



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**PENERAPAN PELAYANAN FRONTLINER BERBASIS STANDAR  
OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI BANK RIAU KEPRI SYARIAH  
KANTOR KAS SUKADAMAI TALUK KUANTAN**

**LAPORAN AKHIR**

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



UIN SUSKA RIAU

**IWAY ISWAYANTI**

**NIM. 02120624390**

**PROGRAM D-III**

**PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2024 M/1445**



H:



### PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul **Penerapan Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Bank Riau Kepri Syariah kantor Kas Sukadamai**, yang ditulis oleh:

Nama : Iway Iswayanti

Nim : 02120624390

Program Studi : D3 Perbankan Syariah

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

Pekanbaru, Juni 2024

Pembimbing 1

**Darnilawati, SE, M.Si**  
NIP: 197904202007102006

Pembimbing 2

**Madona Khairunisa, S.E., L., M.E., Sy**  
NIP: 198609182023212044

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 mengutipkan 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. H



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

## PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul **Penerapan Pelayanan Frontliner Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan** yang ditulis oleh:

Nama : Iway Iswayanti  
Nim : 02120624390  
Program Studi : Perbankan Syariah – D3

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 17 Juli 2024  
Waktu : 08.00 WIB  
Tempat : Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 18 Juli 2024

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua  
**Dr. Nurnasrina, SE, M.Si**

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

Penguji I  
**Dr. Syahpawi, S.Ag, M.sh**

Penguji II  
**Dr. Rozi Andriani, SE, Sy, ME**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Syariah dan Hukum





1. H



## PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul **Penerapan Pelayanan Frontliner Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan** yang ditulis oleh

Nama Iway Iswayati

Nim 02120624390

Program Studi : Perbankan Syariah – D3

Telah dimunaqasyahkan pada

Hari/Tanggal Rabu, 17 Juli 2024

Waktu : 08.00 WIB

Tempat Ruang Sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum

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

Pekanbaru, 18 juli 2024

### TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua

**Dr.Nurnasrina ,SE,M.Si**

Sekretaris

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

Penguji I

**Dr.Syahpawi,S.Ag,M,sh**

Penguji II

**Dr.Rozi Andrini,SE,Sy,ME**

Mengetahui

Wakil Dekan I Fakultas Syariah dan Hukum

**Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA**

NIP. 197110062002121003

1. 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.



H:



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Iway Iswayanti  
 NIM : 02120624390  
 Tempat/Tgl.Lahir : Kampar,26 Februari 2003  
 Fakultas : Syariah dan Hukum  
 Prodi : D3 Perbankan Syariah  
 Judul : Penerapan Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) di Bank Riau Kepri Syariah kantor kas Sukadamai Taluk Kuantana

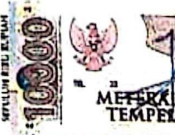
Menyatakan dengan sebenar- benarnya bahwa:

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

Demikian Surat Pernyataan ini Saya Buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Pekanbaru,Juni 2024

Yang membuat pernyataan

  
  
**Iway Iswayanti**  
 NIM.02120624390

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.

## Abstrak

IWAY ISWAYANTI,(2024): **PENERAPAN PELAYANAN FRONTLINER BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DI BANK RIAU KEPRI SYARIAH KANTOR KAS SUKADAMAI TALUK KUANTAN**

Penulisan laporan ini di latarbelakangi oleh banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan seperti staf-stafnya yang tidak ramah saat melayani, ruangan tidak bersih, sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah. Permasalahan dalam laporan akhir ini adalah bagaimana penerapan pelayanan *frontliner* berbasis *Standar Operasional Prosedur(SOP)* dan apa saja kendala dalam penerapan pelayanan *frontliner* berbasis *Standar Operasional Prosedur(SOP)* pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan pelayanan *frontliner* berbasis *Standar Operasional Prosedur (SOP )* dan Untuk mengetahui kendala dalam penerapan *frontliner* pelayanan berbasis *Standar Operasional Prosedur(SOP)* yang ada di Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk kuantan.

Penelitian ini berbentuk penelitian lapangan (*field research*). Sumber yang di pakai meliputi sumber Primer yaitu sumber yang diperoleh secara langsung dari wawancara kepada Pimpinan Kas,*customer service*,*Teller*,dan Satpam Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai dan sumber Sekunder yaitu seperti buku SOP serta diperoleh dari literatur kepustakaan, seperti buku-buku, website ,jurnal dan artikel. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Informan penelitian yaitu ada 4 orang terdiri dari informan utama yaitu pimpinan kas,*customer service*,*teller* sedangkan informan pendukung yaitu satpam. Teknik pengumpulan data yang di gunakan pada penelitian ini yaitu wawancara,observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah sebagian pegawai yang terdiri dari empat pegawai tiga di antaranya sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, hanya saja masih ada satu pegawai yang belum melakukan pelayanan sesuai dengan SOP sepeti kurang ramah saat melayani nasabah dan kurang cekatan dalam melayani nasabah. Sehingga hal tersebut membuat pegawai mendapat banyak keluhan dari nasabah tentang pelayanan yang diberikan kurang optimal. Kendala yang di hadapi saat menerapkan pelayanan yaitu kurangnya tenaga kerja dan sering terjadinya *error system*.

**Kata Kunci:**Penerapan,Pelayanan,SOP,Bank Riau Kepri Syari'ah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Syukur atas kehadiran Allah SWT tuhan yang maha pengasih lagi maha penyayang, yang telah memberikan kesempatan. Ridha, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan. Shalawat dan salam tak lupa pula kita junjungkan kepada nabi Muhammad SAW ,di mana atas berkat dan karuniaya kita dapat merasakan kenikmatan yang tak terhingga .Demikian penulis rasakan ,akhirnya dengan izin dan rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan Laporan akhir ini dengan judul **“Penerapan Pelayanan Frontliner Berbasis Standar Operasional Prosedur SOP) di Bank Riau Kepri Syar’ah kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan”**. Sebagai syarat untuk memperoleh gelar (A.Md) pada Fakultas Syari’ah dan Hukum Jurusan D3 Perbankan Syari’ah ,Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

Laporan akhir ini telah disusun dengan semaksimal mungkin dan sebaik mungkin. Dalam penyusunan Puji Laporan akhir ini, penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan berbagai pihak maka Laporan akhir ini sulit untuk terwujud. Untuk itu dalam kesempatan penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat limpahan dan karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhi ini dengan tepat waktu.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

2. Kepada pahlawan dan panutanku. Ayah Supono, terimakasih selalu berjuang dan mengusahakan apapun untuk anak perempunya ini, beliau memang tidak merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan hingga anak perempuannya menyelesaikan pendidikannya.
3. Kepada surga ku. ibunda Riyanti, yang tidak ada henti-hentinya memberikan kasih sayang nya dengan penuh cinta dan perhatian. terimakasih sudah menjadi ibu terbaik serta mendoakan anak perempuannya. sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikannya. doa ibu mana yang tidak nembus langit. dunia itu berat oleh karena itu kita perlu doa ibu untuk setiap langkahnya
4. Teristimewa untuk Kedua Adik penulis yaitu Nonik crisayyano dan Reno Rayyadef serta keluarga besar saya atas kasih sayang yang tak terhingga, selalu memberikan dukungan dan mendoakan penulis dalam proses penyelesaian tugas akhir.
5. Bapak Prof Dr Khairunnas Rajab, M.Ag, selalu Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag, selalu Dekan fakultas Syariah dan Hukum beserta Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir. Lc., MA, selaku Wakil Dekan I, Bapak Dr. H. Mawardi, S.Ag, M.Si selaku Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Hj. Sofia



**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.

Hardani, M.Ag selaku Wakil Dekan III fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

7. Ibu Dr. Jenita,SE,MM, selaku Ketua Prodi D3 Perbankan Syariah dan Ibu Dr.Nurnasrina,S.E,M.Si. Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan selama perkuliahan, beserta Ibu Dr. Rozi Andrini,SE,Sy,ME, selaku Sekretaris Prodi D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau.

8. Yang terhormat Ibu Darnilawati,SE.M.Si, selaku Pembimbing I dan Ibu Madona khairunisa S.E.I,M.E.Sy selaku Pembimbing II, yang telah banyak membantu penulis selama perkuliahan dan yang telah banyak membantu menulis selama perkuliahan membantu membimbing dan mengarahkan selama proses pembuatan Laporan akhir ini, sehingga penulis bisa ke lebih baik lagi.

9. Seluruh Dosen-dosen atas ilmu yang Anda ajarkan sangat berarti untuk kami semua, sebagai penyelamat.

10.Kakak penulis Puji ariani dan Rapisah,terimakasih yang telah senantiasa memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan Laporan akhir ini.

11.Terimakasih kepada Teman-teman yang sudah sama - sama berjuang dari semester awal higgsa sekarang mayuli elfa susanti,viona maharani ,herlina

**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.

putri,lenni juita lubis dan indri w yang ikut serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

- 12.Kepada teman-teman Mahasiswa Perbankan Syariah yang telah membantu peneliti sehingga dapat menyelesaikan Laporan akhir ini, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Pekanbaru, 11 Juni 2024

IWAY ISWAYANTI

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 ISI

|                                                                                                                                           |            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>                                                                                                                      | <b>ii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                                                                                                               | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                                                                                                                   | <b>vi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                                                                                                                  |            |
| A. Latar Belakang .....                                                                                                                   | 1          |
| B. Batasan Masalah .....                                                                                                                  | 4          |
| C. Rumusan Masalah .....                                                                                                                  | 4          |
| D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....                                                                                                    | 5          |
| E. Sistematika Penulisan .....                                                                                                            | 6          |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>                                                                                                              |            |
| A. Kerangka Teori .....                                                                                                                   | 8          |
| 1. Perbankan Syariah .....                                                                                                                | 8          |
| 2. Pelayanan .....                                                                                                                        | 11         |
| 3. SOP (Standar Operasional Prosedur) .....                                                                                               | 20         |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                                                                                             | 25         |
| <b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>                                                                                                      |            |
| A. Jenis Penelitian .....                                                                                                                 | 36         |
| B. Pendekatan Penelitian .....                                                                                                            | 36         |
| C. Lokasi Penelitian .....                                                                                                                | 37         |
| D. Informan penelitian .....                                                                                                              | 37         |
| E. Sumber Data .....                                                                                                                      | 37         |
| F. Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                                          | 38         |
| G. Teknik Analisa Data .....                                                                                                              | 40         |
| H. Metode penulisan .....                                                                                                                 | 40         |
| I. Gambaran Bank Riau Kepri Syariah .....                                                                                                 | 41         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>                                                                                             |            |
| A. Penerapan Pelayanan Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Suka Damai Teluk Kuantan ..... | 48         |
| B. Kendala Dalam Penerapan Pelayanan Berbasis (SOP) Di Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Suka Damai Teluk Kuantan .....                  | 55         |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>                                                                                                         |            |
| A. Kesimpulan .....                                                                                                                       | 58         |
| B. Saran .....                                                                                                                            | 59         |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                                                                                               | <b>60</b>  |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                                                                                                     | <b>66</b>  |
| <b>DOKUMENTASI .....</b>                                                                                                                  | <b>68</b>  |

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.

## A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga perantara keuangan atau biasa dikenal dengan istilah *financial intermediary*. Sementara itu, Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip syariah<sup>1</sup> Bank dapat diartikan sebagai lembaga perantara keuangan antara masyarakat yang kekurangan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana yang dalam operasionalnya menggunakan prinsip-prinsip syariah.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat muslim Indonesia akan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah, khususnya dengan berlakunya Undang-Undang No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, maka dilakukan upaya untuk mendukung pertumbuhan bank syariah di Indonesia.<sup>2</sup> Sejak disahkannya undang-undang perbankan tersebut, telah memberikan peluang bagi organisasi perbankan syariah untuk memperluas nasabahnya lebih jauh lagi. Membekali bisnis dengan sistem manajemen berstandar internasional merupakan salah satu langkah strategis yang dapat

---

<sup>1</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, diakses dari website [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

<sup>2</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Prakte*, (Jakarta: Gama Insani, 2001), h 223.

**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.

dilakukan manajemen untuk mempersiapkan diri menghadapi masa persaingan di masa depan.<sup>3</sup>

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi suatu perusahaan. Untuk memuaskan konsumen, bank syariah harus menawarkan tingkat layanan terbaik. Pelanggan sering memperhatikan tingkat kepuasan mereka, sehingga setiap perusahaan yang menyediakan layanan harus, untuk memuaskan pelanggan, juga memperhatikan kualitas layanan yang ditawarkannya. Ada lima faktor yang perlu dipertimbangkan ketika memberikan layanan kepada klien: ketergantungan, daya tanggap, kepercayaan diri, empati, dan berwujud.<sup>4</sup>

Setiap bank harus memiliki aturan standar tertulis, yang dikenal sebagai prosedur operasi standar, untuk memenuhi tujuan ini (SOP). SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dilakukan untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Standard Operating Procedure (SOP) harus dibuat bersamaan dengan pembentukan perusahaan agar dapat berfungsi optimal dan sesuai dengan peruntukannya.

Untuk mewujudkan keinginan seperti tersebut diatas setiap bank haruslah ada suatu standar/pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak terkecuali setiap bank syariah, karena SOP merupakan tata

<sup>3</sup> BNI Syariah, *Prospek BNI Syariah paska fatwa MUI*, (Yogyakarta:Suara Muhammadiyah, 2005),h.39

<sup>4</sup> Kolter, Philip, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta, Gramedia Pustaka, 1997), h. 440

#### 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.

cara atau tahapan yang dilakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Di sisi lain ada proses manajemen dalam pelayanan terhadap para pelanggan, dimana setiap bank melakukan hal ini, tidak terkecuali bank syariah. Sudah barang tentu bahwa proses pelayanan harus memperhatikan standar operasional yang telah ditetapkan.<sup>5</sup>

Pelayanan atau jasa telah meningkat kepentingannya seiring dengan meningkatnya persaingan bisnis dibidang jasa. Demikian halnya sebagian besar produk dan proses pelayanan perbankan dialami dan dikonsumsi ketika pelayanan berlangsung, dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai Bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang diterapkan oleh Bank dalam melayani nasabah. Untuk mendapatkan kepuasan dari seorang nasabah bukanlah sesuatu hal yang mudah, untuk itu diperlukan adanya satu tim kerja pelayanan yang andal, ramah, dan profesional yang dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah yang lebih baik dari perusahaan perbankan lainnya<sup>6</sup>

Hal ini yang ini yang penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan, seperti staf-stafnya yang tidak ramah saat melayani, ruangan tidak bersih, sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah. Pelayanan ini adalah proses yang

<sup>5</sup> Nining Lutfiah Hab, "Manajemen Pelayanan Berbasis sop (Standart operasional prsedur) pada bank BNI Syariah cabang tanggerang ". Skripsi: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014)h.4

<sup>6</sup> Fatia Salsabila Raisa "Peran Coustumer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah ada PT. Ban Riau Kepri Capem Tuanku Tabusai ", (TA : UIN SUSKA ,2021)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.

sangat penting karena dapat menghindari adanya masalah pelayanan dalam melayani nasabah setiap pelayan *customer service*, *teller* dan satpam mempunyai *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang sudah di tentukan. seperti sikap saat melayani nasabah, penampila saat bekerja, dan pengetahuan tentang produk-produk bank yang akan di sampaikan kepada nasabah.

SOP di terapkan setiap bank syariah termasuk di Bank Riau Kepri Syariah kantor Kas Sukadama, berdasarkan hal tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Penerapan pelayanan Frontliner Berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Bank Riau Kepri Syari'ah Kantor Kas Sukadama Taluk Kuantan**

#### B. Batasan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka penulis membatasi permasalahan ini hanya pada penerapan pelayanan, *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Pimpinan kas, *customer service*, *teller*, satpam yang terdapat pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadama Taluk kuantan.

#### C. Rumusan Masalah.

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, ada beberapa hal yang menjadikan pokok permasalahan tugas akhir ini, di antaranya ;

1. Bagaimana penerapan pelayanan *frontliner* berbasis *Standar Operasional Prosedur (SOP)* pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadama Taluk Kuantan?

#### 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. Apa saja kendala dalam penerapan pelayanan *frontliner* berbasis SOP *Standar Operasional Prosedur(SOP)* di Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan?

#### D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

##### a. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat dalam skripsi ini, maka tujuan yang dicapai dari penelitian skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui penerapan pelayanan *frontliner* berbasis *Standar Operasional Prosedur (SOP)* pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan.
2. Untuk mengetahui kendala dalam penerapan pelayanan *frontliner* berbasis *Standar Operasional Prosedur(SOP)* yang ada di Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk kuantan.

##### b. Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain bagi:

##### a. Manfaat akademik

Secara akademik diharapkan dapat dimanfaatkan bagi akademisi, baik dosen maupun mahasiswa dalam upaya menambah khazanah dalam pengembangan pengetahuan, informasi dan sebagai proses pembelajaran mengenai peneapan pelayanan *frontliner* berbasis SOP (*Standar Operasional Prosedur*) pada Bank Riau Kepri Syariah.

#### 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.

#### Manfaat Mahasiswa

Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat menambah wawasan keilmuan dan untuk menerapkan ilmu yang di dapat di bangku kuliah ke dalam kehidupan masyarakat.

#### Bagi Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai

Dapat digunakan sebagai salah satu bahan evaluasi untuk Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai supaya kedepannya lebih berkembang lagi.serta dapat mempererat silaturahmi dan kerjasama yang baik antara mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai.

#### E. Sistematika Penulisan

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

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian dan sistematika Penulisan

##### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang Kerangka Teori meliputi Pengertian Bank Syariah, pelayanan, *standar operasional prosedur* (SOP), Penelitian Terdahulu.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Pendekatan Peneliti, Lokasi Penelitian, Informan Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisis Data.

### **BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN**

pada bab ini berisi hasil penelitian tentang penerapan pelayanan berbasis *standar operasional prosedur (SOP)* di Bank Riau ke Kepri Syaria'ah kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan dan kendala dalam penerapan pelayanan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bank Riau Kepri syariah kantor kas Sukadamai Taluk Kuantan.

### **BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini diuraikan tentang kesimpulan dan saran yang telah dikaji dalam bab-bab sebelumnya dan berisi saran.

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Perbankan Syariah

###### a. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan gabungan dari dua kata, yakni bank dan syariah. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.<sup>7</sup> Sedangkan syariah adalah peraturan-peraturan dan hukum yang telah digariskan oleh Allah atau telah digariskan pokok-pokoknya dan dibebankan kepada kaum muslimin supaya mematuhi, supaya syariah ini diambil oleh orang Islam sebagai penghubung di antaranya dengan Allah dan di antaranya dengan manusia.<sup>8</sup>

Menurut undang- Undang Perbankan syariah No.21 Tahun 2008 menyatakan bahwa “*perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha*

---

<sup>7</sup> Muhammad, *Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2009), h. 4

<sup>8</sup> Adiwarman A. Karim, *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016), h. 7

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

*syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya”.*

Bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip dasar sesuai dengan syariah islam. Pada penentuan imbalannya, baik imbalan yang diberikan maupun diterima, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan konsep imbalan sesuai dengan akad yang diperjanjikan.<sup>9</sup>

Bank syariah juga diawasi oleh Dewan syariah nasional (DSN) berdiri pada tanggal 10 Februari 1999 sesuai dengan surat keputusan (SK) MUI nomor kep-754/MUI/II/1999. Fungsi utama DSN adalah mengawasi produk-produk lembaga keuangan syariah agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Untuk itu DSN membuat guidelines produk syariah yang diambil dari sumber-sumber hukum Islam. Fungsi lain DSN adalah meneliti dan memberi fatwa bagi produk-produk yang dikembangkan oleh lembaga keuangan syariah. Selain itu Bank syariah juga diawasi oleh Dewan pengawas syariah (DPS). Peran utama para ulama dalam DPS adalah mengawasi jalannya operasional bank sehari-hari agar selalu sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah. Hal ini

---

<sup>9</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 32-34

#### 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.

karena transaksi-transaksi yang berlaku dalam bank syariah sangat khusus jika dibanding bank konvensional. Karena itu, diperlukan garis panduan ini disusun dan ditentukan oleh DSN.<sup>10</sup>

#### b. Tujuan Dan Fungsi Bank Syariah

Perbankan syariah, sebagaimana diulas dalam pasal 3 UU Perbankan Syariah, bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Dalam mencapai tujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional, perbankan syariah tetap berpegang pada prinsip syariah secara menyeluruh (kaffah) dan konsisten (Istiqomah).<sup>11</sup>

Adapun fungsi pokok Perbankan Syari'ah adalah :<sup>12</sup>

- a. Bank Syari'ah dan UUS wajib menjalankan fungsi penghimpun dana dan menyaurkan dana masyarakat.
- b. Bank Syari'ah dan UUS dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul mal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah atau dana

<sup>10</sup> Ilyas Rahmat, *peran dewan pengawas syariah dalam perbankan syariah*. Jurnal terbaru: perbankan syariah (2021):45-47

<sup>11</sup> Zubairi Hasan, *Undang-undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 31

<sup>12</sup> Ahmad Muqorobin Nining Wahyuningsih, Madona Khairunisa, Ahmad Hazas Syarif, Rinda Ramadhan Ain Fitriah, Yessy Septrimadona, Tasriani, Angga Syahputra, Muhammad Albahi Matondang, Herlinda, *Proyeksi Pengembangan Bank Syariah* (sumatera utara, 2024).

**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.

sosial lainnya dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat.

c. Bank Syariah dan UUS dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkannya kepada pengelola wakaf(Nazir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf(waqif).

## 2. Pelayanan

### a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan.<sup>13</sup>

Berikut ini merupakan beberapa pendapat menurut para ahli mengenai pelayanan yaitu:

1) Menurut AS. Moenir, pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima.

---

<sup>13</sup>Andrini, Rozi. "Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau)." Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance 3.1 (2020): 20-29.

**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.

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan<sup>14</sup>.

- 2) Menurut *Philip Kotler*, pelayanan dapat diartikan sebagai suatu aktifitas yang bermanfaat atau yang diberikan oleh satu atau beberapa pihak kepada pihak lain untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan yang pada dasarnya bersifat berwujud dan tidak akan menimbulkan kepemilikan apapun kepada yang menerimanya.<sup>15</sup>
- 3) Menurut *Nina Rahmayanty*, pelayanan adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).<sup>16</sup>

Dalam bank syariah pelayanan merupakan upaya yang harus dilakukan untuk memenuhi kepuasan nasabahnya. Dalam pelayanan yang diberikan kepada nasabah akan menjadi tolak ukur sejauh mana pihak bank mampu memberikan yang terbaik kepada setiap

<sup>14</sup> AS.moenir, *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*, (Jakarta: Bumi aksara) 2000, cet. ke-4, h. 17.

<sup>15</sup> Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Data Implementation and Control*, Eight Edition, New Jersey, (Prentice Hall, 1994) h. 446

<sup>16</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013) h. 18.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

nasabahnya. Bagi bank syariah pelayanan harus sesuai dengan syariah Islam yang telah ditetapkan.<sup>17</sup>

**b. Fungsi Pelayanan**

Salah satu fungsi pelayanan adalah sebagai standar pelayanan. Fungsi pelayanan harus sesuai dengan prosedur yang ada. Selain itu, pelayanan dapat menjadi alat untuk mengontrol dan memonitor penyelenggaraan layanan. Serta pelayanan juga yang mengatur, menentukan ukuran kualitas dan kuantitas yang akan dipenuhi, sekaligus yang menyelenggarakan.<sup>18</sup>

**c. Faktor Pendukung Pelayanan**

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting diantaranya:<sup>19</sup>

**1. Faktor Kesadaran**

Kesadaran menunjukan suatu keadaan pada jiwa seseorang, yaitu titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan hati dalam jiwa yang bersangkutan. Jadi

<sup>17</sup>Andrini Rozi. *Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau)*. Jurnal Tabarru: Islamic Banking and Finance 3.1 (2020):20-29

<sup>18</sup> Agus dwiyanto, *Manajemen Pelayanan publik: peduli, ekusif, an kolaboratif* Edisi kedua, h.99-103

<sup>19</sup> Nining Lutfiah Hab, *"Manajemen Pelayanan Berbasis sop (Standart operasional prsedur) pada bank BNI Syariah cabang tanggerang "*. Skripsi: UIN Syrif Hidayatullah jakarta, 2014)h.17-19

#### 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.

kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam emosi.yang termasuk dalam faktor kesadaran yaitu : Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum.Ramah saat melayani nasabah,Menyapa dengan lemah lembut dan menyebutkan nama nasabah atau pelanggan, Antusias menyambut nasabah dengan berdiri, fokus pada nasabah, senyum dan menyampaikan salam.

#### 2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Oleh karena peranan aturan demikian besar dalam perusahaan maka dengan sendirinya aturan harus dibuat,dipatuhi dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya.yang termasuk dalam faktor aturan yaitu: Pakaian, penampilan rapi, bersih dan menggunakan Tanda Pengenal pegawai /karyawan

#### 3. Faktor Kemampuan/Keterampilan

Dengan kemampuan/keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas atau pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri.yang termasuk dalam faktor kemampuan/keterampilan yaitu: Membantu jika ada

**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.

nasabah yang kesulitan dalam bertransaksi, Memproses transaksi nasabah dengan cepat dan teliti, Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan, dan Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan

**4. Faktor Sarana Pelayanan**

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau bantuan dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga skill berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. yang termasuk dalam faktor sarana pelayanan yaitu: computer, mesin edisi, dan print untuk data nasabah, dll.

**d. Kendala**

kendala adalah halangan, rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Kendala dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menghambat suatu sistem untuk mencapai kinerja yang lebih tinggi. semua hal yang terjadi yang dapat menghambat kegiatan produksi sehingga menyebabkan kerugian bagi perusahaan. teori kendala merupakan teknik strategis yang digunakan untuk

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

membantu perusahaan dalam memperbaiki CSF (*critical success factors*) secara efektif yang dinilai sangat penting: waktu siklus, yakni tingkat kecepatan bahan baku diubah menjadi produk jadi.<sup>20</sup>

Ada dua faktor kendala yaitu kendala internal dan eksternal. Kendala internal adalah kendala yang diterapkan oleh perusahaan pada dirinya sendiri. Kendala internal yang baik adalah hambatan yang diterapkan untuk menjaga perusahaan tetap fokus. Kendala Eksternal adalah kendala luar (nasabah) yang menghentikan perusahaan melakukan sesuatu yang ingin dilakukannya. perusahaan membuat produknya berdasarkan kendala tersebut dan harus belajar menghadapi kendala tersebut.

**e. Frontliner (Pelayanan Perbankan)**

**a. Customer Service**

Dalam ilmu manajemen *Customer Service* dapat di katakan sebagai ilmu dan dapat juga di katakan sebagai seni. Di katakan sebagai ilmu karena *Customer Service* termasuk dalam bagian pemasaran dan lebih dekat kepada penjualan dan *Customer Service* dapat di pelajari, di ajarkan dan di praktikan. Jadi *Customer Service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang

<sup>20</sup> Gamaliel Hendrik. *Identifikasi kendala dalam proses produksi dan dampaknya terhadap biaya produksi pada ud.risky*. Jurnal Riset Akuntansi Going Concern 13(4), 2018, hl.604

#### 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.

berada di garis paling depan dan bertugas melayani pelannggan atau nasabah pada suatu perusahaan atau bank<sup>21</sup>.

Tugas dan fungsi bagian *Customer Service* adalah sebagai berikut :<sup>22</sup>

- a. Melayani pelanggan atau nasabah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk – produk, jasa dan persyaratan – persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk bank.
- b. Melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukaan rekening.
- c. Memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan atau nasabah dalam pemberian informasi.
- d. Memberikan informasi produk – produk dan jasa bank kepada calon nasabah.

#### b. Teller

System *Teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di Counter yang sebagian besar dari proses kerja nya diselesaikan sendiri oleh *Teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam

<sup>21</sup> Iis suryani “ Pengaruh Pelayanan Fronliner terhadap kepuasa nasabah Bank Syarian Mandiri Cabang Ciputat”. Skripsi:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,214)h.19

<sup>22</sup> Afiff,faisal ,dkk, ”Strategi dan Opwrasional Bank (Bandung: PT.PRESCO,1996)h.29

#### 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.

system kasir. Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai.

Dalam pelaksanaannya, system *Teller* di tunjang oleh system manual dan system komputer yang menyebabkan pekerjaan *Teller* semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat sebelum melakukan transaksi dengan nasabah.<sup>23</sup>

- a. Teller pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terimanya.
- b. Teller harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c. Teller wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- d. Teller harus menyetor uang tunai kepada kuasa kas setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.

<sup>23</sup> Iis suryani “ Pengaruh Pelayanan Fronliner terhadap kepuasa nasabah Bank Syarian Mandiri Cabang Ciputat”. Skripsi:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,214)h.20-25

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

e. Teller harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggung jawabkannya kepada kuasa kas. h. Teller harus menerima setoran atau pembayaran kepada nasabah bank.

f. Teller harus mengelola, mengadministrasi, mempertanggung jawaban dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik.

**c.SATPAM (Satuan Pengamanan)**

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang di bentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.Dalam Pelaksanaanya anggota satpam berperan sebagai:

- a. Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek/badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- b. Unsur pembantu Kepolisian Negara di bidang penegakan hukum dan waspada keamanan (*security minded*) di lingkungan kerjanya
- c. Mengatur parkir nasabah dengan baik
- d. Memandu nasabah ke dalam 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.

- e. Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk/brosur/slip transaksi/nomor antrian.
- f. Dalam hal pelayanan di lingkungan bank, satpam biasanya membantu nasabah dalam menunjukkan contoh penulisan formulir yang benar, memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank.

### 3. SOP (*Standar Operasional Prosedur*)

#### a. Pengertian SOP

Wibowo mengungkapkan 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 tanggungjawab setiap pegawai.<sup>24</sup>

Menurut IR. M. Budiharjdo standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi

<sup>24</sup> Atmoko, Tjipto. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Unpad, Bandung

#### 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.

dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operating Procedure atau disingkat SOP.<sup>25</sup>

Standar operasional prosedur menurut tambuan adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang adalah anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis<sup>26</sup>.

*Standar Operasional Prosedur (SOP)* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir.<sup>27</sup>

#### b. Fungsi dan Tujuan SOP

Fungsi dari sop adalah sebagai berikut :

- 1) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.

<sup>25</sup> Ir. M. Budihardjo, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2015), h. 51-52

<sup>26</sup> Tanjung, Adrian, dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, (Yogyakarta, Total Media, 2012), h. 79

<sup>27</sup> Laksmi, Fuad dan Budiantoro, *Manajemen Perkantoran Modern*, (Jakarta, Purnaka, 2008), h. 52.

**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) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
- 3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
- 4) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

Sedangkan untuk tujuan dari sop adalah sebagai berikut :

- 1) Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
- 2) Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
- 3) Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
- 4) Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas / pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
- 5) Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasi prosedur

**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.

sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi perusahaan<sup>28</sup>

**c. SOP Customer Service, Teller, Satpam Bank Riau Kepri Syariah**

**a. Customer Service**

Berikut Merupakan Standart Oerasional Prosedur Pada *Customer Service*:<sup>29</sup>

- 1) Pakaian, penampilan rapi, dan bersih.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab, ramah dan penuh senyum
- 3) Menyapa dengan lemah lembut dan menyebutkan nama nasabah atau pelanggan
- 4) Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar
- 5) Antusias dalam melayani dan tunjukkan kemampuan
- 6) Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan
- 7) Tawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam.

<sup>28</sup> Nining Lutfiah Hab , "Manajemen Pelayanan Berbasis sop ( Standart operasional prsedur) pada bank BNI Syariah cabang tanggerang ".Skripsi:UIN Syrif Hidayatullah jakarta,2014)h.25

<sup>29</sup> Putro Tuanda Rizkiya, "Stadart Pelayanan Teller dan Customer Service pada PT.Bank Aceh-Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh ".(Skipsi : UIN AR-Raniry,2019)h.25-29

**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. Teller**

Berikut Merupakan *standart Operasional Proedur* pada Teller:<sup>30</sup>

- 1) Pakaian, penampilan rapi, dan bersih.
- 2) Antusias menyambut nasabah dengan berdiri, fokus pada nasabah, senyum dan menyampaikan salam.
- 3) Memproses transaksi nasabah dengan cepat dan teliti.
- 4) Upayakan mengetahui dan menyebutkan nama nasabah.
- 5) Ramah saat melayani nasabah.
- 6) Aktif melakukan verifikasi dan identifikasi.
- 7) Tawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam.

**c. Satpam**

Berikut Meupakan *Standart Operasional Prosedur* pada Satpam:<sup>31</sup>

- 1) Mengadakan peraturan dengan maksud menegakkan tata tertib yang berlaku dilingkungan kerja, khusus yang

<sup>30</sup> Desi Marlina “ *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonsia (BRI) Syariah Metro* ”.(Skripsi : IAN Metro,2018)h.18

<sup>31</sup> “Standar Operasnal Prosedur(SOP) Satpam sebagai Front Office Bank,”<https://lamaismail.wordpress.com/2015/06/05/standar-operasional-prosedur-sop-satpam-sebagai-front-office-bank/>,di akses pada 21 April 2024

#### 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.

menyangkut keamanan dan ketertiban atau tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan Perusahaan seperti :

- a. Pengaturan Tanda Pengenal pegawai /karyawan
  - b. Pengaturan penerimaan Tamu
- 2) Melaksanakan penjagaan dengan maksud mengawasi keadaan atau hal-hal yang mencurigakan disekitar lokasi kerja dan sekitar tempat tugasnya.
  - 3) Membantu jika ada nasabah yang kesulitan dalam bertransaksi
  - 4) Memberikan tanda-tanda bahaya atau keadaan darurat.

#### B. Penelitian Terdahulu

Sebelum penulis melakukan penelitian dalam menyelesaikan tugas akhir ini penulis mengkaji terlebih dahulu dari berbagai sumber yang dijadikan referensi dalam pembuatan tugas akhir ini referensi yang digunakan berupa skripsi dan tugas akhir yang membahas tentang:

1. Nidia Sari Putri (2020) “Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah, (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)”. Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan Standar pelayanan yang diberikan costumer service, Teller, dan security sudah sesuai

**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.

dengan SOP yang berlaku. Standar penampilan customer service dan teller seperti pakaian, wajah dan kepala, aksesoris dan sepatu secara keseluruhan sudah sesuai standar operasional prosedur, namun saat peneliti melakukan penelitian pada hari jumat tanggal 06 Desember 2019, customer service mengenakan baju kasual, seharusnya berdasarkan standar operasional prosedur yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri pada hari jumat minggu pertama customer service mengenakan baju batik.<sup>32</sup>

2. Rozi Andrini (2020) “Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau” Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Hasil pengujian secara parsial diketahui variabel pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan jasa Bank BRI Syariah Sehingga apabila pelayanan yang diberikan meningkat maka minat menggunakan jasa Bank BRI Syariah pada mahasiswa Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau akan mengalami peningkatan. Untuk

<sup>32</sup> Nidia Sari Putri “Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah, (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)” (Skripsi : IAIN AR-Rniry Banda Aceh, 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.

meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan jasa bank BRI Syariah maka diharapkan senantiasa harus mampu memberikan pelayanan yang memuaskan nasabah. Pelayanan yang ditawarkan kepada nasabah dengan cara menambah jumlah kantor pelayanan, menambah jumlah ATM, menambah fitur-fitur pada aplikasi online. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah.<sup>33</sup>

3. Kartini (2021) “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Prima Customer Service (CS) Di PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Bagansiapiapi”. Pada penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif . hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Standar melayani nasabah sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) karena dalam melayani nasabah harus ramah, murah senyum dan tak lupa mengucapkan salam, Standar waktu pelayanan nasabah telah memenuhi waktu targetnya kecuali ketika situasi di PT. Bank Syariah KCP Bagansiapiapi sedang ramai maka pelayanan menyesuaikan, Standar komunikasi melalui telepon sesuai dengan standar

<sup>33</sup> Andrini Rozi. *Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau)*. Jurnal Tabarru: Islamic Banking and Finance 3.1 (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.

operasional prosedur (SOP), Penampilan *customer service* (CS) sopan dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku<sup>34</sup>

4. Anita Rahmawati(2020)” Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Nasabah Pada Sisten antrian Teller” (Studi Kasus BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)”. Pada penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. Hasil dari peneitian ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada sistem antrian teller yang ada di BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang belum memuaskan, karena terkadang pelayanan teller yang terkesan lambat mengakibatkan banyak nasabah yang harus menunggu antrian dalam waktu yang relatif lama. Pelayanan tellernya lambat sehingga tidak jarang banyak nasabah menumpuk bahkan ada yg pulang sebelum nomor antrian mereka dipanggil. Pelayanan yang diberikan bank syariah juga kurang cepat dan efesien. Hal ini jelas terlihat utamanya dalam proses pelayanan transaksi baik saving maupun transfer yang sangat lama. Menimbulkan kejenuhan bagi nasabah, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kurang cekatannya karyawan dalam

<sup>34</sup> Kartini “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Prima Customer Service (CS) Di PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Bagansiapiapi”( TA : UIN SUSKA RIAU, 2021)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

memproses transaksi yang dilakukan nasabah yang juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu bagi nasabah ataupun bagi pihak bank sendiri.<sup>35</sup>

5. Putro Tuanda Rizkiya (2019) “Standar Pelayanan Teller Dan Customer Service Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh” Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitatif. hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Standar Pelayanan Teller dan Customer Service pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh sudah cukup baik dan sejalan dengan Standar Prosedur Layanan yang telah ditetapkan oleh Bank Aceh Syariah dan Peran pelayanan yang diberikan oleh teller maupun customer service sangat memuaskan dan selalu memberikan yang terbaik bagi setiap nasabah yang bertransaksi di bank tersebut.<sup>36</sup>
6. Fatia Salsabila Raisa (2021) “Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tabusai”. pada penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. hasil dari

<sup>35</sup> Anita Rahmawati “Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Nasabah Pada Sistem antrian Teller (Studi Kasus BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)”, (Skripsi : IAIN METRO, 2020)

<sup>36</sup> Putro Tuanda Rizkiya “Standar Pelayanan Teller Dan Customer Service Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh”, (Skripsi: UIN AR – RANIRY, 2019)

penelitian ini menyatakan bahwa Peran Customer Service secara umum dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah sudah dilakukan sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) CS PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai namun beberapa konsumen masih belum puas dengan pelayanan yang di berikan CS dan SOP belum sepenuhnya diterapkan. Customer Service berperan mempertahankan nasabah lama dan mendapatkan nasabah baru, menciptakan kenyamanan untuk nasabah, menyediakan berbagai layanan yang dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi dan juga dalam proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Oleh karena itu, Customer Service harus mempunyai kinerja yang prima dalam menjalankan perannya sesuai dengan visi dan misi PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai. Upaya-upaya untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Tuanku Tambusai yaitu dengan cara melakukan Benchmarking (tolak ukur) dengan bank-bank lain, membuat 84 kotak saran untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, meningkatkan produk atau layanan terkait teknologi untuk memudahkan nasabah

#### 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.

dalam bertransaksi, memperhatikan fasilitas dan kenyamanan nasabah ketika bertransaksi di bank, dan terakhir yaitu melakukan Role play secara berkala kepada petugas-petugas PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai <sup>37</sup>

7. Ingrid Renvhilia Putri (2019) “Strategi Pelayanan Prima Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian Deskriptif Kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa perusahaan akan berjalan dengan baik apabila terdapat pelayanan prima yang ditujukan kepada kepuasan nasabah, namun disamping pelayanan prima yang mendorong kepuasan nasabah adalah strategi, dimana strategi sangat diperlukan untuk menyeimbangkan pelayanan prima yang ada. Strategi pelayanan yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro khususnya Frontliner adalah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Empathy, dan Assurance. Strategi pelayanan prima yang dilakukan oleh Bank Syariah mandiri kantor cabang metro sudah sesuai

<sup>37</sup> Fatia Salsabila Raisa “Peran Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah di PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tambusai”, (TA : UIN SUSKA ,2021)

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

dengan prinsip-prinsip etika bisnis islam yaitu prinsip kesatuan, prinsip keseimbangan atau keadilan, prinsip kehendak bebas, dan prinsip tanggung jawab.<sup>38</sup>

8. Sri Rahayu (2019) “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif Kualitataif. hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur ialah bentuk rencana kerja dan sekaligus pedoman dalam bekerja. SOP ini juga berubah setiap periodenya sesuai dengan kebutuhan bisnis, tujuannya agar customer service berjalan dengan lancar. Bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan seperti membuat rekening, konsultasi tentang produk dan keluhan lainnya. Jadi dengan adanya SOP inilah customer service juga harus memiliki keahlian dibidang komunikasi yang harus diperhatikan karena masing-masing dari nasabah memiliki karakteristik yang berbeda-beda maka diperlukan

<sup>38</sup> Inggrid Renvhilia Putri “Strategi Pelayanan Prima Di Bank Syarih Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam”, (Skripsi : IAIN Metro Lamung, 2019)

**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.

komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak timbul kesalahpahaman.<sup>39</sup>

9. Desi Marlina(2018) “ Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonsia (BRI) Syariah Metro”.Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitataif. hasil dari penelitian ini menyatakan Customer service dan teller merupakan karyawan yang menjadi ujung tombak dalam melayani nasabah di suatu perbankan, sebab karyawan tersebut berhadapan langsung dengan masyarakat atau nasabahnya. sehingga karyawan tersebut dituntut untuk bersikap ramah, mampu berkomunikasi dengan baik serta mampu memahami sifat dan karakter dari nasabahnya. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan, bahwa strategi pelayanan customer service dan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang dilakukan oleh BRI Syariah Metro. meliputi strategi mendasar yaitu harus bersikap ramah, komunikatif, name tag yang selalu diperhatikan. Dari strategi mendasar tersebut ada beberapa strategi pelayanan yang utama meliputi beberapa aspek

---

<sup>39</sup> Sri Rahayu “Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka”,(TA : UIN SUSKA RIAU ,2019)

**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.

yaitu *responsiveness* (cepat tanggap), *competence* (kopetensi), *credibility* (dapat dipercaya), *contribution* (kontribusi), *honesty* (kejujuran), *service excellent* (pelayanan prima), *innovation* (perubahan). Namun berdasarkan dari penelitian diatas pelayanan yang diberikan *customer service* dan *teller* belum memenuhi standar. Hal ini dapat dilihat dari berberapa strategi yang digunakan ada dua strategi yang tidak sesuai yaitu *contribution* (kontribusi) dan *service excellent*.<sup>40</sup>

10. Feby Rizki Suryani Lubis (2018) “ Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan”.Pada penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif. hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa semuanya berperan dengan aktif ketika berhadapan dengan nasabah sesuai dengan tugas nya masing-masing, baik dari segi pelayanan, maupun penampilan, petugas frontliner seperti *customer service* dan *teller* memberikan

<sup>40</sup> Desi Marlina“ *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonsia (BRI) Syariah Metro*”.(Skripsi : IAN Metro,2018)

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.<sup>41</sup>

11. Catherine Christiani Pandeiroot, Paulus Kindangen, Arrazi Bin Hasan Jan (2023) “Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kualitas Pelayanan Petugas Frontliner Bank Rakyat Indonsia Unit UNSRAT”.Penelitian ini menggunakan Metode Deskritif Kualitatif. hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa Standard operating procedure telah diterapkan dengan baik oleh petugas frontliner Bank Rakyat Indonesia unit UNSRAT, Kualitas Pelayanan petugas frontliner BRI unit UNSRAT baik.<sup>42</sup>

Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan di tulis yaitu penelitian ini lebih fokus membahas secara khusus tentang bagaimana penerapan pelayanan berbasis SOP yang di lakukan oleh *Costumer Service, Teller* dan satpam yang di berikan kepada Nasabah dan apa kendala yang di alami dalam menerapkan pelayanan tersebut kepada Nasabah .

<sup>41</sup> Feby Rizki Suryani Lubis “ Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan”(Skripsi : UIN Sumatera Utara Medan,2018)

<sup>42</sup> C.C.Pandeiroot,P.Kindangen.,A.B.H.Jan “Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kualitas Pelayanan Petugas Frontliner Bank Rakyat Indonsia Unit UNSRAT”,(Jurnal: EMBA 2023)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau dilokasi penelitian, suatu tempat penelitian yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki objek sebagaimana terjadi dilokasi tersebut.<sup>43</sup> Yang berarti bahwa datanya diambil atau didapat dari lapangan. Data dan permasalahan yang dikumpulkan akan berkaitan dengan faktor-faktor yang akan mempengaruhi penerapan pelayanan berbasis SOP pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian di Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan.

#### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif, artinya sumber data yang diperoleh itu tertulis atau diungkapkan dalam tingkah laku observasi dari manusia.<sup>44</sup> Penelitian ini bertujuan menggambarkan suatu keadaan atau sifat seperti apa

<sup>43</sup> Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96

<sup>44</sup> Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 16

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

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

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

adanya.jadi,Penelitian ini di laksanakan untuk memastikan atau menggambarkan ciri - ciri atau karateristik dari objek yang di teliti.

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu lembaga keuangan bank syariah yaitu pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai. Jl. Jendral sudirman desa sukadamai, kec. Singingi hilir, kab. Kuantan singingi, riau

### D. Informan Penelitian

Informan (*narasumber*) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung.Adapun Informan utama yaitu Pimpinan Kas,*costumer service*, *teller* dan informan pembantu yaitu satpam.

### E. Sumber Data

#### a. Data Primer

Data Primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber, pertama melalui wawancara. Pada penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada Pimpinan Kas,*customer service*,*Teller*,dan Satpam Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai yang dianggap dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari laporan-laporan yang dikeluarkan Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai seperti dokumen buku SOP serta diperoleh dari literatur kepustakaan, seperti buku-buku, website, jurnal dan artikel.

**F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan cara untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk dapat menjawab rumusan masalah dari penelitian:<sup>45</sup>

a. *Interview* (Wawancara)

Inteview merupakan salah satu cara untuk memperoleh data melalui informasi yang didengarnya oleh panca indera pendengaran, yang sebelumnya ditanyakan terlebih dahulu kepada informan. Peneliti akan mewawancarai *customer service*, *teller* dan satpam bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai sebagai sampel yang dapat menjabarkan isu permasalahan yang menyangkut penelitian ini.

b. Observasi

Observasi yaitu penelitian mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian secara informal (Proses

<sup>45</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), h.

**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.

Silaturrahmi). Observasi ini dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung pada Pimpinan Kas dan *customer service*, *teller* dan satpam Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Hal ini guna mengetahui keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lokasi penelitian yang berkaitan dengan masalah penelitian

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan data yang tersimpan dalam bentuk dokumen.<sup>46</sup> Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data berdasarkan data-data yang tidak langsung dapat berbentuk foto dan arsip (dokumen) dari Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai yang dijadikan objek penelitian.

d. Studi Kepustakaan

Studi Perpustakaan merupakan suatu usaha untuk memperoleh data sekunder. Hal ini penting untuk mendapatkan teori-teori dan data-data untuk memperkuat argumentasi. Selanjutnya penelitian kepustakaan yang dilakukan dengan membaca, mempelajari, mencatat, dan merangkum teori-teori yang ada kaitannya dengan masalah pokok pembahasan melalui buku-buku, skripsi, jurnal, artikel, internet dan media lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

<sup>46</sup> Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian...*, h. 141

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## **G. Teknik Analisis Data**

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif terhadap Pelayanan Berbasis SOP (*Standar Operasional Prosedur*) pada Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadama, yaitu suatu teknik analisis data di mana penulis terlebih dahulu memaparkan semua data yang diperoleh dari hasil wawancara dan pengamatan secara sistematis kemudian diklasifikasikan untuk dianalisis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan ilmiah dengan berpedoman pada buku pedoman penulisan karya ilmiah

## **H. Metode Penulisan**

Teknik penulisan deduktif adalah pendekatan di mana penulis menggunakan logika untuk menyajikan argumen dan kesimpulan secara terperinci berdasarkan premis-premis yang diberikan. Artinya, penulis mulai dengan pernyataan umum atau teori dan kemudian menyajikan bukti-bukti atau alasan-alasan spesifik untuk mendukung kesimpulan yang diambil.

Teknik penulisan deduktif digunakan untuk membangun argumen yang kuat dan terstruktur secara logis. Ini membantu pembaca untuk mengikuti alur berpikir penulis dengan jelas, mulai dari premis hingga kesimpulan. Dengan demikian, teknik ini efektif dalam memperjelas ide,

#### 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.

mendukung klaim dengan bukti yang kuat, dan membuat tulisan lebih persuasif.

### I. Analisis Penulis

#### I. Gambaran Bank Riau Kepri Kantor Kas Saukadamai

##### 1. Sejarah Berdirinya Bank Riau Kepri Kantor Kas Sukadamai

Bank Riau Kepri Syariah kantor kas sukadamai, Berdiri pada tanggal 22 agustus 2022. Notaris Syawal sutan diatas no. 1 tanggal 1 agustus 1961, dan izin maenteri keuangan republik indonesia no. BUM 9-4-45 tanggal 12-08-1961. Walaupun dengan fasilitas, sarana dan prasarana seadanya, Bank Riau Kepri Syariah memulai kipranya di desa Sukadamai, Kecamatan Singingi Hilir, Kabupaten Kuantan Singingi Provinsi Riau.

Kehadiran Bank Riau Kepri Syariah disambut antusias oleh masyarakat agamis yang kuat menjaga dan menjalankan ajaran islam. Bank brk syariah dalam perjalanannya, sedikit menghadapi rintangan dan kendala-kendala yang cukup berat, tak terkecuali debitur bank sehingga banyak pembiayaan mengalami kemacetan. Namun dengan perjuangan gigih dan terus melakukan perbaikan demi perbaikan, semua rintangan dan kesulitan diatasi walua dengan hasil yang belum optimal. Walaupun dengan demikian, sejak awal pendiriannya bank brk syariah sukadamai selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

**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.

Kegiatan utama bank dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat disesuaikan juga dengan apa yang telah dipraktekkan oleh bank-bank syariah yang ada, terutama Bank Muamalat Indonesia sebagai pelopor lahirnya perbankan syariah di indonesia. Kantor kas yang berada di Jl. Jendral sudirman desa sukadamai, kecamatan singingi hilir, kabupaten kuantan singingi ini sudah berdiri sejak tahun 2022, artinya bank ini sudah berdiri hampir 2 tahun.diantara keberhasilannya bank tersebut selama beroperasi sudah dapat membantu masyarakat sekitar dan anak anak sekolah khususnya yang ingin membuka rekening.<sup>47</sup>

## 2. Visi dan Misi Bank Riau Kepri Kantor Kas Sukadamai

### a. Visi Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai

Sebagai perusahaan Perbankan yang mampu berkembang dan terkemuka di daerah, memiliki manajemen yang profesional dan mendorong pertumbuhan di daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

### b. Misi Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai

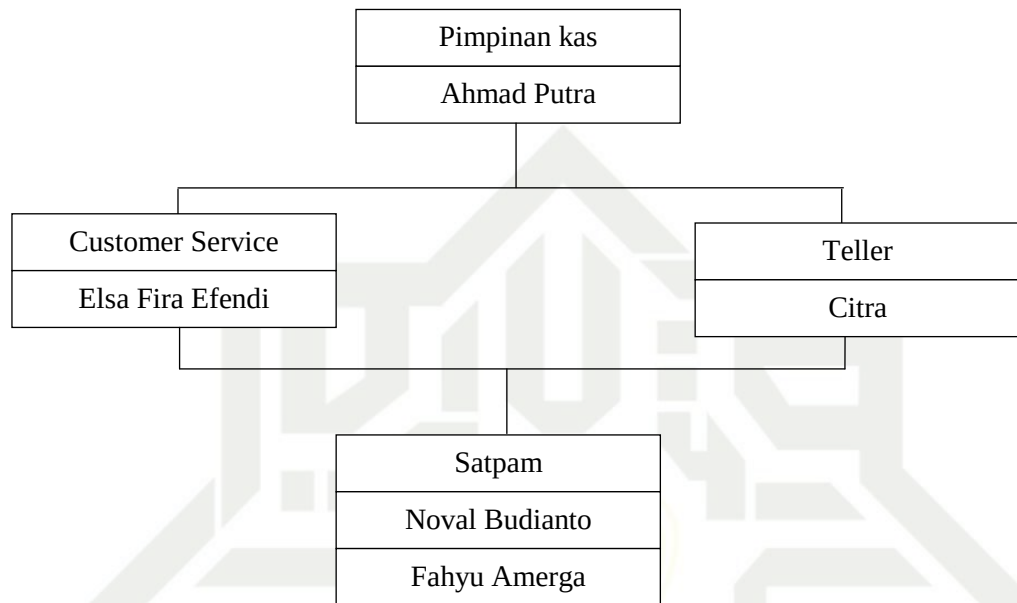
Sebagai bank “sehat”, elit dan merakyat Sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi Sebagai pembina, pengembang dan pendamping Usaha Kecil dan Menengah.

<sup>47</sup> Sejarah singkat Dokumen Bank Riau Kepri Syari'ah kantor Kas Sukadamai, *Panduan Bank Kepri Syari'ah* (Pimpinan Kas Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai, Taluk Kuantan 2024)

**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. Struktur Organisasi Bank Riau Kepri Kantor Kas Sukadamai



Sumber: Dokumen struktur organisasi BRK Syariah Kantor Kas Sukadamai

a) Pimpinan kas

1. Merencanakan, mengelola, dan pengendalian operasional kantor cabang pembantu sejalan dengan kebijakan kantor pusat.
2. Memelihara pelayanan dan profitabilitas bahwa pegawai memberikan mutu pelayanan yang baik.
3. Mempelajari ketentuan dan peraturan (sesuai dengan bidang tugas unit kerja yang bersangkutan) yang diterbitkan oleh pejabat yang berwenang.

**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) Pelaksana Teller yaitu petugas front office yang bertugas menerima setoran, penarikan dan perintah bayar yang telah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku.
- c) Pelaksana Costumer Service yaitu bertugas melayani dalam memberikan informasi dan lain sebagainya.
- d) Satpam yaitu orang yang bertanggung jawab mengenai keamanan Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai<sup>48</sup>

#### **4. Produk Bank Riau Kepri Kantor Kas Sukadamai**

##### **1. Sektor Penghimpunan Dana**

###### **a. Giro Wadiah**

Giro Wadiah yakni simpanan atau titipan pihak ketiga pada Bank yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Bank dengan menggunakan penarikan berupa cek, bilyet giro, kuitansi, atau alas bayar lainnya.<sup>49</sup>

###### **b. Tabungan Dhuha Wadiah**

Tabungan Dhuha Wadiah merupakan simpanan atau titipan murni dari satu pihak kepihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.

<sup>48</sup> Fatia Salsabila Raisa "Peran Coustumer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah PT. Bank Riau Kepri Capem Tuanku Tabusai ", (TA : UIN SUSKA ,2021)h.24 - 28

<sup>49</sup> Banana Zulkifli, "Panduan Praktis Perbankan" Jakarta: Zikrul Hakim, 2003, hal.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.

**c. Deposito Mudharabah**

Deposito mudharabah yakni tabungan Bank yang diberikan oleh pihak ketiga yang tidak terdapat pembatasan bagi Bank dalam menggunakan dana yang dihimpun dan tidak adanya persyaratan apapun oleh nasabah kepada Bank berkaitan dengan penggunaan dana tersebut oleh Bank. Penarikan hanya dapat dilakukan dalam waktu tertentu sesuai dengan perjanjian antara nasabah dengan pihak bank.<sup>50</sup>

**2. Sektor Pembiayaan Dana**

**a. Pembiayaan Mudharabah**

Pembiayaan Mudharabah yakni kegiatan jual beli pada harga pokok dengan ditambah keuangan (biaya+margin) yang telah disepakati antara kedua belah pihak (nasabah dan bank) dengan syarat penjual memberitahu terlebih dahulu tentang harga pokok dan menyebutkan keuntungan yang diinginkan.<sup>51</sup>

**b. Pembiayaan Mudharabah dan Musyarakah (Bagi Hasil)**

Merupakan akad kerjasama antara dua belah pihak atau lebih untuk melakukan usaha tertentu masing-masing pihak memberikan dana atau aural kesepakatan bahwa keuntungan atau resiko akan ditanggung bersama sesuai kesepakatan.

<sup>50</sup> Karim, "Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan", Jakarta: HT Indonesia, 2003, hal. 291.

<sup>51</sup> Kasim, "Dasar-dasar Perbankan", Jakarta: PT. Grafindo Persadfa, 2002, hal. 102.

**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. Pembiayaan Niaga Prima Syariah

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri Syari'ah untuk sektor-sektor usaha. Pembiayaan ini sasaran utamanya adalah para pedagang, toko swalayan, alat-alat pembangunan, kebutuhan rumah makan, alat-alat pada toko apotik, perbengkelan, dan lain-lain.

d. Pembiayaan Karya Prima Syariah,

Merupakan pembiayaan modal kerja atas dasar kontrak untuk pembiayaan yang diberikan untuk membantu rekanaan mendapatkan tambahan modal kerja dalam rangka pelaksanaan protek berdasarkan kontrak kerja dan instansi pemerintah atau lainnya.

e. Pembiayaan Bina Prima Syariah,

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh Bank Riau Kepri Syariah kepada badan usaha untuk membantu kelancaran usaha baru, perluasan atau modernisasi. Pembiayaan ini meliputi pengadaan mesin, alai-alas berat, jasa angkutan, rumah sakit, pembangunan ruko, pabrik, dan perbengkelan. Ini merupakan pembiayaan yang bersifat produktif. Sedangkan pembiayaan yang bersifat konsumtif yang terdapat pada Bank Riau Kepri Syariah adalah:

1. Pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor murabahah
2. Pembiayaan kepemilikan rumah murabaha
3. Pembiayaan lainnya meliputi ijarah, salam, dan lain-lainnya.

**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. Produk Jasa**

Yang meliputi *transfer, kliring, referensi Bank, Bank garansi*, dan sebagainya. Semua produk yang peneliti tampilkan diatas merupakan produk yang sesuai dengan Bank Riau Kepri Syariah.



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. Keimpulan

Berdasarkan penjelasan dan pemaparan yang telah penulis sampaikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan *frontliner* berbasis *Standar Operasional Prosedur(SOP)* di Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan sebagian pegawai sudah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP. hanya saja masih ada yang belum melakukan pelayanan sesuai dengan SOP tersebut,seperti kurang ramah saat melayani nasabah dan kurang cekatan dalam melayani nasabah.sehingga hal tersebut membuat pegawai mendapat banyak keluhan dari nasabah di karenakan nasabah tidak merasa puas dengan pelayanan yang di berikan. untuk mengatasi keluhan tersebut perlu adanya peningkatan pelayanan demi kepuasan nasabah dengan cara menerapkan kualitas pelayanan yang baik .
2. Kedala yang di hadapi dalam penerapan pelayanan *frontliner* berberbasis *Standar Operasional prosedur (SOP)* di Bank Riau Kepri Syari'ah kantor Kas Sukadamai yaitu banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi dan kurang nya tenaga kerja membuat antrian panjang sehingga sedikit lambat dan kurang tepat waktu. hal ini yang membuat nasabah mengeluh karena pegawai kurang cekatan dalam memproses transaksi sehingga mereka tidak merasa

puas dengan pelayanan yang di berikan karena harus menunggu lebih lama.selain itu lokasi Bank tergolong di daerah perdesaan terkadang sering di hadapi denggan gangguan sistem (*error system*) yang sebabkan oleh jaringan yang tidak stabil dan kondisi kertain yang tidak mendukung .hal ini membuat pegawai bank kesulitan saat proses transaksi nasabah.

## B. Saran

1. Bagi Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai Taluk Kuantan Sebaiknya Untuk mengatasi keluhan nasabah perlu adanya peningkatan pelayanan demi kepuasan nasabah dengan cara menerapkan kualitas pelayanan yang baik.hal itu dapat di lakukan dengan cara Pegawai harus lebih ramah dan sabar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
2. Setiap pegawai Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai juga harus belajar lebih cepat dalam memproses transaksi nasabah sehingga nasabah tidak menunggu waktu lama dalam menunggu ,hal ini dapat mengurangi keluhan dari nasabah .
3. Lakukan evaluasi rutin untuk seluruh pegawai terhadap SOP yang berlaku sesuai dengan kebutuhan saat ini dan Pastikan setiap pegawai untuk secara rutin mengikuti pelatihan terkait SOP .hal ini dapat meningkatkan pelayanan sesuai *standar operasional prosedur* yang berlaku .

### 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

- Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Adiwarman A. Karim, *Bank Islam; Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2016
- Afif, Faisal, dkk. *Strategi dan Operasional Bank Bandung* : PT. ERESKO, 1996
- Agus Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press 2012
- Ahmad Muqorobin Nining Wahyuningsih, Madona Khairunisa, Ahmad Hazas Syarif, Rinna Ramadhan Ain Fitriah, Yessy Septimadona, Tasriani, Angga Syahputra, Muhammad Albahi Matondang, Herlinda, *Proyeksi Pengembangan Bank Syariah sumatera utara*, 2024.
- AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara 2000
- Banana Zulkifli, *"Panduan Praktis Perbankan"* Jakarta: Zikrul Hakim, 2003
- BNI Syariah, *Prospek BNI Syariah paska fatwa MUI*, Yogyakarta: Suara Muhammadiyah, 2005
- Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004
- Ir. M. Budihardjo, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*, Jakarta: Raih Asa Sukses, 2015
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011

**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.

- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011
- Karim, "Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan ", Jakarta: HT Indonesia, 2003
- Kasmir, "Dasar-dasar Perbankan ", Jakarta: PT. Grafindo Persadfa, 2002
- Kolter, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, Gramedia Pustaka, 1997
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro, *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta, Pernaka, 2008
- Muhammad Syafi'I, Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Prakti*, Jakarta: Gama Insani, 2001
- Muhammad, *Model-Model Akad Pembiayaan di Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2009
- Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Philip Kotler, *Marketing Manajemen: Analisis Data Impementation and Control*, Eight Edition, New Jersey, Prentice Hall, 1994
- Sukandarmudi, "Metodologi Penelitian", Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2002
- Tanjung, Adrian, dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, Yogyakarta, Total Media, 2012
- Zubairi Hasan, *Undang-undang Perbankan Syariah: Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*, Jakarta: Rajawali Pers, 2009

**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. Skripsi**

- Nining Lutfiah Hab ,”*Manajemen Pelayanan Berbasis sop ( Standart operasional prsedur) pada bank BNI Syariah cabang tanggerang* “.Skripsi:UIN Syrif Hidayatullah jakarta,2014
- Iis suryani “ *Pengaruh Pelayanan Fronliner terhadap kepuasa nasabah Bank Syarian Mandiri Cabang Ciputat*”. Skripsi:UIN Syarif Hidayatullah Jakarta,2014
- Helda Fitriani “*Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Pada BRI Syariah Kec Bengkulu*” Skripsi :IAIN Bngkulu,2021
- Nidia Sari Putri “*Analisis Sistem Pelayanan Perbankan Syariah, (Studi Kasus Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ulee Kareng Banda Aceh)*”Skripsi : IAIN AR-Rniry Banda Aceh,2020
- Anita Rahmawati” *Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Nasabah Pada Sisten antrian Teller(Studi Kasus BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)*”,Skripsi : IAIN Metro,2020
- Putro Tuanda Rizkiya “*Standar Pelayanan Teller Dan Customer Service Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Pembantu Diponegoro Banda Aceh*”,Skripsi: UIN AR – Raniry,2019
- Inggrid Renvhilia Putri “*Strategi Pelayanan Prima Di Bank Syarih Mandiri Kantor Cabang Metro Dalam Perspektif Etika Bisnis Islam*”,Skripsi IAIN Metro Lampung,2019

**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.

Desi Marlina“ *Strategi Pelayanan Customer Service dan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Rakyat Indonsia (BRI) Syariah Metro*”.Skripsi : IAN Metro,2018

Feby Rizki Suryani Lubis “ *Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan* ’,Skripsi : UIN Sumatera Utara Medan,2018

Kartini “*Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Pelayanan Prima Customer Service (CS) Di PT. Bank Syariah Indonesia Kcp Bagansiapiapi*”TA : UIN SUSKA RIAU,2021

Fatia Salsabila Raisa “*Peran Coustumer Service dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah ada PT. Ban Riau Kepri Capem Tuanku Tabusai*”, TA : UIN SUSKA ,2021

Sri Rahayu“*Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Pekanbaru Nangka*”,TA:UIN SUSKA RIAU 2019

**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.

**C. Jurnal**

Andrini Rozi. Pelayanan Bank Syariah Serta Pengaruhnya Terhadap Minat Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Suska Riau). Jurnal Terbaru: *Islamic Banking and Finance* 3.1 2020

C.C.Pandeiroot.,P.Kindangen.,A.B.H.Jan“Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kualitas Pelayanan Petugas Frontliner Bank Rakyat Indonsia Unit UNSRAT”,Jurnal: EMBA 2023

Gamaliel Hendrik. Identifikasi Kendala Dalam Proses Produksi Dan Dampaknya Terhadap Biaya Produksi Jurnal:*Riset Akuntansi Going Concern* 13(4), 2018

Ilyas,Rahmat.”Peran Dewan Pengawas Syariah Dalam Perbankan Syariah”.Jurnal terbaru: *perbankan syariah* 2021.

**D. Wawancara**

Ahmad putra ,(pimpinan Kas Bank Riau Kepri Syariah kantor kas sukadamai) wawancara,10 juni 2024

Elsa feni efendi ( *Customer service* Bank Riau Kepri Syariah kantor kas sukadamai), wawancara,10 juni 2024

Citra(*Teller* Bank Riau Kepri Syariah kantor kas sukadamai ),wawancara,10 juni 2024

Noval budianto(*Security* Bank Riau Kepri Syariah kantor kas sukadamai), wawancara,10 juni 2024

Fahyu amegra(*security* Bank Riau Kepri Syariah kantor kas sukadamai), wawancara,10 juni 2024

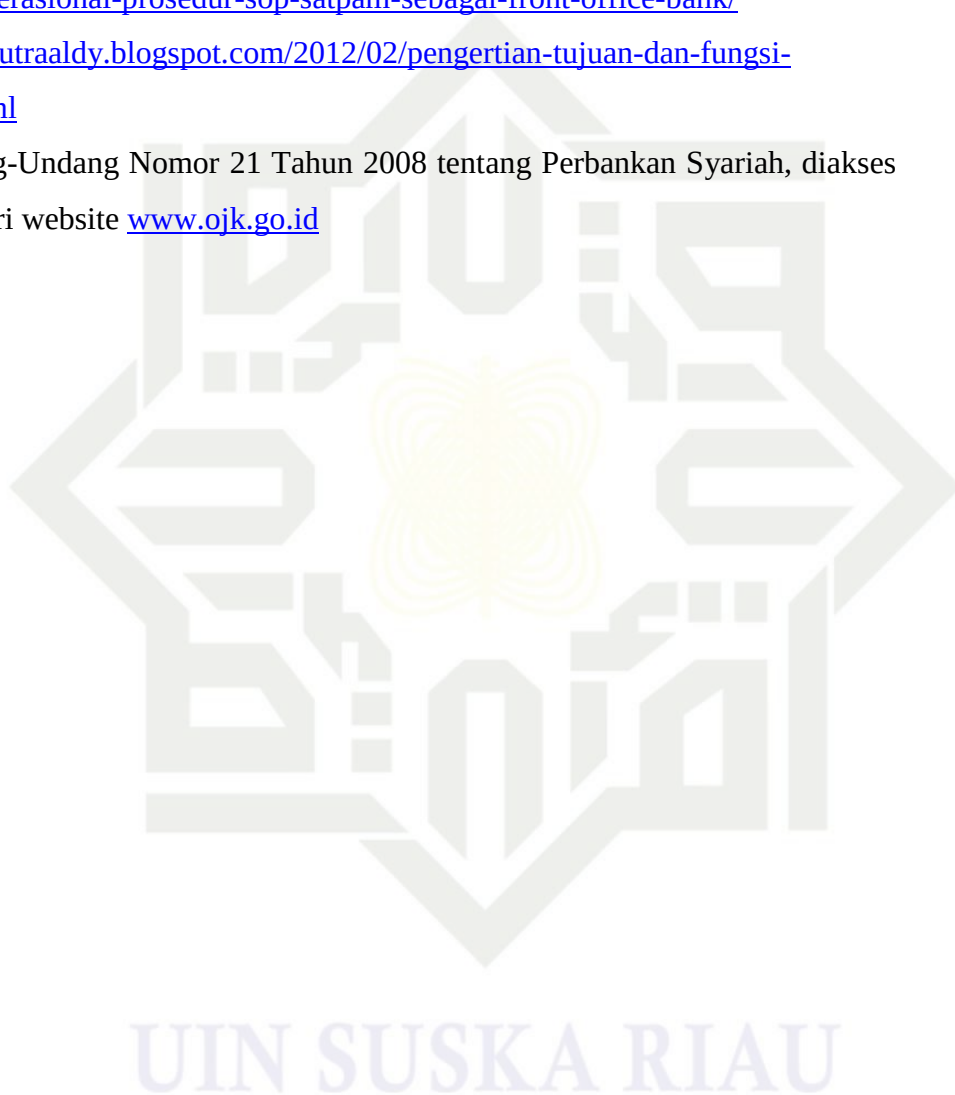
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**E. Website :**

“Standar Operasional Prosedur(SOP) Satpam sebagai Front Office Bank,”<https://lamaismail.wordpress.com/2015/06/05/standar-operasional-prosedur-sop-satpam-sebagai-front-office-bank/>  
<http://putraaldy.blogspot.com/2012/02/pengertian-tujuan-dan-fungsi-sop.html>

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, diakses dari website [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)



## LAMPIRAN

### 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 WAWANCARA

1. Apakah di Bank ini memiliki SOP untuk bagian Fronliner (Customer service, Teller dan Security)?
2. Apa saja SOP Untuk bagian fronliner di Bank ini?
3. Apakah setiap unit kerja di fronliner sudah memahami SOP tersebut ?
4. Bagaimana bapak selaku pimpinan kas yang bertanggung jawab di sini memastikan bahwa setiap pegawai memahami SOP yang di gunakan di bank ini?
5. Menurut bapak apakah, setiap unit kerja di bank ini sudah memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan SOP yang berlaku?
6. Bagaimana cara bapak untuk memastikan bahwa setiap pegawai Mengikuti SOP yang berlaku?
7. Apakah terdapat kendala dalam menerapkan SOP yang ada di bank ini ? apa saja kendala tersebut dan bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
8. Apakah ada SOP yang berlaku untuk kakak selaku Customer Service di Bank ini?
9. Bisa tolong sebutkan apa saja SOP tersebut?
10. Apakah ada aturan tertentu untuk Customer Service dalam berpenampilan setiap harinya?
11. Menurut kakak apa tujuan dari ketentuan customer service harus ramah kepada nasabah ?
12. Kemudian bagaimana langkah kakak melayani nasabah yang datang agar mereka merasa nyaman ?
13. Menurut kakak sikap seperti apa yang harus di miliki oleh Customer Service?
14. Apa saja jobdesk kakak sebagai Customer Service di Bank 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.

15. Apakah terdapat kendala yang di hadapi Customer service dalam memberikan pelayanan sesuai sop ?
16. Apakah ada SOP yang berlaku untuk kakak selaku Teller di Bank ini?
17. Bisa tolong sebutkan apa saja SOP tersebut?
18. Apakah ada aturan tertentu untuk teller dalam berpenampilan setiap harinya?
19. Menurut kakak apa tujuan dari ketentuan Teller harus ramah kepada nasabah?
20. Kemudian bagaimana langkah kakak melayani nasabah yang datang agar mereka merasa nyaman ?
21. Menurut kakak,sikap seperti apa yang harus di miliki oleh Teller ?
22. Apa saja jobdesk kakak sebagai Teller di Bank ini?
23. Apakah terdapat kendala yang di hadapi teller dalam memberikan pelayanan sesuai sop ?
24. Apakah ada SOP yang berlaku untuk bapak selaku Security di Bank ini ?
25. Bisa tolong sebutkan apa saja SOP tersebut?
26. Apakah ada aturan tertentu untuk security dalam berpenampilan setiap harinya?
27. Menurut bapak apa tujuan dari ketentuan Teller harus ramah kepada nasabah ?
28. Kemudian bagaimana langkah bapak melayani nasabah yang datang agar mereka merasa nyaman ?
29. Menurut bapak sikap seperti apa yang harus di miliki oleh security ?
30. Apa saja jobdesk bapak sebagai security di Bank ini?
31. Apakah terdapat kendala yang di hadapi security dalam memberikan pelayanan sesuai sop ?

## DOKUMENTASI



© 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

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 P.O. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.1.1/PP.00.9/4629/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : -  
Hal : *Mohon Izin Melakukan PraRiset*

Pekanbaru, 13 Mei 2024

Kepada Yth.  
Bank Riau Kepri syariah kantor kas sukadamai  
di  
Tempat

*Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh*

Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini memberitahukan kepada saudara bahwa :

Nama : IWAY ISWAYANTI  
NIM : 02120624390  
Semester/Tahun : VI (Enam)/ 2024  
Program Studi : Perbankan Syariah D3

ditugaskan untuk melaksanakan prariset guna mendapatkan data yang berhubungan dengan penelitiannya di Instansi yang saudara pimpin.

Sehubungan dengan itu kami mohon diberikan bantuan/izin kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian disampaikan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.



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

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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052  
Web: www.fasih.uin-suska.ac.id, Email: fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.00.9/5557/2024  
Sifat : Biasa  
Lamp. : 1 (Satu) Proposal  
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 07 Juni 2024

Kepada Yth.  
Pimpinan Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai  
Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum  
Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : IWAY ISWAYANTI  
NIM : 02120624390  
Jurusan : Perbankan Syariah D3  
Semester : VI (Enam)  
Lokasi : Bank Riau Kepri Syariah Kantor Kas Sukadamai

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul  
:Penerapan pelayanan berbasis standar operasional prosedur (SOP)di Bank Riau Kepri  
syariah kantor kas sukadamai Taluk kuantan

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai  
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan  
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



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

Tembusan :  
Rektor UIN Suska Riau



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
FAKULTAS SYARIAH & HUKUM

كافة الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052  
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.I/PP.01.1/4552/2024  
Sifat : Penting  
Lamp. : -  
Hal : Pembimbing Skripsi

Pekanbaru, 08 Mei 2024

Kepada Yth.

1. Darnilawati, SE, M.Si (Pemb. I Materi)
  2. Madona Khairunisa, S.E.I, ME.Sy (Pemb. II Metodologi)
- Dosen Fakultas Syariah dan Hukum  
UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
Pekanbaru

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Dengan Hormat,

Pimpinan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menunjuk saudara sebagai Pembimbing Skripsi sebagai berikut :

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nama            | IWAY ISWAYANTI                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| NIM             | 02120624390                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Jurusan         | Perbankan Syariah D3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Judul Skripsi   | Penerapan Pelayanan berbasis standar operasional prosedur (SOP) di bank Riau Kepri syariah kantor kas sukadamai Taluk kuantan                                                                                                                                                                                                            |
| Lama Membimbing | Maksimal 6 bulan (8 Mei 2024-8 November 2024)                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Ketentuan       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembimbing diharuskan menerima surat penunjukan sebelum bimbingan dimulai.</li> <li>2. Bimbingan dilaksanakan minimal 5 kali sesuai jumlah kolom kartu kontrol bimbingan skripsi.</li> <li>3. Evaluasi akan dilakukan bila bimbingan tidak sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.</li> </ol> |

Demikian disampaikan atas kerjasama Saudara, terima kasih.

2. n. Dekan



Dr. H. Ma'ruf Abdul Munir, Lc, M.A.  
711006 200212 1 003

Tembusan:  
Dekan Fakultas Syari'ah dan Hukum

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

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



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Iway Iswayanti lahir di Kampar pada tanggal 26 Februari 2003. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara .Putri dari bapak Supono dan Ibu Riyanti yang beralamat di Desa Gunung Mulya Kecamatan Gunung Sahilan Kabupaten Kampar. Riwayat pendidikan yang penulis tempuh mulai dari bangku Sekolah Dasar di SDN 008 Gunung Mulya dan lulus pada tahun

2015. kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke bangku SMPN 1 Gunung Sahilan dan lulus pada tahun 2018. setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 2 Gunung Sahilan dan lulus pada tahun 2021. kemudian pada tahun 2021 penulis melanjutkan pendidikannya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Syariah dan Hukum ,Jurusan D3 Perbankan syariah .stelah menjalin proses perkuliahan pada juli s/d Agustus 2023 Penulis Melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (perseroda) kota Pekanbaru.

Kemudian pada tahun 2024 penulis melakukan penelitian di Bank Riau Kepri Syariah Taluk Kuantan dengan judul **“PENERAPAN PELAYANAN BERBASIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DI BANK RIAU KEPRI SYARIAH KANTOR KAS SUKADAMAI TALUK KUANTAN”**

UIN SUSKA RIAU