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja.
2. Memudahkan proses pemahaman staf secara sistematis dan general.
3. Memudahkan dan mengetahui terjadinya kegagalan, tidak efesiennya proses kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadi penyalahgunaan kewenangan pegawai.
4. Menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.
5. Memperjelas alur tugas, wewenang serta tanggung jawab setiap unit kerja.
6. Mempermudah proses pemberian tugas dan tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
7. Menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses kerja.
8. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
9. Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.

¹⁰ Rifka, "standard operating procedure", (Depok: HUTA PUBLISHER, 2017), h.16

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. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.

11. Menghemat waktu dalam proses training karena SOP tersusun secara sistematis.¹¹

4. Manfaat Standar Operasional Prosedur

Sop atau yang sering disebut sebagai prosedur tetap (protap) adalah penetapan tertulis mengenai apa saja yang dilakukan, kapan, dimana dan oleh siapa dan oleh siapa dan dibuat untuk menghindari terjadinya variasi dalam proses pelaksanaan kegiatan oleh pegawai yang akan mengganggu kinerja organisasi (instansi pemerintah) secara keseluruhan. SOP memiliki manfaat bagi organisasi antara lain:¹²

1. Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
2. SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.

¹¹ *Ibid*

¹² <https://www.kajianpustaka.com>, tanggal 03 maret 2022

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.

4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai. Cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.
6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.
7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai di unit pelayanan dalam melaksanakan pemberi pelayanan sehari-hari
8. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas pemberian pelayanan.
9. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan procedural dalam memberikan pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.¹³

5. Fungsi Standar Operasional Prosedur

Karyawan lama hanya perlu menjelaskan hal-hal tertentu saja.

Selain itu, aturan ini juga masih memiliki beberapa fungsi lainnya, seperti:

1. Sebagai panduan kerja

¹³ *ibid*

SOP akan berfungsi sebagai panduan ketika bekerja. Dengan adanya aturan ini, maka akan memudahkan dalam hal operasional.

2. Sebagai dasar hukum

SOP juga akan berfungsi sebagai dasar hukum. Hal ini berkaitan dengan hak dan tanggung jawab dari masing-masing pihak.

Jika nanti ada satu pihak yang melanggar aturan ini, maka hukuman yang akan pihak tersebut dapatkan juga biasanya sudah tertuang di dalam aturan tersebut.

3. Memberikan informasi yang berkaitan dengan pekerjaan

Dalam aplikasinya, SOP perusahaan adalah segala aturan tahapan yang akan berkaitan dengan pekerjaan. Nantinya, pedoman perusahaan ini juga tidak hanya soal prosedur, namun juga akan berisi semua kemungkinan yang terjadi saat bekerja.

4. Pedoman disiplin kerja

Inti dari isi SOP adalah aturan yang perlu untuk semua pihak ikuti. Didalam aturan ini juga berisi konsekuensi yang akan mereka dapatkan jika melanggar.

Dengan adanya hal tersebut maka manfaat lain dari SOP perusahaan adalah menciptakan disiplin kerja.¹⁴

B. Customer service

1. Pengertian customer service

¹⁴ <https://koinworks.com>, tanggal 03 maret 2022

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.

Menurut kasmir, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan pada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.

Menurut moenir, pengertian *customer service* adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berlandaskan factor materialnya melalui system, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak-haknya.¹⁵

2. Fungsi dan Tugas Customer Service

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

Fungsi dan tugas-tugas *customer service* benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:¹⁶

¹⁵ Herlambang Rahmadhani, “ *sukses menjadi pramuniaga pepen pendu* “, (Yogyakarta : penerbit deepublish, 2020), cet 1, h.310.

¹⁶ <https://salamadian.com> tanggal 03 juni 2022

- 1) Sebagai resepsionis, artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal ini menerima tamu CS harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan.
- 2) Sebagai *deksman*, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- 3) Sebagai *salesman*, artinya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksanaan *cross selling*.
- 4) 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.
- 5) Sebagai komunikator, artinya CS berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungan antara bank dengan nasabah.

Kemudian tugas-tugas customer service yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1. Sebagai resepsionis

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.

Dalam hal ini CS bertugas menerima nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini CS harus bersikap selalu memberikan perhatian, berkata dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan Bahasa yang mudah di mengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya. Selama melayani nasabah CS tidak diperkenankan merokok, minum, atau ngobrol sesama karyawan.

2. Sebagai deksman

Sebagai deksman tugasnya CS antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank.

3. Sebagai salesman

Sebagai salesman, tugas CS bank adalah menjual produk perbankan, melakukan cross selling, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru.

4. Sebagai customer relation officer

Dalam hal ini tugas seorang CS harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank.

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.

5. Sebagai komunikator

Tugas SC yang terakhir sebagai komunikator adalah memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah.¹⁷

3. Ciri-Ciri Pelayanan yang Baik (Berkualitas)

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hamper semua perusahaan menggunakan kriteriayang sama untuk mengatakan ciri-ciri pelayanan yang baik, secara umum pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya secara terus terusan. Artinya standar pelayanan yang diberikan tidak berubah dan terus meningkatkan dari waktu ke waktu. Hanya saja dalam praktiknya sering kali pelayanan yang diberikan tidak standar sehingga akan mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri yang disebabkan oleh berbagai factor.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh manajemen dalam melayani nasabah yaitu:

1) Tersedia karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sngat tergantung dari karyawan yang melayaninya. Karyawan harus bersikap ramah, sopan dan

¹⁷ *Ibid.*, h.180.

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.

menarik dalam melayani pelanggan. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar dalam membaca suasana.

2) Tersedia sarana dan prasana yang baik

Pada sadarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan hal yang penting diperhatikan selain kualitas dan kualitas sumber daya manusia juga sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai.¹⁸

4) Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Mampu berkomunikasi dengan baik juga akan

¹⁸ Kasmir, “*customer service excellent teori dan praktik*” (Depok:PT Rajagrafindo, 2018), h.66.

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.

membuat setiap permasalahan menjadi jelas sehingga tidak timbul salah paham.

5) Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan informasi dan data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah.¹⁹

C. Pelayanan dalam Islam

Menurut ensiklopedia islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syari'ah. Agar suatu pelayanan lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pendoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan yang maksimum.

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:²⁰

1) Prinsip tolong menolong (Ta'awun)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap semua umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa

¹⁹ Dafid C.E Lisapaly, *pengetahuan berkarakter bagi personal banker* (pendekatan pemasaran bank), (Bandung: cv.media sains Indonesia, 2020), h.40.

²⁰ Sri rahayu, "*pelaksanaan standar operasional prosedur customer service sebagai pendukung kinerja customer service pada pt:bank Syariah mandiri kcp pekanbaru Nangka*", (Disertasi:universitas uin suska riau 2019), h.53.

saja yang melakukannya. Sebagaimana dijelaskan salam ayat al qur'an:

﴿وَاتَّقُوا وَالْعُدْوَانَ إِنَّمِ عَلَى تَعَاوُنُوا وَلَا وَالتَّقْوَىٰ الْبِرِّ عَلَىٰ وَتَعَاوُنُوا
الْعِقَابِ شَدِيدُ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ

Artinya: Dan tolong-menolong lah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksa-nya. (Q.S. Al-Maidah 5:2)

2) Prinsip memberi kemudahan (At-Tasyir)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (masyaqah) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

3) Prinsip lemah-lembut (Al-layin)

Sebagaimana sebuah hadist yang diriwayatkan muslim dari jabir bin Abdullah bahwa Nabi bersabda yang artinya “barang siapa yang tidak memiliki sifat lemah lembut, maka tidak akan pernah mendapatkan kebaikan.

4) Prinsip kekeluargaan

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 mengemukakan 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.

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur'an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jaminannya bukan karena agama²¹. Ini tercermin jelas dalam ayat Al-Qur'an suart Al-Hujarat:10

تُرْحَمُونَ لِعَلَّكُمْ اللَّهُ وَاتَّقُوا أَخَوِيكُمْ بَيْنَ فَاصِلِحُوا إِخْوَةَ الْمُؤْمِنُونَ إِنَّمَا

Artinya: “seseungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, karena itu damaikanlahd keuda saudara mu (yang berselisih) kemudian bertaqwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat”,²²

D. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Dalam kamus besar Indonesia yang dikutip dan diterjemahkan oleh Hadari Nawawi (2006: 63) mengatakan bahwa “kinerja adalah (a) sesuatu yang dicapai, (b) prestasi yang diperlihatkan, (c) kemampuan kerja”. Definisi lain mengenai kinerja menurut Hadari Nawawi (2006: 63) adalah “kinerja dikatakan tinggi apabila suatu target kerja dapat diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan”. Kinerja

²¹ Sri rahayu, “pelaksanaan standar operasional prosedur customer service sebagai pendukung kinerja customer service pada pt:bank Syariah mandiri kcp pekanbaru Nangka”, (Disertasi:universitas uin suska riau 2019), h.53.

²² Q.S. Al-hujarat (26):10.

menjadi rendah jika diselesaikan melampaui batas waktu yang disediakan atau sama sekali tidak terselesaikan.²³

2. Prinsip-Prinsip Dasar Kinerja

Kinerja yang optimal yang dihasilkan oleh pegawai, harus memerhatikan serangkaian prinsip-prinsip dasar dalam pelaksanaan kinerja. Tanpa pemahaman prinsip dasar kinerja, maka kinerja yang dihasilkan kemungkinan tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapan organisasi. Para ahli mengemukakan berbagai pendapat mengenai prinsip dasar kinerja, sebagai berikut:

Mengkunegara (2017), secara komperhensif memaparkan prinsip dasar kinerja antara lain:

1. Adanya pengukuran kinerja (*key performance indicator*).

Pengukuran kinerja harus terukur secara kuantitatif dan jelas batas waktunya. Ukuran ini harus dapat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi oleh organisasi.

2. Adanya siklus kinerja. Siklus kinerja yang baku dan dipatuhi untuk kinerja bersama, antara lain perencanaan kinerja, berupa penetapan pengukuran kinerja lengkap dengan berbagai strategi dan program kinerja yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang diinginkan.

²³ <https://kbbi.kemdikbud.go.id>. Diakses pada sabtu,16 april 2022

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. Adanya sistem penghargaan dan hukuman (*reward and punishment*). *Reward and punishment* haruslah bersifat konstruktif dan konsisten dijalankan. konsep *reward* ini tidak harus bersifat finansial, tetapi bisa juga berupa bentuk lain seperti promosi, kesempatan pendidikan dan lain-lain.
4. Adanya penilaian kinerja. Penilaian kinerja (*performance appraisal*) yang bersifat objektif yaitu dengan memelihara berbagai pihak. Konsep yang sangat terkenal adalah penilaian 360 derajat, dimana penilaian kinerja dilakukan oleh atasan, bawahan, rekan sekerja, dan pengguna jasa.
5. Adanya gaya kepemimpinan (*leadership style*). Gaya kepemimpinan yang mengarah kepada pembentukan organisasi berkinerja tinggi. Inti dari kepemimpinan seperti ini adalah adanya suara proses *coaching*, *conseling*, dan *empowerment* kepada para bawahan atau sumber daya manusia di dalam manusia.²⁴

²⁴ Surajiyo, S.E., M.M, et.al., *penelitian sumber daya manusia, pengertian, teori dan aplikasi (menggunakan ibm soss 22 for windows)* (Yogyakarta: Grup Penerbit CV BUDI UTAMA, 2012), h.8.

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. Fungsi dan Tujuan kinerja

a. Fungsi kinerja

Fahmi (2016), mengemukakan fungsi manajemen kinerja adalah mencoba memberikan suatu pencerahan dan jawaban dari berbagai permasalahan yang terjadi di suatu organisasi baik yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal, sebagai apa yang dialami pada saat ini tidak membawa pengaruh yang negative bagi aktivitas perusahaan pada saat ini dan yang akan datang”.

Fungsi kinerja (Sedarmayanti, 2017) adalah sebagai berikut:²⁵

1. Meningkatkan prestasi kerja dengan adanya penilaian, baik pemimpin maupun karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaan/prestasinya;
2. Memberikan kesempatan kerja yang adil dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati sisi pekerjaan sesuai kemampuannya;
3. Kebutuhan pelatihan dan pengembangan, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga

²⁵ <https://dinastirev.org>

memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka;

4. Penyesuaian kompensasi, pimpinan dapat mengambil keputusan dalam menentukan perbaikan pemberian kompensasi dan sebagainya;
5. Keputusan promosi dan demosi, dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan untuk mempromosikan atau mendomisikan karyawan;
6. Mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan, kinerja yang buruk mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan.
7. Menilai proses rekrutmen dan seleksi, kinerja karyawan baru yang rendah dapat mencerminkan adanya penyimpangan proses rekrutmen dan seleksi.

b. Tujuan Kinerja

Micheal amrstrong dalam fahmi (2016), menyebutkan yujuan spesifik diterapkannya manajemen kinerja, adalah untuk:²⁶

- a. Mencapai peningkatan yang dapat diraih dalam kinerja organisasi

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.

²⁶ <https://perpustakaan.pancabudi.ac.id>

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. Bertindak sebagai pendorong perubahan dalam mengembangkan suatu budaya yang berorientasi pada kinerja;
- c. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan;
- d. Meningkatkan individu mengembangkan kemampuan mereka, meningkatkan, kepuasan kerja mereka sendiri dan organisasi secara keseluruhan;
- e. Mengembangkan hubungan yang kontribusi dan terbuka antara individu dan manajer dalam suatu proses dialog yang dihubungkan dengan pekerjaan yang dilaksanakan sepanjang tahun;
- f. Memberikan suatu kerangka kerja bagi kesepakatan sasaran sebagaimana diekspresikan dalam target standar kinerja sehingga pengertian bersama tentang sasaran dan peran yang harus dimainkan manajer dan individu dalam mencapai sasaran tersebut meningkat;
- g. Memusatkan perhatian pada atribut dan kompetensi yang diperlukan agar bisa dilaksanakan secara efektif dan apa yang seharusnya dilakukan untuk mengembangkan atribut dan kompetensi tersebut;

Dessler (2006) mengemukakan tujuan dari kinerja adalah untuk membandingkan antara hasil yang peroleh

pegawai dengan batas waktu yang ditetapkan dalam proses pelaksanaan tugas dan tanggungjawab.

4. Tahapan Kinerja

Perencanaan kinerja merupakan titik awal suatu siklus kinerja. Perencanaan kinerja mendesain kegiatan apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk melakukan kegiatan tersebut, bagaimana menyediakan sumber daya yang diperlukan dan kapan harus dilakukan sehingga tujuan dapat dicapai seperti yang diharapkan.

Tahapan kinerja adalah suatu proses memformulasikan, mengimplementasikan dan mengevaluasi keputusan yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya.

E. Penelitian Terdahulu

Sebelum melaksanakan tugas akhir ini penulis mencantumkan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang ini diteliti.

1. Penelitian yang dilakukan oleh sri rahayu dengan judul *pelaksanaan “standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service pada PT bank syariah mandiri kcp pekanbaru nangka* “ (2019). Penelitian ini menggunakan metode analisa data deskriptif. teknik pengumpulan data yang digunakan

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.

penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Dan populasi sampel penelitian ini berjumlah 19 orang yang terdiri dari manajer dan para staf karyawan pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka dalam hasil penelitiannya bahwa pelayanan sangat diutamakan untuk memberikan kepuasan atau kenyamanan kepada nasabah atau pelanggan dengan benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam bisnis.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Addina Astir Saraswati dengan judul *“pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service pada PT. Bank Syariah Mandiri kantor cabang Painan”*(2017). Penelitian menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah lapangan (*Field Research*) yaitu melihat langsung lapangan dan melakukan wawancara dengan customer service, observasi secara langsung dengan customer service dan mengambil data mengenai standar operasional prosedur (SOP) customer service. Dan populasi sampel penelitian ini berjumlah 1 orang customer service dan 5 orang nasabah, dalam hasil penelitian bahwa customer service pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Painan secara keseluruhan sudah bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti standar penampilan, kepala

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.



dan wajah, asesoris, kebersihan dan kerapian, sikap layanan terhadap nasabah serta standar meja dan peralatan kerja. Namun ada satu poin standar sikap terhadap nasabah yang tidak terpenuhi oleh *customer service* yaitu *customer service* harus senantiasa siap dimeja kerja dan siaga menunggu nasabah yang datang.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Maya Gustiana dengan judul “*pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh*” (2020). Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan populasi sampel penelitian ini berjumlah 3 orang customer service dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service sebagai pendukung kinerja Customer Service sudah efektif. Dengan bukti jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh mengalami peningkatan jumlah nasabah dalam 5 tahun terakhir.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Anggita Adelia dengan judul “*penerapan standar operasional prosedur (SOP) terhadap pelayanan prima customer service pada baitul maal watamwil*”

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.

(BMT) marhamah wonosobo leksono” (2019). Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif . teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Dan populasi sampel ini berjumlah dengan seluruh karyawan baitul maal wa tamwil dalam hasil penelitian ini bahwa customer service (CS) dalam menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang ada pada BMT Marhamah Wonosobo Cabang Leksono. Seperti standar melayani anggota, standar waktu pelayanan, standar komunikasi melalui telepon, dan standar penampilan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) sehingga pelayanan customer service (CS) menjadi prima.

5. Penelitian yang dilakukan oleh feby rizki suryani lubis dengan judul “*penerapan standar operasional prosedur (SOP) frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank sumut KCP Syariah HM. JONI Medan*”(2018). Adapun metode penelitian yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan melalui wawancara. Dan populasi sampel ini berjumlah dengan seluruh karyawan bagian frontliner dalam hasil penelitian ini bahwa semuanya berperan dengan aktif ketika menghadapi nasabah sesuai dengan tugasnya masing-masing, baik dari segi

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.



pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya agar merasa puas dan menjadi nasabah tetap di bank sumut syariah.

Dari hasil penelitian di atas terdapat kesamaan dari peneliti sebelumnya yang telah penulis paparkan di atas yaitu sama-sama meneliti bagaimana cara pelaksanaan standar operasional prosedur customer service sebagai pendukung kinerja customer service. Sedangkan hal yang membedakannya antara lain pokok pembahasan dan pembahasan yang lebih spesifik pada pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service dan perbedaan lainnya ada pada tempat dan waktu pelaksanaan penelitian..

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

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) karena peneliti harus terjun kelapangan terlibat dengan staff/karyawan bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad terlibat dengan karyawan berarti turut merasakan apa yang mereka rasakan dan sekaligus juga mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif tentang situasi di tempat.²⁷

B. Pendekatan Penelitian

Proses penelitian ini menggunakan pendekatan *kualitatif*. Bogdan dan Taylor metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 2000:3). Sejalan dengan definisi tersebut.

Jadi penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian untuk menghasilkan data *deskriptif* yang berupa ucapan, tulisan dan perilaku dari orang-orang yang dapat diamati dan dikaji kemudian diinterpretasikan secara tepat.²⁸

²⁷ J.R.Raco, *metode penelitian kualitatif*, (Manado: De la Salle, 2013), h.10.

²⁸ Bagus Eko Dono, *strategi kepala sekolah dalam meningkatkan prestasi siswa*, (Indonesia: Guepedia, 2020), h.22.

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. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi fokus penelitian yang akan dilakukan. Agar penelitian kualitatif mendapatkan hasil yang sesuai dan sempurna maka penelitian kualitatif ini hanya mengambil satu lokasi penelitian yang berada di PT Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad.²⁹ Alasan peneliti mengambil lokasi tersebut karena mudah dijangkau oleh peneliti sehingga memudahkan peneliti untuk mengoptimalkan penelitian.

D. Informan Penelitian

Informan atau informer adalah orang yang memberikan informasi tentang seseorang atau organisasi kepada sebuah agensi.³⁰ Informan penelitian dalam tugas akhir ini berjumlah tiga orang yang merupakan 1 (satu) orang Supervisor Branch Operation dan 2 (dua) orang Customer Service pada PT Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad

²⁹ Ruqin, *metodologi penelitian kualitatif edisi revisi*, (Surabaya:CV Jakad Media Publishing, 2021), h. 66.

³⁰ <https://id.wikipedia.org/wiki/informan>, diakses pada tanggal 19 mei 2022.

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

E. Sumber Data

Sumber data yang pada dasarnya terdiri dari dua sumber:

1. Sumber Data Primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deksriptif maupun kasual dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi.
2. Data Sekunder merupakan struktur datsssa yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun obssservasi.³¹

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian sangat diperlukan untuk menghasilkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Adapun Teknik yang diterapkan dalam penyusunan tugas akhir ini seperti:

- a. Metode wawancara

Wawancara atau *interview* adalah percakapan dengan maksud tertentu.

Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas

³¹ Asep Hermawan, *penelitian bisnis paradigma kuantitatif*, (Jakarta: PT Grasindo, 2005), h.168.

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

pertanyaan itu.(Moleong, 2000:135). Informan adalah orang dalam pada latar penelitian.

b. Metode *observasi*

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan panca indra, bisa penglihatan, penciuman pendengaran untuk memperoleh informasi yang diperlakukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil *observasi* berupa aktifitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. *Observasi* dilakukan untuk memperoleh gambaran *real* suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan peneliti. (Suheri, 2017:45).

c. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi adalah acara data atau informasi dari buku-buku, catatan-catatan dan lain sebagainya. Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh oleh sumber manusia melalui observasi dan wawancara, sumber lain yang bukan dari manusia diantaranya dokumen, foto dan sebagainya.³²

G. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan penelitian ini menggunakan analisis data secara deskriptif pendekatan kualitatif, analisis deksriptif yaitu meode-metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu gugus data sehingga

³² Mamik, *metodologi kualitatif*,(Sidoarjo: Zifatama Publisher: 2015), h. 104-116.



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.

memberika informasi yang berguna. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi.³³

H. Gambaran Umum Perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yaaang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyaearakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia . termasuk di dalamnya adalan Bank Syariah.

Pada 1 februari 2021 yang bertepatan dengan 19 jumadil akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI 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.

³³ Umrati Hengki Wijaya, *Analisis Data Kuantitatif Teori Konsep Dalam Penelitian Pendidikan*, (Makasar: Sekolah Tinggi theologia, 2020), h.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.

Pengembangan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ihtiar 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).

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pekanbaru Arifin Ahmad

a) Visi

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

b) Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah Indonesia melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025
2. 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)
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia .

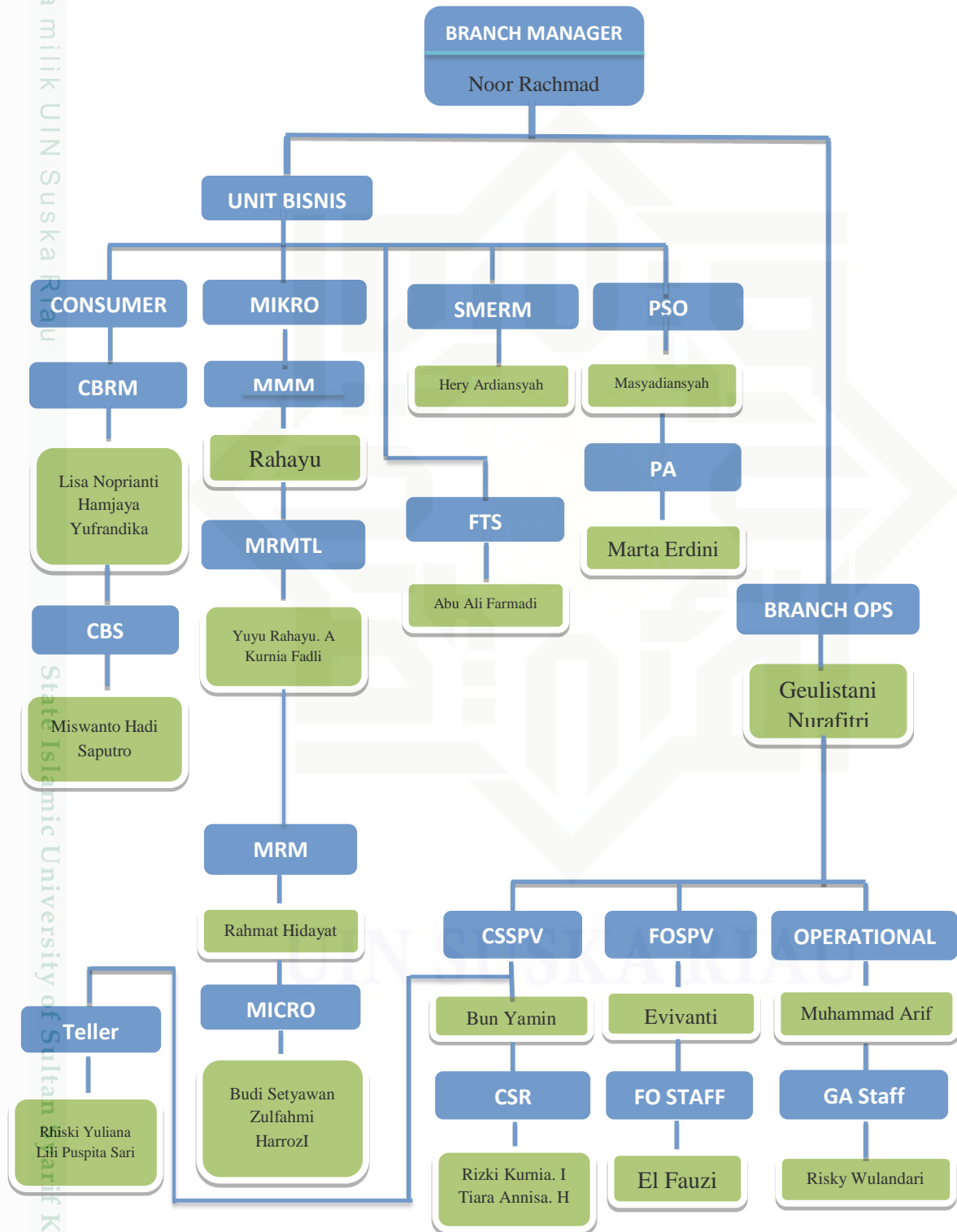
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budayssa berbasis kinerja.³⁴

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.

³⁴ <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> di akses 18 juni 2022

3. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin ahmad



Sumber: BSI Kc Pekanbaru Arifin Ahmad

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.

Dibawah ini peran pegawai bank yang sudah di tentukan dan mempunyai tanggung jawab sebagai berikut:

1. *Branch manager* (BM)

- a. Bertanggung jawab atas pencapaian target laba serta kinerja bisnis, operasional dan layanan cabang.
- b. Pejabat pemutus pembiayaan di level cabang sesuai limit kewenangannya.
- c. Pejabat pemegang kewenangan operasional cabang sesuai limit kewenangannya.

2. *Consumer banking relation manager* (CBRM)

- a. Mengetahui konsumen secara individu
- b. Menjaga relasi atau hubungan, baik itu intra perusahaan ataupun inter perusahaan.
- c. Membedakan konsumen, dengan mengetahui bahwa konsumen tersebut berbeda secara SDM.
- d. Berinteraksi dengan konsumen dan menyesuaikan perlakuan terhadap konsumen.

3. *Micro Marketing Manager* (MMM)

- a. Membantu *branch manager* dalam melakukan supervise terhadap implementasi strategi bisnis pembiayaan micro agar sejalan dengan strategi perusahaan dan di eksekusi sesuai potensi daerah untuk mencapai target laba dan kinerja bisnis.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- b. Pejabat pemutus pembiayaan micro sesuai dengan limit kewenangannya.
4. SME Relationship Manager
- Bertugas untuk membangun dan memelihara hubungan bersama klien dan pelanggan perusahaan.
5. *Pawning Sales Officer (PSO)*
- Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan, mengidentifikasi dan memitigasi fraud dan potensi risiko lainnya (pemalsuan emas, dan lain-lain) yang dapat merugikan bank.
 - Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudenialitas seluruh aktifitas gadai.
 - Memastikan pelaksanaan Standar Layanan nasabah bisnis gadai emas.
 - Memastikan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (intern dan ekstern).
 - Memastikan kelengkapan, kerapihan, dan keamanan dokumentasi sesuai ketentuan yang berlaku.
 - Memastikan tindak lanjut hasil audit intern/ekstern.
 - Memastikan tindak lanjut persetujuan atau penolakan pembiayaan gadai yang diajukan di atas limit kewenangannya.
 - Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah.



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- i. Meningkatkan hubungan bisnis antara Bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang di tetapkan.
- j. Melakukan referral produk consumer lainnya kepada nasabah bisnis gadai emas.
- k. Menerima nasabah, mengumpulkan dan melakukan verifikasi dokumen sesuai dengan RAC.
 - l. Melakukan verifikasi income nasabah bisnis gadai emas.
 - m. Melakukan permintaan IDI BI dan penyusunan nota analisa.
 - n. Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad.
 - o. Melakukan filling dokumen pembiayaan
 - p. Melakukan konfirmasi harga emas.
6. *Branch Operation & Service Manager* (Branch Ops SM)
 - a. Memastikan standar layanan dan operasional berjalan sesuai ketetapan dan strategi perusahaan.
 - b. Memastikan penyelesaian *handling* complain sesuai SLA yang di tetapkan.
 - c. Pejabat pemegang kewenangan operasional sesuai limit kewenangannya.
7. *Consumer Bisnis Staff* (CBS)
 - a. Melayani pertanyaan-pertanyaan yang di ajukan pelanggan atau konsumen.
 - b. Memberikan informasi ang di inginkan konsumen mengenai suatu produk selengkap mungkin.
 - c. Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang di sampaikan oleh konsumen.

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 Milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

d. Membina hubungan baik dengan konsumen

8. *Micro Marketing Manager Team Leader* (MRMTL)

9. *Funding & Transaction Staf* (FTS)

Bertugas melakukan akuisi dan relationship nasabah dana dan transaksional untuk mencapai target laba dan kinerja dana cabang.

10. *Pawning Appraisal* (PA)

11. *Micro Relationship Manager* (MRM)

Bertugas melakukan akuisisi, relationship dan pemantauan kualitas pembiayaan micro sesuai kelolaannya untuk mencapai target laba dan kinerja pembiayaan mikro.

12. *Customer Service Supervisor* (CSSPV)

a. Mengawasi team mengenai implementasi strategi pencapaian target dalam jangka panjang dan jangka pendek.

b. Memastikan strategi di jalankan sesuai dengan strategi yang sudah di tetapkan.

c. Memastikan SOP yang di jalankan di dalam bagian di bawah kewenangannya sesuai dengan standar yang sudah di tetapkan.

d. Melakukan pengawasan kerja team yang berada di bawah kewenangannya.

e. Memastikan team yang berada di bawah kewenangannya bekerja sesuai dengan kebutuhan yang ada.

f. mengajukan permintaan biaya kegiatan operasional kepada manager



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.

- g. melakukan pembinaan dan penyuluhan (*coaching & counseling*) bagi karyawan yang membutuhkan.
- h. Memeriksa dan menyampaikan laporan kepada atasan.
- i. Melaporkan kebutuhan tenaga kerja, terutama jika ada yang keluar untuk replacement kepada manager.
- j. Melakukan bimbingan dan pengawasan fungsi kerja sesuai dengan WI (*Work Instruction*).

13. *Operational Staff*

- a. Melakukan perencanaan dan pelaksanaan kegiatan operasional rutin kantor.
- b. Melakukan koordinasi dengan kantor pusat terkait kegiatan operasional harian dan operasional bussines.
- c. Dalam rangka operasional bussines, staff operasional bertanggung jawab terhadap manifest, perlengkapan, persuratan khusus, pembuatan rekomendasi serta pendamping customer.

14. *Micro Staff (MS)*

- a. Mengenalkan produk kepada konsumen.
- b. Menjaga hubungan baik dengan konsumen.
- c. Berkoordinasi dengan divisi lain.
- d. Mencari nasabah
- e. Menganalisa dan maintain nasabah
- f. Monitoring pembiayaan mikro

15. *Customer Service Representative (CSR)*

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

- a. Melaksanakan aktivitas layanan produk dan jasa (transaksional) khususnya memproses pembukaan dan penutupan rekening giro/tabungan deposito sesuai ketentuan perusahaan.
- b. Penyelesaian *handling complaint* sesuai ketentuan dan SLA yang di tetapkan.
- c. Melaksanakan aktivitas *cross selling* produk dana, pembiayaan dan jasa perbankan.
- d. Dapat berfungsi sebagai *duty officer* yaitu secara mobile mengobservasi kebutuhan nasabah, mengarahkan untuk bertransaksi secara online atau digital.

16. *Financing Operational Staff* (FO Staff)

- a. Melakukan penyusunan keuangan perusahaan.
- b. Melakukan penginputan semuanya transaksi keuangan dalam program.
- c. Melakukan transaksi keuangan perusahaan.
- d. Melakukan pembayaran supplier.
- e. Berhubungan dengan pihak internal ataupun eksternal berkaitan dengan kesibukan keuangan perusahaan.
- f. Melakukan penagihan pada consumer
- g. Mengontrol kesibukan keuangan / transaksi keuangan perusahaan.
- h. Membuat laporan tentang kesibukan keuangan perusahaan.
- i. Menerima dokumen dari vendor internal ataupun eksternal.
- j. Melakukan verifikasi pada keabsahan dokumen.
- k. Entry SAP.



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

1. Melakukan pelajari budget.
- m. Membuat laporan manajemen para induk perusahaan.
- n. Melakukan accrue pendapatn serta beban pada akun-akun tertentu.
- o. Menyiapkan dokumen penagihan invoice/kuitansi tagihan bersama kelengkapannya.
- p. Melakukan rekonsiliasi dengan unit lain.

17. *General Affairs Staff* (GA Staff)

Bertugas melaksanakan seluruh kegiatan umum, pembukuan transaksi cabang, administrasi kepegawaian, pengadaan kebutuhan logistic cabang, serta pelaksanaan kliring berjalan sesuai ketentuan dan strategi perusahaan, serta SLA yang di ditetapkan.

18. *Teller*

- a. Melaksanakan aktivitas layanan terkait transaksi dana sesuai ketentuan perusahaan dan SLA yang di ditetapkan dengan melaksanakannya prinsip APU PPT.
- b. Melakukan pengelolaan pagu kas.
- c. Pada cabang yang di tunjuk sebagai coordinator kas, maka salah satu teller akan bertugas melakukan aktivitas pengelolaan sentral kas meliputi pemenuhan supply dan remise cabang, pelaksanaan transaksi uang kartal antar bank, memersiapkan pelaporan kepada regulator.

**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**KESIMPULAN DAN SARAN****A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis, maka diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan *customer service* terhadap anggota sangatlah berpengaruh, karena hal ini dilihat dari cara melayani seperti komunikasi, penampilan, dan gerak-gerik *customer service* kepada anggota atau calon anggota atau nasabah yang ingin menitipkan dananya. Agar pelayanan berjalan dengan baik, maka pelaksanaan interaksi dengan nasabah harus berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.
2. Kendala yang biasa ditemui oleh *customer service* yaitu bagaimana mereka menanggapi dan merespon sikap baik dan perilaku nasabah yang berbeda dalam melaksanakan transaksi maupun dalam mengajukan complain kepada *customer service*.

B. Saran

1. Kepada pihak Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad supaya tetap melakukan pelatihan-pelatihan dan Pendidikan yang lebih baik lagi *customer service* agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam merapkan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP)

2. Bagi peneliti, semoga hasil penelitian ini bisa menjadi bahas referensi dan menginspirasi untuk mengembangkan penelitian berikutnya terkait pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad.

© 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

- Antonio, Muhammad Syafi'i. *Bank Syariah Teori dan Praktik*, Jakarta: Penerbit Gema Insani, 2001.
- Badrudin. *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Dono, Bagus Eko. *Strategi Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Prestasi Siswa*, Indonesia: Guepedia, 2020.
- Hermawan,Asep. *Penelitian Bisnis Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: PT Grasindo, 2005
- Johan. *Statistik Bisnis Terapan Dengan Microsoft Excel 2007*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo,2008.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta, Kencana, 2008.
- Kasmir. *Customer Service Excellent Teori dan Praktik* Depok:PT Rajagrafindo, 2018.
- Lisapaly, Dafid C.E. *Pengetahuan Berkarakter Bagi Personal Banker (Pendekatan Pemasaran Bank)*, Bandung:cv.media sains Indonesia, 2020.
- Pamengkas, Meki. *Pelayanan Prima*, klaten: Penerbit Lakeisha, 2021.
- Raco, j.r. *Metode Penelitian Kualitatif*, manado: De la salle, 2013.
- Rahmadhani, Herlambang. *Sukses Menjadi Pramuniaga Pepen Pendi*, Yogyakarta : penerbit deepublish, 2020.

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.

Rifka,”*Standard Operating Procedure*”, Depok:Huta Publisher,2017, h.16.

Ruqin. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*, Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2021.

Siagian, Ade onny. *Lembaga-Lembaga Keuangan dan Perbankan*, Solok:Penerbit CV Insan Cendekia Mandiri 2021.

Suparman, *Service Excellence*, Yogyakarta: graha ilmu ,2019.

Syafril. *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*, Jakarta:kencana, 2020.

B. JURNAL

Handini khaerunnisa, “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah” *studies akuntansi dan bisnis* Volume1.,No.1,(2013-2014), h.49.

Mashur Hasan Bisri dan Bramantyo Tri Asmoro. “Etika Pelayanan Publik di Indonesia” *of gogovernance innovation*, Volume 1.,No 1., (2019), h.67.

Moh Moafi. “Etika Perbankan Syariah.” *Ekonomi islam* Volume.6.,No.1 (2017): h.133.

Ratih Nugraheni. Dkk, “Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pramuniaga Pasaraya Sritatu Pemuda Semarang” (Undip: semarang, 2014), <https://ejournal3.undip.ac.id>.
diakses pada senin,28 Februari 2022

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. Disertasi

Rahayu,Sri. “*pelaksanaan standar operasional prosedur customer service sebagai pendukung kinerja customer service pada pt:bank Syariah mandiri kcp pekanbaru Nangka*”, Disertasi:universitas islam negeri sultan syarif kasim riau, 2019.

D. Website

kbbi, *pelaksanaa menurut kbbi*, Artikel diakses pada 28 februari 2022 dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id>

Muchlisin Riadi, *pengertian tujuan, fungsi, dan manfaat SOP*, artikel diakses pada 03 maret 2022 dari <https://www.kajianpustaka.com>

E. Wawancara

Bun Yamin, *Supervisor Customer Service Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru* Arifin Ahmad, wawancara, Pekanbaru 07 juni 2022.

Rizky Kurnia, *Staff Customer Service Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru* Arifin Ahmad, wawancara, Pekanbaru, 07 juni 2022.

Marta Erdini, *Staff Customer Service Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru* Arifin Ahmad, wawancara, Pekanbaru, 07 juni 2022.

DAFTAR WAWANCARA

1. Apa itu Standar Operasional Prosedur (SOP) Menurut Customer Service pada Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad?
2. Apakah dilakukan perubahan Standar Operasional Operasional disetiap periode?
3. Apakah ada pelatihan khusus untuk pelaksanaan SOP yang dibuat Customer service.
4. Apakah diperlakukan keterampilan khusus dalam pelaksanaan kegiatan Customer Service tersebut?
5. Apa saja kendala dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur tersebut?
6. Bagaimana cara mempertahankan agar SOP tersebut berjalan dengan maksimal.
7. Apakah kendala yang dihadapi tersebut mempengaruhi perspektif nasabah BSI terhadap Customer Service di Bank Syariah Indonesia?
8. Bagaimana solusi yang diberikan pihak Bank terhadap kendala tersebut?
9. Apakah sudah sesuai Standar Operasional Prosedur kinerja dari Customer Service di Bank Syariah Indonesia?

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

Pekanbaru, 01 Juni 2022

Pembimbing Laporan Tugas Akhir

Darnilawati, SE., M.Si



UIN SUSKA RIAU

© 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.



UIN SUSKA RIAU

DOKUMENTASI



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 TUGAS AKHIR

Tugas Akhir dengan judul : **“PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD”**, yang ditulis oleh :

Nama : Syahwa Dina
 Nim : 01920620517
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Juli 2022

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

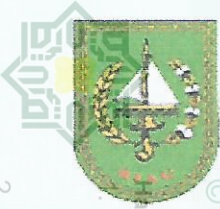
- Ketua**
Dr. Nurnasrina, SE, M.Si
- Sekretaris**
Desi Devrika Devra, S.Hi., M.Si
- Penguji I**
Dr. Jenita, SE, MM
- Penguji II**
Dr. H. Heri Sunandar, M.CL

Kepala Sub Bagian Akademik
 Fakultas Syariah dan Hukum

Jalmus, S.Ag

NIP. 197508012007011023

1. Dilarang menyalin atau sebagian atau seluruhnya tulisannya tanpa izin dari penulis. 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya tulisannya dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMTSP/NON IZIN-RISET/48286
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Riset dari : Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5003/2022 Tanggal 9 Juni 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

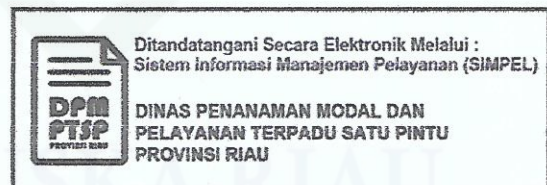
- | | | |
|----------------------|---|--|
| 1. Nama | : | SYAHWA DINA |
| 2. NIM / KTP | : | 01920620517 |
| 3. Program Studi | : | DIII PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : | DIII |
| 5. Alamat | : | PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : | PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE PADA PT.BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD |
| 7. Lokasi Penelitian | : | BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD |

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
- Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
- Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 13 Juni 2022



Tembusan :
Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Kepala Kantor Cabang BSI Pekanbaru Arifin Ahmad di Tempat
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

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

Cipta Diindungi Undang-undang. Hak cipta milik UIN Suska Riau. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak cipta milik UIN Suska Riau. State Islamic University of Sultan Al-Mansur Luthfi Kasim Riau



PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
 KC Pekanbaru Arifin Ahmad
 Jl. Arifin Ahmad No.7-9
 Pekanbaru - 28125
 Indonesia
 T : (0761) - 6700081
 F : (0761) - 6700085
 www.bankbsi.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 02/1126-3/026

PT BANK SYARIAH INDONESIA yang berkedudukan di Jalan Arifin Ahmad No. 7-9, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : SYAHWA DINA
 NIM : 01920620517
 Jurusan : Perbankan Syariah D3
 Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Telah melaksanakan penelitian/riset di PT Bank Syariah Indonesia – KC Pekanbaru Arifin Ahmad dengan judul skripsi “PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD”.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pekanbaru, 04 Juli 2022

PT BANK SYARIAH INDONESIA
 KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD


 Noor Rachmad
 Branch Manager

 BANK SYARIAH
 INDONESIA
 KC Pekanbaru Arifin Ahmad



RIWAYAT HIDUP



Syahwa Dina, Lahir di Pekanbaru pada tanggal 13 September 2000. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara yang terlahir dari pasangan ayahanda Indra Syair dan ibunda Desi Juita. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN 024 Tarai Bangun, lulus pada tahun 2013. Kemudian melanjutkan pendidikan ke MTS Bahrul Ulum Pantai Raja lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke MA Bahrul Ulum lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan studi kejurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau 2019-2022.

Setelah menjalani proses perkuliahan, pada bulan Februari s/d Maret 2022 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL), pada Takaful Keluarga Indonesia, Pekanbaru.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan Laporan Akhir ini. Semoga dengan penulisan Laporan Akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi penelitian.

Penulis melaksanakan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Pekanbaru Arifin Ahmad dengan judul **“PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE PADA PT.BANK SYARIAH INDONESIA KC PEKANBARU ARIFIN AHMAD ”**

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 milik UIN Suska Riau
Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU