

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR BAGI *CUSTOMER SERVICE*), PADA
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**SANNA RANGKUTI
NIM. 19 401 00087**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2023**

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR BAGI *CUSTOMER SERVICE* PADA
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

SANNA RANGKUTI
NIM. 19 401 00087

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD AD-DARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR BAGI *CUSTOMER SERVICE* PADA
PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**



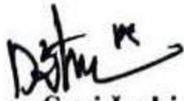
SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

SANNA RANGKUTI
NIM. 19 401 00087

PEMBIMBING I


Delima Sari Lubis, M.A
NIP. 1984051 2201403 2 002

PEMBIMBING II


Sry Lestari, M.E.I
NIP. 198905 0520193 2 008

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD AD-DARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

Hal: Skripsi
An. Sanna Rangkuti

Padangsidimpun, November 2023
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN SYAHADA
Padangsidimpun
di-
Padangsidimpun

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

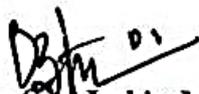
Setelah membaca, menelaah, dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **SANNA RANGKUTI** yang berjudul **"ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA CUSTOMER SERVICE PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUN "** Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpun.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani siding munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I,



Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 1984051 2201403 2 002

PEMBIMBING II,



Sry Lestari, M.E.I
NIP. 198905 0520193 2 008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sanna Rangkuti

NIM : 19 401 00087

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur *Customer Service* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak syah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan Pasal 14 Ayat 4 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidimpuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidimpuan, 21 November 2023

Saya yang Menyatakan,



Sanna Rangkuti

NIM. 19 401 00087

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sanna Rangkuti
NIM : 19 401 00087
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA CUSTOMER SERVICE DI PT, BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 21 November 2023
Saya yang Menyatakan,


SEAAKX709917807

Sanna Rangkuti
NIM. 19 401 00087



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin KM. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Telephone (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : Sanna Rangkuti
NIM : 19 401 00087
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi *Customer Servis* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Ketua

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Sekretaris

Indah Permatasari Siregar, M.Si
NIDN. 2024059302

Anggota

Delima Sari Lubis, M.A
NIDN. 2012058401

Indah Permatasari Siregar, M.Si
NIDN. 2024059302

Dr. Rosnani Siregar, M.Ag
NIDN. 2026067402

Ja'far Nasution, M.E.I.
NIDN. 2004088205

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Jumat/ 05 Januari 2024
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus/ 74 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,47
Predikat : Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : Analisis Penerapan Standar Operasional
Prosedur Pada *Customer Service* Pada
PT. Bank Sumut Cabang Syariah
Padangsidimpuan.
NAMA : SANNA RANGKUTI
NIM : 19 401 00087

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)

Padangsidimpuan, 31 Januari 2024

Dekan



Harahap, S.H.I., M.Si.

NIP. 195180813.200901 1015

ABSTRAK

Nama : Sanna Rangkuti
NIM : 19 401 00087
Judul Skripsi : **Anlisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada *Customer Service* Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**

Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau proses kerja tertentu, prosedur kerja tersebut dilakukan berdasarkan dokumen tertulis yang di maksud dengan standar operasional prosedur (SOP), Tujuan SOP ini , untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang di selenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan, Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya persaingan antar lembaga keuangan, khususnya antar bank pada saat ini, maka PT. Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan menggunakan strategi pelayanan pada nasabah agar dapat menjadikan para nasabah, berminat menggunakan jasa lembaga keuangan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan hal ini di terapkan oleh *customer service* agar dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap semua nasabah, pelayanan di bagi menjadi dua yaitu pada nasabah baru dan *existing*. Fokus penelitian ini pada tiga hal yaitu, 1). Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?, 2) Bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) Pada *Customer Service* PT. Bank Sumut Syariah Padangsidempuan?, 3). Apa hasil dari penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang di gunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, pelayanan yang di berikan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan kurang lebih sama dengan standar pelayanan pada umumnya pemenuhan, jaminan, kehandalan, *empaty* ketanggapan, pelayanan prima yang di gunakan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu menggunakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan SOP yang telah di terbitkan perusahaan yang mana selaal di *upgrate* agar SOP yang di gunakan selalu relevan yang mana SOP ini menekankan pelayanan prima pada dua hal yaitu penampilaan dan sikap.

Kata Kunci : **Pelayanan perbankan, Standar Operasional Prosedur, *Customer Service*.**

ABSTRACT

Name : Sanna Rangkuti
Reg. Number : 19 401 00087
Thesis Title : **Analysis of the Implementation of Standard Operational Procedures in Customer Service at PT. Bank Sumut Padangsidempuan Sharia Branch**

standard operating procedures are a device that regulates the stages of a work process or certain work processes, these work procedures are carried out based on written documents which are referred to as standard operating procedures (sop). the purpose of this sop is to explain the details or fixed standards regarding the work activities carried out. repeatedly held within an organization or company. this research is motivated by the current competition between financial institutions, especially between banks, so pt. bank sumut padangsidempuan syariah branch uses a customer service strategy in order to make customers interested in using the services of the financial institution pt. bank sumut padangsidempuan sharia branch, this is implemented by customer service in order to provide good service to all customers, service is divided into two, namely new and existing customers. the focus of this research is on three things, namely, 1). what are the standard operating procedures (sop) at pt. bank sumut padangsidempuan sharia branch?, 2) how do standard operating procedures (sop) apply to pt customer service. bank sumut syariah padangsidempuan?, 3). what are the results of implementing standard operating procedures (sop) at pt. bank sumut padangsidempuan sharia branch?. this research uses a qualitative method with a case study type of research. the data sources used are primary data and secondary data. data collection methods using observation, interviews and documentation methods. based on the results of research conducted at pt. bank sumut padangsidempuan sharia branch, services provided by pt. bank sumut padangsidempuan syariah branch is more or less the same as the general service standards of fulfillment, guarantee, reliability, empathetic responsiveness, excellent service used by pt. bank sumut padangsidempuan syariah branch uses services in accordance with the sop service standards that have been published by the company which are always updated so that the sop used is always relevant. this sop emphasizes excellent service in two things, namely appearance and attitude.

Keywords: Banking services, Standard Operating Procedures, Customer Service.

خلاصة

الاسم : سانا رانجكوتي

ني : ١٩٤٠١٠٠٠٨٧

عنوان الأطروحة : تحليل تنفيذ الإجراءات التشغيلية القياسية في خدمة العملاء في بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة

إجراءات التشغيل القياسية هي جهاز ينظم مراحل عملية العمل أو عمليات عمل معينة. ويتم تنفيذ إجراءات العمل هذه بناءً على مستندات مكتوبة يشار إليها بإجراءات التشغيل القياسية والغرض من هذا الإجراء التشغيلي الموحد هو شرح تفاصيل أو معايير ثابتة فيما يتعلق بأنشطة العمل التي يتم تنفيذها بشكل متكرر داخل منظمة أو شركة، والدافع وراء هذا البحث هو المنافسة الحالية بين المؤسسات المالية، وخاصة بين البنوك، لذلك يستخدم بنك سوموت بادانجسيديمبوان صياريه برانجه استراتيجية خدمة العملاء من أجل جعل العملاء مهتمين باستخدام خدمات المؤسسة المالية. بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة، يتم تنفيذ ذلك من خلال خدمة العملاء من أجل تقديم خدمة جيدة لجميع العملاء، وتنقسم الخدمة إلى قسمين، وهما العملاء الجدد والحاليين. وقد تركز هذا البحث على ثلاثة أمور وهي: (١). ما هي إجراءات التشغيل القياسية في بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة؟، (٢) كيف تنطبق إجراءات التشغيل القياسية على خدمة عملاء بنك سوموت بادانجسيديمبوان؟، (٣). ما هي نتائج تنفيذ إجراءات التشغيل القياسية في بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة؟. يستخدم هذا البحث المنهج النوعي مع نوع دراسة الحالة البحثية. مصادر البيانات المستخدمة هي البيانات الأولية والبيانات الثانوية. أساليب جمع البيانات باستخدام أساليب الملاحظة والمقابلات والتوثيق. بناءً على نتائج الأبحاث التي أجريت في بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة، الخدمات التي تقدمها بنك سوموت بادانجسيديمبوان سياريه هو إلى حد ما نفس معايير الخدمة العامة للوفاء والضمان والموثوقية والاستجابة التعاطفية والخدمة الممتازة التي تستخدمها بنك سوموت بادانجسيديمبوان فرع الشريعة الخدمات وفقاً لمعايير الخدمة القياسية التي نشرتها الشركة والتي يتم تحديثها دائماً بحيث تكون إجراءات التشغيل القياسية المستخدمة ذات صلة دائماً. تؤكد إجراءات التشغيل القياسية هذه على الخدمة الممتازة في شئنين، وهما المظهر والموقف.

الكلمات المفتاحية : الخدمات المصرفية، إجراءات التشغيل القياسية، خدمة العملاء.

KATA PENGANTAR



Assalaamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur peneliti sampaikan ke hadirat Allah SWT, yangtelah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Customer Service Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan**”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.H.I,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si selaku WakilDekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, SE.,M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Hj.Replita, M.Si. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.
3. Ibu Sarmiana Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd. selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah. Serta seluruh civitas Akademika Universitas Islam NegeriSyekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Ibu Delima Sari Lubis, M.A. selaku pembimbing I (satu) yang telah menyempatkan waktunya untuk memberikan arahan dan bimbingan agar memudahkan peneliti untuk mencapai gelar sarjana ekonomi, semoga ibu semakin sukses kedepannya dan di berikan umur dan sezeke yang berkah.
5. Ibu Sry Lestari, M.E.I. selaku pembimbing II (dua) yang telah menyempatkan waktunya memberkan arahan dan bimbingan dan slalu sabar dalam membimbing dan dengan ikhlas membagi ilmunya kepada peneliti serta memberika suport untuk peneliti hingga peneliti bisa mendapatkan gelar sarjana semoga allah senantiasa memberimu umur yang berkah dan rezeki yang berlimpah.
6. Bapak Yusri Fahmi, S.S., S.Ag., M.Hum, selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Bapak serta Ibu dosen Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
8. Bapak Hilman Saleh Daulay selaku pimpinan bank sumut cabang syariah padangsidempuan, Nona Soraya selaku teler bank sumut cabang syariah padangsidempuan dan seluruh para staf bank sumut cabang syariah padang sidempuan yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian sehingga memudahkan peneliti dalam pengerjaan tugas akhir .
9. Bapak Pandapotan Rangkuti, seorang yang biasa saya sebut ayah, yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah, Alhamdulillah kini saya berada di tahap ini, Terimakasih sudah mengantarkan saya di tempat ini, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai di bangku perkuliahan, dengan pekerjaannya sebagai petani namun mampu mendidik, memotivasi dan memberikan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
10. Ibu Masriani pulungan seorang yang mempunyai pintu surga di telapak kakinya, yang telah melahirkan dan saya dan bangga membesarkan putri kandungnya yang dalam sujudnya tercurah doa-doa untuk anak-anaknya, memang beliau tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, akan tetapi selalu memberikan yang terbaik sampai saat ini. Terimakasih telah berkorban dalam keadaan apapun dan selalu menemani peneliti dalam setiap proses yang di lalui.
11. Debby Hariyansah Rangkuti, Yudi Alkarezi Rangkuti dan Elida Irmawan Rangkuti. Terimakasih sudah menjadi moodbooster dan menjadi alasan peneliti agar tetap semangat dalam menyelesaikan studinya agar mampu menjadi contoh yang baik semoga kita selalu di berkahi dan diberikan kesuksesan untuk kita.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tidak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan.

kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wallahul Muwaffieq Ila Aqwamith Thorieq.

Wassalamu'alaikumWarahmatullahi Wabarakatuh

Padangsidempuan , November 2023

Peneliti.

SANNA RANGKUTI

NIM. 19 401 00087

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik dibawah)
ض	dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— ——	Fathah	A	A
— —	Kasrah	I	I
—و	Dommah	U	U

2. Vokal rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
...ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
وو	fathah dan wau	Au	a dan u

3. *Maddah* adalah voakal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...ا...ا	fathah dan alif atau ya	- A	a dan garis atas
...ي...ي	Kasrah dan ya	- I	i dan garis di bawah
...و...و	Dommah dan wau	- U	u dan garis di atas

C. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua.

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ﻻ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara katasandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan di depan daftar transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di

akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid

DAFTAR ISI

HALAMAN JUUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERYATAAN MENULIS SKIRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERYATAN PERSETUJUAN PUBLIS	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAPTR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	6
C. Batasan Istilah	6
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Tinjauan Teori.....	10
1. Pelayanan	10
a. Konsep Pelayanan	10
b. Konsep Pelayanan Prima Pada Bank Syariah	13
c. Syarat dan Prosedur Pelayanan Prima.....	14
d. Pentingnya Pelayanan Prima.....	15
2. Standar Operasional Pelayanan.....	18
a. Pengertian Standar Operasional Pelayanan.....	18
b. Tujuan SOP	19
c. Manfaat SOP	21
3. <i>Customer Service</i>	22
a. Pengertian <i>Customer service</i>	22
b. Fungsi <i>Custmer service</i>	23
c. Peran <i>Customer service</i>	26
d. Pelayann Dalam Islam.....	27
B. Penelitian Terdahulu	30
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	34
B. Jenis Penelitian.....	34
C. Subjek Peneliti.....	35
D. Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data	36

F. Teknik Pengecekan Data.....	37
G. Teknik Pengolahan dan Analisi Data.....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
1. Sejarah Berdirinya.....	40
2. Makna Logo	41
3. Visi Dan Misi	43
4. Statement Bank Sumut.....	43
5. Fungsi Bank Sumut Syariah.....	44
6. Sturuktur Organisasi.....	44
7. Produk Tabungan	47
B. Deskripsi Hasil Penelitian	54
C. Pembahasan Hasil Penelitian	64
D. Keterbatasan Penelitian	73
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II. I	Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel IV. I	Jumlah Nasabah Yang Menabung Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.I Makna Logo	42
Gambar IV.II Stuktur Organisasi.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2: Daftar Pernyataan Persetujuan Pembimbing

Lampiran 3: Pedoman Wawancara

Lampiran 4: Permohonan Pra Riset

Lampiran 5: Permohonan Riset

Lampiran 6: Balasan Riset

Lampiran 7: Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bagian industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan terpenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha untuk memberikan kenyamanan melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah tamahan dan sopan santun dari karyawan perusahaan.

Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), pinjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keugan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabah. Kepercayaan sangat penting karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.¹ Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat. Citra ini dapat di bangun melalui kualitas produk, pelayanan, dan kualitas keamanan tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak *efektif*.

¹ kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: KENCANA, 2018).hlm, 201.

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala yang menyangkut dengan Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebut bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 ayat (12) menyebutkan bahwa prinsip syariah adalah Hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.²

Salah satu *aktivitas* bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa pada nasabah yang berpedoman pada syariat islam yaitu alquran dari sistem As-Sunnah. Beberapa ayat di dalam alquran sebagai dasar operasional bank syariah antara lain: ayat-ayat yng melarang transaksi riba (QS. Al-Baqarah:275)

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Artinya: Orang-orang yang memakan riba tidak dapat berdiri melainkan seperti berdirinya orang yang kemasukan setan karena gila. Yang demikian itu karena mereka berkata bahwa jual beli sama dengan riba, padahal allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan rib. Barang siapa mendapat peringatan dari Tuhannya lalu dia berhenti maka apa yang diperoleh dahulu

² “UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.Pdf,” 2012.

*menjadi miliknya dan urusannya (tersesat) kepada Allah. Barang siapa mengulangi , maka mereka itu penghuni neraka , mereka kekal di dalamnya.*³

Orang-orang yang memulai usahanya dengan riba (yaitu modal tambahan) tidak akan bangkit dari kuburnya di akhirat, kecuali orang-orang yang berada di bawah kekuasaan setan karena kegilaannya. Sebab, sesungguhnya mereka mengatakan, “Sesungguhnya jual beli itu sama dengan amalan ribawi, karena keduanya halal, karena masing-masing menambah kekayaan.” Maka Allah berbohong kepada mereka dan menjelaskan bahwa Dia menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba karena jual beli menguntungkan individu dan masyarakat dan karena riba menguntungkan peluang.

kesulitan, kehilangan dan kehancuran harta benda. Maka barangsiapa yang menerima larangan Allah terhadap riba maka ia menghindarinya, maka baginya keuntungan yang dikeluarkan sebelum perintah penggambaran. Tidak ada dosa dalam dirinya. Dan urusannya dikembalikan kepada Allah, apa yang akan terjadi padanya di kemudian hari. Jika ia berkomitmen untuk bertaubat, Allah tidak akan mengambil pahala orang yang berbuat baik. Dan barangsiapa yang kembali mengamalkan riba dan melakukannya setelah larangan Allah sampai padanya, maka dia benar-benar berhak menerima siksa dan bukti-bukti yang jelas di hadapannya. Itulah sebabnya Allah berfirman: “Mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di sana”.⁴

Mulai dari sistem operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan bank syariah. Seluruh kegiatan bank selalu memperhatikan pelayanan. Dalam hal ini pelayanan pada sumber daya manusia (SDM) penentu dibanding dengan mesin atau perangkat apa pun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan dan

³ Kemenag, *Alquran Terjemhan Kementerian Agama Republik Indonesia* (Bandung : SYGMA, 2010)

⁴ <https://tafsirweb.com/1041-surat-al-baqarah-ayat-275>.

sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah. Yang disebut dengan *customer servis* (CS).⁵

Kepuasan nasabah sangat diperlukan dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat. persepsi dan perilaku nasabah yang berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menggapai kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah bergantung pada persepsi nasabah. Sesuatu yang sudah dipersepsikan oleh nasabah berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank dan perusahaan.⁶

Pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* haruslah memberikan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan agar dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali dan berbisnis bersama. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya untuk yang bertugas di *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan yang di *back office* yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak dilihat oleh nasabah.

⁵ Kasmir, *Pemasarn Bank* (Jakarta: KENCANA, 2018), hlm. 222.

⁶ Ikhsan Bayanuloh, *Marketing Syariah* (Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019), hlm, 83.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak bisa di abaikan, dimana kepuasan nasabah adalah aspek strategis dalam memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang diinginkan pelanggan. Sehingga kualitas menjadi jaminan utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terdapat layanan ada dua pokok yang saling berkaitan erat yaitu yang pertama harapan pelanggan pada kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Selanjutnya pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibanding dengan apa yang di harapkan atau di inginkan.

Bank Sumut syariah Indonesia Kantor Cabang Padangsidempuan merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya selalu mementingkan kepuasan nasabah diantara melayani nasabah yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Strategi pelayanan yang di terapkan meliputi tiga komponen yaitu *people* (karyawan bank), *process* (proses), dan *physical evidence* (bukti fisik). sampai saat ini kepuasan nasabah menjadi masalah dan prioritas utama di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Untuk mempertahankan nasabah. PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menerapkan pelayanan terbaik.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian mengenai pelayanan pada suatu lembaga keuangan syariah yang pelayanannya pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk itu pada penelitian ini peneliti tertarik mengambil judul “ ANALISIS PENERAPAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGI *CUSTOMER SERVICE* PADA PT. BANK SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDEMPUAN”

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menimbulkan perluasan masalah dan serta kesalah pahaman dalam penafsiran maka peneliti membuat batasan masalah dalam penelitian ini. Maka penelitian ini hanya ingin memfokuskan penelitian tentang Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur bagi *Customer Service* Pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalah pahaman dan kekeliruan dalam memahami judul serta permasalahan yang akan peneliti teliti, dan sebagai pegangan agar lebih terfokusnya kajian ini lebih lanjut, maka penulis membuat batasan istilah sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis adalah penyelidikan dan penguraian terhadap suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya proses pemecahan masalah yang dimulai akan dugaan kebenaran.

2. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktikkan suatu teori, metode, atau hal-hal lain

untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang di inginkan oleh suatu kelompok atau golongan tertentu.⁷

3. Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur adalah suatu alur/cara kerja yang sudah terstandarisasi, standar operasional prosedur ini memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk hal ini mencakup hal-hal dari operasi yang memiliki suatu prosedur yang tertulis yang pasti.⁸

4. Peran *Customer Service*

Peran *Customer Service* yaitu memberikan informasi dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan konsumen terkait produk atau layanan yang ditawarkan, *customer servis* dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui antar pribadi yang berdampak pada kemajuan perusahaan.⁹

5. Operasional

Secara operasional yang dimaksud dengan penerapan standar operasional pelayanan pada *customer service* pada Bank Sumut Syariah Indonesia kantor cabang padangsidempuan dengan adanya penerapan operasional yang di lakukukan oleh *customer service* secara baik dan benar dalam aktivitas perbankan untuk mewujudkan kepuasan nasabah dengan baik sehingga dapat

⁷ Gabriela gebi, "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departement Mareting Dan HRD PT.Cahaya Indo Persada" 6 (2018).

⁸ Anjas Rovian Muhaling Jcky S. B. Sumarauw, "IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PADA PT. TASPEN (PESERO) CABANG MANADO," *Oktober 19* (2021).

⁹ Onitar Sani, "Peran Customer Service Dalm Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi" *dalam Jurnal Bricolage*, Volume 2, No. 1, 2018, hlm 47.

mendukung perkembangan bank syariah, khususnya Bank Sumut Syariah Indonesia kantor cabang padangsidempuan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka dapat diuraikan rumusan masalah dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada *customer service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?
3. Apa hasil dari penerapan standar operasional (SOP) pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional prosedur pada *customer service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui bagaimana penerapan standar operasional prosedur yang dilakukan oleh *customer service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan.
3. Untuk mengetahui pencapaian dari penerapan standar operasional prosedur yang dilakukan oleh *customer service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat bermanfaat untuk ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan ekonomi islam dan lembaga keuangan syariah.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebagai bahan masukan atau pertimbangan oleh perusahaan perbankan khususnya *customer service* yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
- b. Bagi akademik, penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan referensi akademis dikampus UIN SYAHADA.
- c. Bagi peneliti yang akan datang agar dapat mendalami dan dan meneliti lebih luas lagi terkait analisis penerapan standar operasional prosedur pada *customer service* di bank sumut syariah kantor cabang padangsidempuan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pelayanan

a. Konsep Pelayanan

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan produk fisik. Sedangkan menurut Malayu Hasibuan adalah kegiatan yang memberikan jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah suatu pelayanan yang dilakukan dengan ramah tamah, adil, cepat, dan tepat dan dengan etika yang baik, sehingga memenuhi kepuasan dan kebutuhan bagi yang menerimanya.¹

Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan saat melakukan pelayanan pada pelanggan.²

1) Konsisten.

Unsur yang konsisten dapat diartikan sebagai ketentuan hal-hal yang tidak berubah sehingga memungkinkan untuk diperhitungkan dengan benar. Kondisi yang konsisten dapat memperhitungkan untung atau rugi serta regulasi pemasaran.

¹ Meithin Indrasari, *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: UNITOMO PRESS, 2019), hlm. 57.

² Sutrisno Feb Amni Hayati, "Standard Operating Procedures (SOP) As An Effort To Mintar Service Quality," *November 35 (2022): 447–80*.

2) Mengurangi kesalahan.

Mampu meminimalkan semua kesalahan di semua bidang ketenaga kerjaan. Standar operasional prosedur dapat menjadi pedoman yang jelas yang mengarahkan aktivitas kerja setiap pegawai secara sistematis.

3) Pemecahan masalah

Standar operasional prosedur dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang mungkin timbul dalam kegiatan dalam institusi antar karyawan.

4) Perlindungan tenaga kerja

Perlindungan tenaga kerja dapat menjadi langkah pasti yang mencakup seluruh prosedur untuk melindungi semua sumber daya dari potensi berbagai masalah pribadi. Dalam hal ini SOP dimaksud untuk masalah karyawan.

5) Jadwal kerja

Segala kegiatan yang tertata rapi dan dapat dilaksanakan dengan pikiran masing-masing karyawan sebagai suatu kebiasaan yang pasti

Adapun beberapa ciri pelayanan yang baik dan berkualitas mampu memberikan kepuasan pada pelanggan.³

³ Kiki Farid Ferine & Juniarti, *Pelayanan SDM* (yogyakarta: Selat Media Patners, November. 2022., him.54).

1) Ramah dan komunikatif

Guna memberikan kenyamanan pelanggan dan membuat mereka betah dengan apa yang sudah di berikan.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk kepelanggan secara cepat dan tepat.

3) Responsif cepat tanggap terhadap keperluan dan kebutuhan pelanggan.

4) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.

5) Mampu melayani secara cepat dan tepat, di banding dengan pihak pesaing .

6) Mampu berkomunikasi dengan jelas.

7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan dengan baik tentang produk yang di tawarkan dan pengetahuan umum lainnya.

8) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan oleh perusahaan.

Upaya memberikan pelayanan yang terbaik mampu mewujudkan apabila kita mampu menunjukkan kemampuan, sikap penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik.

Dengan menunjukkan kemampuan inilah yang sebenarnya dapat membedakan anantara konsep pelayanan biasa dan pelayanan prima,

karena kunci dalam keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan gabungan konsep kemampuan, sikap, penampilan, tindakan dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

b. Konsep pelayanan prima pada Bank Syariah

Kepuasan konsumen dapat menjadi suatu realisasi bahwa perusahaan mengharapkan untuk memberikan suatu bentuk pelayanan kepada pelanggan. Kepuasan konsumen terhadap suatu jasa tergantung pada perbandingan antara kebutuhan konsumen sebelum menggunakan jasa tersebut dengan hasil yang dirasakan konsumen.⁴

Konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti oleh organisasi - organisasi nirlaba dan instansi pemerintah, hingga pelayanan prima tidak lagi milik dunia bisnis tetapi milik semua orang.⁵ Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari konsep kemampuan dalam memilih konsep pendekatan yaitu dengan mengembangkan pola pelayanan konsep A3, yaitu: *Attitude* (Sikap), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) namun ada pula

⁴ Budi Sntoso Tuti Alawiyah, "Service Quality as A Measurement of Customer Stisfaction Of Indonesian Sharia Bank Using Important Performance Analysis Method" *Internasionl Journal Of Social Science And Businrs*, Vol 5. No. 2. May 2021, pp. 291–296.

⁵ Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT. Elex Media Komputon, 21 Juni 2004). hlm, 14.

yang menggunakan konsep pendekatan A6 yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyesuaikan faktor-faktor *capability* (Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan) dan *Accountability* (Tanggung jawab).⁶

c. Syarat dan Prosedur Pelayanan Prima

sebagai berikut.⁷

- 1) Mampu melakukan komunikasi dengan menerapkan prinsip dasar komunikasi: bahwa komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia dan cara memahami komunikasi dianggap sebagai suatu proses berkomunikasi, yang meliputi kehadiran orang yang di ajak berkomunikasi dan kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cepat apa yang dibicarakan lawan bicara.
- 2) Mampu berkomunikasi dalam konsep verbal maupun nonverbal.
- 3) Mampu bekerja dalam pelayanan individu maupun kelompok.
- 4) Mampu berkomunikasi dengan menggunakan konsep A3 *attitude* (sikap dalam berkomunikasi), *attentio* (mampu memberikan perhatian saat berkomunikasi) dan *action* (melakukan tindakan dalam berkomunikasi).

⁶ Mangindara Sri Devi, *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*, CV. Feniks Muda Sejahtra (Sulawesi Tengah, 2022).

⁷ Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputon, 21 Juni 2004), hlm, 14.

Berikut prosedur pelayanan yang harus dimengerti dan dipahami oleh *customer service*.⁸

- a) Berpenampilan rapi dan bersih artinya karyawan harus mengenakan baju dan celana yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. serta karyawan juga harus berpakaian rapi, bersih dan tidak kumuh.
- b) Percaya diri, bersikap akrab serta penuh seyum. dalam melayani nasabah, karyawan tidak boleh ragu-ragu dan harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Karyawan juga harus mampu bersikap akrab terhadap pelanggan, seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah dan juga harus murah seyum dengan raut muka yang menarik hati serta tidak dibuat-buat.
- c) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah dikenal pada saat nasabah datang karyawan harus lebih dulu menyapa dan jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan bapak/ ibu dan menanyakan apa yang dapat kami bantu.
- d) Serta sopan santun dalam bersikap.

d. Pentingnya Pelayanan Prima

Kualitas layanan sebagai penentu penting kepuasan pelanggan yang pada dasarnya mempengaruhi loyalitas pelanggan, dengan demikian, ketika suatu perusahaan memberikan kualitas layanan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, maka akan diperoleh hasil

⁸ kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 8

kepuasan dan loyalitas pelanggan. Schiffman dkk berpendapat bahwa kualitas layanan merupakan penentu apakah konsumen bertahan atau tidak.⁹

Pentingnya dimensi *tangible* akan menumbuhkan *image* penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas jasa. Penerapan untuk bank syariah sendiri yaitu dengan desain ruangan yang menggambarkan image bank syariah misal terdapat musolla yang cukup luas, ataupun pelayan yang terbuka terhadap nasabah tanpa adanya pelakuan yang bersikap diskriminatif. Selain itu juga pelayanan dalam bentuk produk yang bisa membuat nasabah tertarik dan merasa aman dan nyaman untuk menyimpan ataupun mengajukan pembiayaan.¹⁰

Suatu perusahaan yang ingin maju mengarahkan pelanggan membeli produk yang di tawarkan. Meskipun banyak perusahaan yang menawarkan produk yang bersaing tetapi tujuannya adalah untuk menarik pelanggan yang sama. Dengan demikian pelanggan mempunyai pilihan yang banyak. Pelayanan prima sangat penting bagi perusahaan, pelanggan dan bagi karyawan perusahaan.

Hal ini penting bagi perusahaan karena dapat mempertahankan loyalitas pelanggan dan membantu serta mengamankan bisnisnya. Dan juga penting bagi pelanggan karena memberi hak untuk memutuskan

⁹ Izogo & Ogba, "Service Quality Customer Satisfaction And Loyaltitas In Automobile Revair Service Sector" dalam *Internasionl Journal Of Quality & Reability Management*, vol. 32, No.3, February 2015. pp, 250-269.

¹⁰ Helmi Haris & Nur Said Irham T, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perilaku Terhadap Kepuasan Menabung Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada BTN Surakarta)" dalam *Jurnal Muqtasid*, Vol. 3. No.1, July 2012.

dalam membeli dan memilih produk. penting bagi karyawan perusahaan karena memberikan kebanggaan dalam nilai positif bagi mereka produk yang di tawarkan dan juga perusahaan.¹¹

Ada beberapa alasan utama mengapa pelayanan prima penting bagi perusahaan.¹²

1) Pelayanan prima memiliki nilai ekonomi

Kunci meraih keuntungan perusahaan ialah pelanggan. Tujuan meraih keuntungan tersebut berupa usaha memaksimalkan laba dengan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, meraih pasar yang besar, dapat mengatasi pesaing, melaksanakan tanggung jawab sosial, dan sebagainya. upaya untuk membangun hubungan dan mempertahankan pelanggan yang sudah lama dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan konsisten

2) Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan Perusahaan ada karena mereka bergantung pada pelanggan dan untuk pelangganlah mereka bekerja, karena pelanggan adalah sumber uang dan pekerjaan.

3) Persaingan yang semakin maju

Berkembangnya kegiatan bisnis, membuat semakin berkompetisi serta turunnya pangsa pasar di karenakan semakin banyaknya

¹¹ Aang Curatman & Suliyanto, *Program Loyalitas Pelanggan* (Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA, 2020), hlm. 49.

¹²Rimerlin Jackson Lumba, "Pentingnya Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Tribun Manado," *Skripsi* (Mnado: Politeknik Negeri Manado, 2016). hlm. 10

produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan persaingan kebutuhan.

4) Pemahaman yang semakin baik pada pelanggan

Perhatian terhadap kepentingan tiap pelanggan dengan cara melihat kebutuhan dan kepuasan atas pelayanan menjadi kunci dalam keberhasilan dalam persaingan bisnis yang semakin ketat.¹³

Dalam meningkatkan kualitas layanan tentunya perusahaan harus meningkatkan citra perusahaan itu sendiri. Citra didefinisikan sebagai kesan atau gambaran dari sebuah perusahaan dimata para khalayaknya yang terbentuk berdasarkan pengetahuan serta pengalaman mereka sendiri, citra di ciptakan agar mendapatkan nilai positif.

2. Standar Operasional Pelayanan

a. Pengertian Standar Operasional Pelayanan

Standar Operasional Prosedur merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi pemerintah.¹⁴ SOP sebagai suatu dokumen/instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baku.

¹³ Risna Nur Jannah & Ade Sofyan Mulajid, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Corporate Social Responsibility* Terhadap Citra Perusahaan" *Jurnal Muqtasid*, Vol. 9, No. 1, 2018. hlm. 40-53

¹⁴ Anjas Rovian Muhaling & Dkk, "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Manado" *dalam Jurnal EMBA*, Vol. 9, No. 4, 2021. hlm. 572-581.

Menurut MenPAN dan RB No. 35 tahun 2012 Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.¹⁵

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur merupakan serangkaian instruksi tertulis yang menjadi pedoman untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja dalam menjalankan kegiatan operasionalnya.¹⁶

b. Tujuan SOP

Tujuan dari pembuatan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sebagai berikut:¹⁷

- 1) Memberikan Pedoman, Petunjuk, atau Arahan.

SOP dijadikan sebagai sumber pedoman utama bagi sebuah lembaga, instansi atau perusahaan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing bidang. Umumnya, SOP berisikan tahapan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi peran

¹⁵ <https://peraturan.bpk.go.id/Detail/132829/permen-pan-rb-no-35-tahun-2012>. Diakses 9 November 2023

¹⁶ Ayu Siami Sulistiani, "Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan" 4 (2016).

¹⁷ Gabriela, "Nalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departement Marketing Dan HRD PT. Cahyoindo Persada" 6 (2018).

karyawan masing-masing. Tujuan pembuatan SOP adalah untuk memberikan pedoman yang terarah dan baku untuk setiap orang yang terlibat pada bagian tertentu. Maka, SOP membantu pihak-pihak yang terkait untuk mengetahui tugasnya dan lebih fokus dalam menjalankan tugas yang telah diatur dalam SOP.

2) Menciptakan Tekad Kuat dan Semangat Kerja yang Tinggi.

Salah satu tujuan SOP ini tentu dapat dirasakan dengan jelas dan berdampak bagi pihak-pihak yang terkait agar memiliki keinginan yang tinggi dalam menyelesaikan tugas yang ada, sehingga hal ini juga dapat menghasilkan kinerja yang baik juga. Tanpa adanya SOP, maka karyawan bisa saja kebingungan dan mengakibatkan rasa tidak bersemangat dalam bekerja karena kurangnya arahan dalam bekerja.

3) Memperkecil resiko ke gagal dan kebangkrutan.

Tujuan ini juga didukung oleh tujuan yang telah disinggung sebelumnya. Ketika pedoman atau arahan yang baik dimiliki oleh suatu instansi atau perusahaan maka akan menghasilkan kinerja yang baik, sehingga terjadinya risiko buruk pada suatu perusahaan atau instansi tersebut dapat diminimalisir. Maka dari pembuatan SOP ini diharapkan setiap pihak yang terlibat dalam bisnis atau perusahaan bisa mengikuti dan paham atas apa yang ia lakukan. Hal ini bisa memperkecil resiko kebangkrutan dan kesalahan.

4) Mempermudah adaptasi.

Salah satu tujuan SOP adalah untuk memudahkan adaptasi kerja. Maka, dengan adanya prosedural sesuai tata kerja ini maka setiap karyawan yang masuk akan tahu apa saja yang menjadi hak dan tanggung jawabnya. Selain memudahkan proses adaptasi karyawan baru, keberadaan SOP juga mampu mempermudah proses adaptasi karyawan yang berpindah bagian dalam satu ruang lingkup perusahaan.

5) Membantu perusahaan mencapai tujuan

Dengan adanya SOP, maka karyawan bisa terbantu untuk mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini sangat dimungkinkan karena panduan kerja yang tertera pada SOP sudah bisa. melalui penyusunan yang memperhatikan setiap langkah efektif dan efisien. Pembuatan sop juga memerlukan orang yang mampu memperhatikan aspek efektivitas yang mampu membantu perusahaan dalam mencapai tuju.

c. Manfaat SOP

Pembuatan SOP pun punya beberapa manfaat untuk kelangsungan bisnis perusahaan. Beberapa manfaat SOP yang bisa didapatkan dengan dibuatnya aturan tersebut antara lain:¹⁸

¹⁸ Dian Ratna & Nabila Al Hasin, "Analisis Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT. Global SuksesTBK)" dalam *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol. 1, No. 6, 2022. hlm, 58-57.

1) Mempersingkat Waktu Adaptasi dengan Perusahaan

SOP memberikan kerangka kerja pada karyawan baru untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab baru tanpa harus banyak bertanya pada karyawan lama atau atasan.

2) Memastikan Karyawan Mengerti Pekerjaannya

Pembuatan SOP juga membantu karyawan memahami pekerjaannya. Selain itu, perusahaan juga bisa menggunakan SOP sebagai acuan penilaian kinerja karyawan.

3) Memastikan Karyawan Konsisten Bekerja

Karyawan bisa beranggapan bahwa ia telah mengikuti SOP yang ditetapkan, padahal kondisi sebenarnya pada laporan SOP justru menunjukkan hal yang berkebalikan.

Jadi SOP juga membantu perusahaan mengetahui apakah karyawan konsisten dalam melakukan pekerjaannya.

3. *Customer service*

a. *Pengertian Customer Service*

Pengusaha perlu menjaga dan meningkatkan kepercayaan pelanggan serta menjaga citra positif produk dari perusahaan dimata pelanggannya atau masyarakat umumnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan dan jaminan keamanan. Wirausahawan perlu menyiapkan sumber daya manusia (karyawan) yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan pelanggannya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan

pelanggan ini disebut dengan customer service (CS) atau ada juga yang menyebut services assistance (SA).

Kasmir mengatakan bahwa yang disebut dengan *customer service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Sedangkan menurut Aidhil Pratama pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada setiap tamu kliennya dalam menyelesaikan masalah dengan memuaskan.¹⁹ Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi perusahaan dalam menghadapi pelanggan. Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai, mulai dari cleaning service, satpam, sampai pada direktur utama harus menjadi customer service. Namun secara khusus tugas customer

Menurut Meonir pengertian *customer service* adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang yang berdasarkan faktor materialnya melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kegiatan dan kebutuhan konsumen.²⁰

¹⁹ <https://simdous.Unud.ac.id> di akses 10 November 2023

²⁰ Wimpi Srihandoko Fini Rizki Purnama Ayu, "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar," 2021.

b. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

Sebagai seorang *customer servis* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugasnya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dan bertanggung jawab dari awal hingga selesainya pelayanan pada suatu nasabah. Dalam praktinya fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:²¹

1) Sebagai *Resepsionis*

Dalam hal ini, *customer service* bertugas menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah, sopan, tenang, simpatik, menarik dan menyenangkan.

2) Sebagai *Deksman*

Sebagai deskman, tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk - produk bank, antara lain menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank. Yang perlu juga dijelaskan adalah keunggulan produk kita dibandingkan dengan produk pesaing. Sebagai *deskman*, tugas *customer service* juga harus menyiapkan berbagai brosur dan formulir untuk kepentingan nasabah. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir sesuai dengan transaksi yang ia lakukan.

3) Sebagai *salesmen*

²¹ Andrew Hermawan Hrahap Rizky Fadhil, "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Customer Service* Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Persepektif Ekonomi Islam" 9 (2023).

Sebagai salesman, tugas *customer service* bank adalah berusaha sekuat tenaga menjual produk perbankan. Tugas lainnya adalah melakukan *cross selling* terhadap penjualan yang dilakukan. Sebagai penjual, *customer service* mengadakan pendekatan dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Hubungan dengan nasabah harus selalu dijaga melalui berbagai cara. Nasabah terkadang sering terpengaruh oleh hal yang dilakukan pesaing. Jika kita mengalami gangguan dengan nasabah, bukan tidak mungkin nasabah kita akan beralih ke bank pesaing kita. Dalam hal ini, tugas seorang *customer service* harus menjaga image bank dengan cara membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah merasa senang, puas, dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

5) Sebagai *Komunikator*

Tugas *customer service* yang terakhir adalah sebagai komunikator dengan cara memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Selain itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi. Dalam arti yang lebih luas, tugas sebagai *komunikator* adalah

membicarakan kepentingan bank dengan kepentingan nasabah. Mungkin ada komunikasi yang terputus-putus atau tersendat yang perlu diperbaiki. Komunikasi penting karena akan dapat mempererat hubungan antara nasabah dengan bank.

c. Peran *Customer service*

Customer service memegang peranan sangat penting dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* menjadi tulang punggung kegiatan operasional. Secara umum, peranan *customer service* adalah:²²

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi

²² Yuniarta H. Hutabalian Johnny Samuel Kalangi, "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Politeknik" 4 (2015).

nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.

d. Pelayanan dalam Islam

Menurut Ensiklopedia Islam, pelayanan adalah suatu keharusan, yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar pelayanan lebih tepat sasaran, semua pihak harus memiliki pedoman dan prinsip ajaran Islam. Islam menekankan kompetensi pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen mengalami kepuasan maksimal.

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:²³

1) Prinsip tolong menolong (*Ta'wun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap semua umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana di jelaskan dalam ayat al-qur'an

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ
وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan taqwa, dan jangan tolong menolong berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertaqwalah kamu

²³ Sry Rahayu “ Pelaksanaan Standar Operasiona Prosedur *Cutomer Servicee* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka “*Disertasi*, (Pekanbaru: UIN SUSKA RIAU, 2019), hlm. 53.

*kepada Allah , sesungguhnya Allah amat berat siksa-nya
(Q.S Al-Maidah 5:2)²⁴*

Dan janganlah dihalalkan berkelahi dengan orang-orang yang berniat masuk Masjidil Haram dan mengharapkan karunia dari Allah yang dapat meningkatkan mutu kehidupan dunianya serta mendatangkan kebahagiaan bagi Tuhannya. Setelah Anda menyelesaikan Ihram, itu halal bagi Anda. Dan janganlah kamu mengarahkan amarahmu kepada orang-orang, karena mereka menghalangimu memasuki Masjidil Haram, seperti yang terjadi pada tahun perjanjian Hudaibiyah, dan menjadikanmu mengabaikan keadilan terhadap mereka. Dan saling tolong menolong, hai orang-orang yang beriman, dalam sedekah dan takwa. Dan janganlah kamu saling tolong-menolong dalam perbuatan yang mengandung dosa, maksiat, dan pelanggaran batas-batas Allah, serta berhati-hatilah dalam melanggar perintah Allah, karena sesungguhnya Dia sangat dahsyat azab-Nya. ²⁵

2) Prinsip memberi kemudahan (*At-Tasyir*)

Menyadari sifat manusia yang tidak suka dengan beban-beban yang membatasi kebebasannya, maka Allah SWT menurunkan Syariat Islam kepada jiwa tersebut untuk menjaga dan memastikan bahwa aturan-aturan yang dikenakan pada jiwa tersebut dapat dengan mudah dilaksanakan dan dapat menghilangkan kesulitan-kesulitan yang ada pada jiwa tersebut.

²⁴ Tim Penerjemah, *Al-Qur'an Terjemahan dan Tajwid*, (Kiaracandong Bandung:CV. Syigma Kreative Media Crove, 2014)

²⁵ <https://tafsirweb.com/1886-surat-al-maidah-ayat-2>.

permasalahan, yaitu penghilangan sesuatu. Bahwa menyulitkan (masyaqah) masyarakat dandapat menggunakan sumber daya manusia untuk melaksanakannya.²⁶

3) Prinsip lemah lembut (*Al-layin*)

Dalam hadis riwayat seorang muslim dari Jabir bin, Abdullah bersabda bahwa Rasulullah SAW bersabda: “Barang siapa yang tidak lemah lembut akhlaknya, maka ia tidak akan mendapat kebaikan.

4) Prinsip kekeluargaan

Ukhuwah yang secara jelas dinyatakan dalam Al-Qur’an adalah persaudaraan seagama dan persaudaraan yang jaminannya bukan karena agama. Terlihat jelas dalam surah al-hujarat:10

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Artinya: Sesungguhnya orang-orang mukmin itu bersaudara, oleh karena itu diamlkanlah kedua saudaramu (yang berselisih) kemudian bertakwalah kepada Allah agar kamu mendapat rahmat²⁷

Menurut Kementerian Agama, ayat ini menjelaskan bahwa sebenarnya semua saudara seagama itu ibarat persaudaraan dalam satu keluarga. Sebab,

²⁶ Sry Rahayu “ Pelaksanaan Standar Operasiona Prosedur *Cutomer Servicee* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer* Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka “, *Disertasi*, (Pekanbaru: UIN SUSKA RIAU, 2019), hlm. 54.

²⁷ Kemenag, *Alquran Terjemhan Kementrian Agama Repuplik Indonesia* (Bandung : SYGMA,2010)

keduanya menganut unsur keimanan yang sama dan kekal di surga. Sebagaimana meriwayatkan Bukhari dalam hadits shahihnya dari Abdullah bin Umar: “Seorang muslim adalah saudara sesama muslim, mereka tidak menganiaya atau membiarkan penganiayaan. Seseorang yang membantu kebutuhan saudaranya, maka Allah membantu kebutuhannya.; seorang muslim yang mempunyai satu beban, maka Allah akan meringankan salah satu kesulitannya pada hari kiamat. Barangsiapa menutupi aib saudaranya, maka Allah akan menutupi aibnya di hari kiamat.” (HR. Bukhari). Lebih lanjut Kementerian Agama menjelaskan bahwa persaudaraan itu memajukan perdamaian. Oleh karena itu Allah SWT berpesan untuk menjaga persaudaraan ini. jagalah ketaqwaan kepada-Nya.²⁸

B. Penelitian Terdahulu

Tabel. II.I
Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhammad Febrianto	Aplikasi Prinsip <i>Service Excellence</i> Oleh <i>Customer Service</i> Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Sragen,	Menemukan bahwa <i>customer service</i> pada BRI Syariah KCP Sragen telah melaksanakan <i>service excellence</i> secara menyeluruh sehingga tidak ada aspek yang dominan dalam pelaksanaan <i>service Excellence</i> oleh <i>customer service</i> ²⁹
2.	Febi Rizki Suryani Lubis	Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) <i>Frontliner</i> Dalam Meningkatkan Kepuasan	<i>Frontliner</i> terdiri dari <i>Teller</i> dan <i>Custmer Service</i> atau bagian depan yang berhadapan

²⁸ Artikel detiknews "Surat Al Hujurat Ayat 10, Arab, Latin dan Tafsir Lengkap"; lengkap <https://news.detik.com/berita/d-5556505/surat-al-hujurat-ayat-10-Arab-Ladin-dan-tafsir-lengkap>.

²⁹ Febrianto, “Aplikasi Prinsip *Service Excellence* Oleh *Customer Service* Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Sragen,” *skripsi* (Salatiga: Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2016), hlm. 74

		Nasabanh Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan	langsung dengan nasabah. dalam melayani nasabah dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik pada Bank Sumt KCP Syariah HM. Joni Medan sudah menerapkan dengan baik dari segi penampilan maupun pelayanan sudah sesuai dengan SOP di bank tersebut ³⁰
3.	Makruflis	Penerapan Konsep <i>Service Excellence</i> Perbankan Syariah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Riau.	Menemukan bahwa penerapan konsep <i>service excellence</i> pada Bank Syariah Kepri Riau yaitu memberikan perhatian khususnya <i>customer service</i> belum ada pelayanan khusus untuk pelayanan bank syariah karena masih menggunakan pada standar pelayanan umum saja ³¹
4	Dira Yefri Amalia	Evektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indragiri Hulu	Standar operasional prosedur pelayanan publik pada masa pandemi covid 19 di kantor camat pasir penyuh indragiri hulu belum berjalan efektif di karenakan kurangnya kesadaran terhadap para pegawai kantor camat ³²
5.	Nining Lutfiah Hab	Manajenent Pelayana Berbasis SOP(Standar Operasional Prosedur)	Standar pelayanan pada <i>customer service</i> ,teller,satpam dan telpon

³⁰ Febi Rizki Suryani Lubis, "Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan," *Skripsi*, (Medan: UINSU, 2018), hlm. 44.

³¹ Makruflis, "Penerapan Konsep *Service Excellence* Perbankan Syariah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Riau," *Skripsi*, (Riau: UIN SUSKA, 2014), hlm. 25.

³² Amalia, "Evektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Camat Pasir Penyuh Kabupaten Indra Giri," *Skripsi*, (Riau: UIN SUSKA, 2022), hal. 72.

		Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang	BNI Syariah Cabang Tangerang sesuai dengan standar kertas kerja yang sudah di tentukan oleh BNI pusat syariah ³³
6.	Maya Gustina	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> Sebagai Pendukung Kinerja <i>Customer Service</i> Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payabungan	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> Bank Syariah Indonesia KCP Payabungan sudah efektif buktinya Jumlah nasabah mengalami peningkatan selama 5 tahun trahir ³⁴
7.	Mayasari	Dampak dan Peran Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri di Malang	Semakin tinggi pelayanan prima pada suatu bank maka akan semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah pada bank tersebut ³⁵

Adapun persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah :

1. Perbedaan penelitian febrianto dengan penelitian ini yaitu fokus penelitian yang hanya berorientasi pada *customer service* ,penelitian febrianto tidak meneliti objek *ultimet Service* tersebut, sedangkan penelitian ini mengarah pada seluruh karyawan bank dan juga meneliti mengenai *ultimete service* dan memiliki persamaan berupa jenis penelitian kualitatif.
2. Perbedaan penelitian Febi Rizki Suryani Lubis dengan penelitian ini fokus pada *Frontliner* yaitu pada *Teller* dan *Customer Service* dalam melayani nasabah supaya merasa puas terhadap pelayan yang terbaik. sedangkan

³³ Nining Lutfiah HSB, "Manajemen Pelayanan Berbasis SOP(Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang," *Skripsi*,(Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2014), hlm. 54.

³⁴ Maya Gustina, "Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payabungan," *Skripsi*, (Bukittinggi: IAIN, 2021), hlm. 55.

³⁵ Sari Maya, " Peran Pelayanan Prima(*Service Excellence*) Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Malang," *Skripsi*,(Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2015)hlm. 50.

penelitian ini hanya fokus pada *customer service* persamaan berupa memberikan standar operasional yang terbaik supaya nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai SOP.

3. Perbedaan penelitian Muhammad Makruflis dengan penelitian ini penerapan konsep *Service Excellence* pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekan Baru di laksanakan secara konsisten. Berpedoman pada aturan yang di tetapkan oleh peminpin. Sedangkan penelitian ini menerapkan konsep *ultimate service* yaitu meningkatkan kualitas layanan dalam memberikan keyamanan dan kepercayaan serta meningkatkan literasi dan wawasan nasabah terhadap Bank Syariah. Persamaan yaitu memberikan pelayan terbaik bagi nasabah.
4. Perbedaan penelitian Dira Yefri Amalia dengan penelitian ini yaitu penelitian Dira Fefri Amalia fokus pada standar operasional prosedur pelayana publik pada masa pandemi covid 19 dikantor camat pasir penyu indragiri hulu kurang efektif di karenakan kurangnya kesadaran terhadap para pegawai kantor camat sedangkan penelitian ini fokus pada penerapan SOP *Cutomer Service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah dan memliki persamaan pada penerapan standar operasional prosedur.
5. Perbedaan penelitian Nining Lutfiah Hab dengan penelitian ini yaitu Standar pelayanan pada *fronliner* satpam dan telpon BNI Syariah Cabang Tangerang sesuai dengan kantor pusat syariah sedangkan penelitian ini fokus pada penerapan SOP pada *customer service* persamaan pada pelayanan prima terhadap kepercayaan nasabah.
6. Perbedaan penelitian maya gustina dengan penelitian ini pada lokasi dan waktu penelitian terjadi dan memiliki persamaan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service*.
7. Perbedaan penelitian mayasari dengan penelitian ini yaitu pada lokasi dan waktu penelitian dan memiliki persamaan pada pelayan prima (*ultimet service*) terhadap kepercayaan nasabah dengan jenis penelitian kualitatif

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan agustus 2023 sampai dengan november. Lokasi penelitian ini di Bank Sumut Syariah Indonesia KCP Padangsidempuan, Jl. Merdeka No.12 Padangsidempuan, Sumatera Utara.

B. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan bersifat kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan keadaan keadaan sebenarnya dilapangan secara murni jelas dan apa adanya.¹

Pendekatan yang digunakan pada setiap sub bab ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi dan implementasi model secara kualitatif.

Tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penilaian dimana di dalamnya peneliti secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau kelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah di tentukan.²

¹ Mari Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Gabungan* (Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2014).

² Pupu Saeful Rahmad, "Penelitian Kualitatif" 5 (2019).

C. Unit Analisis/Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan salah satu hal yang baik digunakan peneliti meliputi pada orang, benda, atau lembaga dan lain-lain. Dimana salah satu pokok dalam topik pembahasan penelitian.³

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Subjek pada penelitian ini adalah *customer service* dan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Sumber data diperoleh dan didapatkan sendiri oleh peneliti.

Selama pengumpulan subyek penelitian peneliti menetapkan diri sebagai instrumen utama serta pengumpulan data dari sumber yang ada dilapangan. Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya.⁴ Data primer itu data-data yang didapat langsung dari sumber utama yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya.⁵ Data primer yang di maksud dalam penelitian ini adalah *Customer Service* dan Karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

³ Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktik Riset Komunikasi* (Jakarta: KENCANA, 2014).

⁴ Sandu Siyoto, *Dasar Metodeologi* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015).

⁵ Marzuki, *Metode Riset* (Yogyakarta: Prasetia Widia Pratama, 2019), hlm. 55.

2. Data Skunder

Data skunder merupakan data yang di peroleh secara langsung dari obyek penelitian. Data-data berasal dari informan yang di peroleh secara langsung yang berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun tidak dipublikasikan secara umum. Data skunder atau datayang diambil dari penunjang data primer tanpa harus terjun langsung kelengkapan antara lain: dokumen, buku-buku, brosur, jurnal, skripsi, artikel dan website yang berkaitan dengan penelitian ini.⁶

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan pengumpulan data dilihat dari segi cara, metode untuk menjawab rumusan masalah penelitian⁷ pengumpulan data tersebut diperoleh dengan cara melalui:

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan di sertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan tau perilaku objek sasaran, metode pengumpulan data menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung.⁸

Dalam penelitian peneliti datang langsung serta mengamati secara langsung di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

⁶ Andi prastowo, *Memahami Metode Penelitian* (jakarta: Ar Ruzz Media, 2014.), hlm. 31.

⁷ Muchson, *Statistik Deskriptif* (kediri: Guepedia Publisher, 2017).

⁸ Conny R Semiawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Grasindo, n.d.).

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara mengumpulkan data dengan melakukan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dan orang yang memberi data.⁹

Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara secara mendalam yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung pada *Customer Service* dan nasabah PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidimpuan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia teknik ini dilakukan dengan melihat dokumen-dokumen resmi. Dokumentasi yang dijadikan sumber data dalam penelitian ini adalah dokumentasi seperti foto, buku catatan dan *smartphone*.

Metode pengumpulan data ini yaitu dengan mempelajari dokumen-dokumen yang ada dan melakukan pencatatan data yang tersedia di pihak bank.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian yang dilakukan merupakan suatu penelitian yang mempunyai sejumlah kekurangan sehingga diperlukan cara untuk menjamin keabsahan penelitian diperoleh dari perpanjangan kunjungan, triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

⁹ Ajad Rukayat, *Pendekatan Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hlm. 42.

1. Perpanjangan kunjungan

Dengan perpanjangan pengamatan peneliti dapat mengecek kembali apakah apakah data yang diberikan selama ini data yang sudah benar atau tidak.

2. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah membandingkan dan memeriksa ulang derajat kepercayaan informasi yang di peroleh melalui beberapa sumber yang berbeda seperti membandingkan hasil pengatan dengan wawancara yaitu membandingkan apa yang dikatakan baik secara umum maupun prrbadi dengan apa yang dilihat.

3. Triangulasi metode

Triangulasi metode adalah suatu usaha memeriks keabsahan data atau memeriksa temuan peneliti yang di lakukan beberapa teknik seperti wawancara, observasi dan dokumentasi.

G. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data

Teknik pengolahan data harus sesuai dengan keabsahan data, cara kualitatif menguraikan data dalam bentuk kalimat yang teratur, tidak tumpang tindih dan efektif sehingga memudahkan pemahaman dan interpretasi data.¹⁰ Teknik pengumpulan data merupakan pengumpulan data dilihat dari segi cara, metode, untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Anaalisis data merupakan penyusunan dan mencari tahu secara sistematis. Data yang diperoleh dilapangan, melalui wawancara secara langsung dan mendalam, catatan dilapangan dan dokumentasi

¹⁰ Andi Pratowo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2013).hlm. 236.

dengan tujuan agar mudah dipahami, pengolahan data menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dengan mencari tema dan polan dengan membuang yang tidak penting. Dengan demikian maka kesimpulan dapat ditarik oleh peneliti. Reduksi data dilakukan terus menerus selama penelitian berlangsung.

2. Pengumpulan Data

Yaitu pencarian data-data yang diperlukan sesuai dengan tempat penelitian. Data-data yang dikumpulkan oleh peneliti berupa dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka selanjutnya adalah penyajian data (display) yang sering di sajikan dalam penelitian kualitatif. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk dipahami dan dapat memberikan deskripsi penarikan kesimpulan.

4. Penarikan kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan merupakan bagian penting dalam kegiatan penelitian karena penarikan kesimpulan dari penelitian. Proses penarikan kesimpulan ini bertujuan untuk menganalisis, mencari makna dari data yang ada sehingga dapat ditemukan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Terbitnya peraturan pemerintah Nomor 1 Tahun 1995 merupakan tongkat awal berdirinya Bank Pembangunan Daerah diseluruh indonesia dan dinyatakan bahwa di daerah – daerah di seluruh provinsi dapat didirikan Bank Pembangunan Daerah. Bank Pembangunan Daerah Sumatra Utara didirikan pada tanggal 14 November 1961 dengan Akta Notaris Rusli No.22 dalam bentuk perseroan terbatas.

Berdasarkan Undang-Undang No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMN) sesuai pada TK. I Sumatra Utara No. 5/1965, dengan model dan saham yang di miliki pada TK. I dan pemda TK. II Sumatera Utara.¹

Kemudian perkembangannya sesuai dengan kebutuhan maka pada tanggal 16 april 1999 bentuk hukum diubah menjadi perseroan terbatas sesuai dengan Akte pendirian perseroan terbatas No.38/1999 Notaris Alina Hannum Nasution, SH, yang telah mendapat pengesahan dari menteri kehakiman RI No. C-8224HT.01.01/1999. Dasar perubahan bentuk

¹ “ Sejarah Bank Sumut “ *Bank Sumut* (blog) , diakses 9 November 2023, <https://www.Banksumut.Co.id/sejarah-bank-sumut/>.

sebelumnya telah digunakan dalam perda TK.I Sumatra Utara No. 2/1999. Sesuai kebutuhan dan perkembangan selanjutnya dengan Akta No.31 Tanggal 15 Desember 1999.

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara membuka unit usaha syariah yang didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat *Religius*, khususnya umat islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalan kan ajaran islam dalam aspek kehidupan terutama dalam bidang ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin kuat seiring dengan adanya Fatwa MUI yang menyatakan bunga bank haram. Tentunya Fatwa MUI akan mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariat islam.

Hasil survei Bank Sumatera Utara Cabang Syariah yang dilakukan di delapan kota di Sumatra Utara menunjukkan minat masyarakat terhadap pelayan Bank cukup tinggi yakni 70% (persen) keinginan mendapatkan pelayanan Perbankan Syariah. Atas dasar itulah akhirnya pada tanggal 04 November 2004 Bank Sumatra membuka unit usaha syariah dengan dua kantor cabang syariah, yaitu kantor cabang syariah Medan dan Padangsidimpuan.

2. Makna Logo Bank SUMUT Syariah

Logo dapat juga disebut dengan simbol ,tanda gamabar, merek dagang yang berfungsi sebagai lambang identitas diri dari suatu badan usaha dan

tanda pengenal yang merupakan ciri khas perusahaan. Adapun logo Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah :

Kata kunci dari logo PT. Bank Sumut adalah sinergy yaitu kerja sama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan kerasyang di dasari dengan *profesionalisme* dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Bentuk logo PT. Baank Sumut menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf “U” yang saling bersinergi, membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal sumut.

Gambar IV. I Logo Bank Sumut Syariah



Sumber: Bank Sumut Cabang Syariah

Sebuah gambaran bentuk kerja sama yang erat antara PT. Bank sumut dengan masyarakat Sumatera Utara, sebagaimana yang tertera pada visi Bank Sumut.

Warna orange yang ada pada logo Bank Sumut sebagai simbol suatu keinginan untuk terus maju yang dilakukan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana yang terungkap dalam misi Bank Sumut dan warna putih dalm logo Bank Sumut yang mengungkapkan ketulusan hati dalam melayani nasabah sebagai *statement* Bank Sumut .

Jenis huruf “*platino bold*” yang sederhana dan mudah dibaca penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT huruf kapital guna mengedepankan Sumatra Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatra Utara.

3. Visi dan Misi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

a. Visi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Visi yang ditetapkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan membangun daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup masyarakat.

b. Misi PT. Bank Sumut Cabang Syarriah Padangsidempuan

Misi yang di terapkan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah mengelola dana pemerintah secara profesional dan meningkatkan posisi Bank Sumut sebagai prinsip layanan perbankan yang aman, adil dan saling menguntungkan serta di kelola secara profesional dan aman.

4. Statement Budaya Perusahaan

Statement Budaya perusahaan atau sering dikenal dengan nama motto dari PT. Bank Sumut KC Syariah Padangsidimpuann adalah memberikan pelayanan terbaik. Adapun penjelasan dari kata terbaik sebagai berikut:

- a. Berusaha untuk selalu terpercaya.
- b. Energik dalam melakukan setiap pekerjaan.
- c. Senantiasa bersikap ramah.

- d. Membina hubungan secara bersahabat.
- e. Menciptakan suasana yang aman dan nyaman.
- f. Memiliki integritas tinggi.
- g. Komitmen penuh untuk melakukan yang terbaik.

5. Fungsi Bank Sumut Syariah

Sebagai alat kelengkapan otonomi daerah bidang perbankan, PT. Bank Sumut KC Syariah Padangsidimpuan berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah dan serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah yang melaksanakan kegiatan usaha sebagai bentuk umum seperti pada undang – undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah di ubah dengan undang– undang nomor 10 tahun 1998.²

6. Struktur Organisasi PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan

Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengadiln orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.³ Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab, baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran

² <https://www.banksumut.co.id/budaya-perusahaan/>

³ Miftahur Rizik & Muhammad Arsad, "Manajemen Pendidikan Di Pondok Pesntre Jauharul Falah Al Islamy" dalam *Jurnal Mikraf: Jurnal Pendidikan* Vol. 1, No. 2, 2020. hlm, 79.

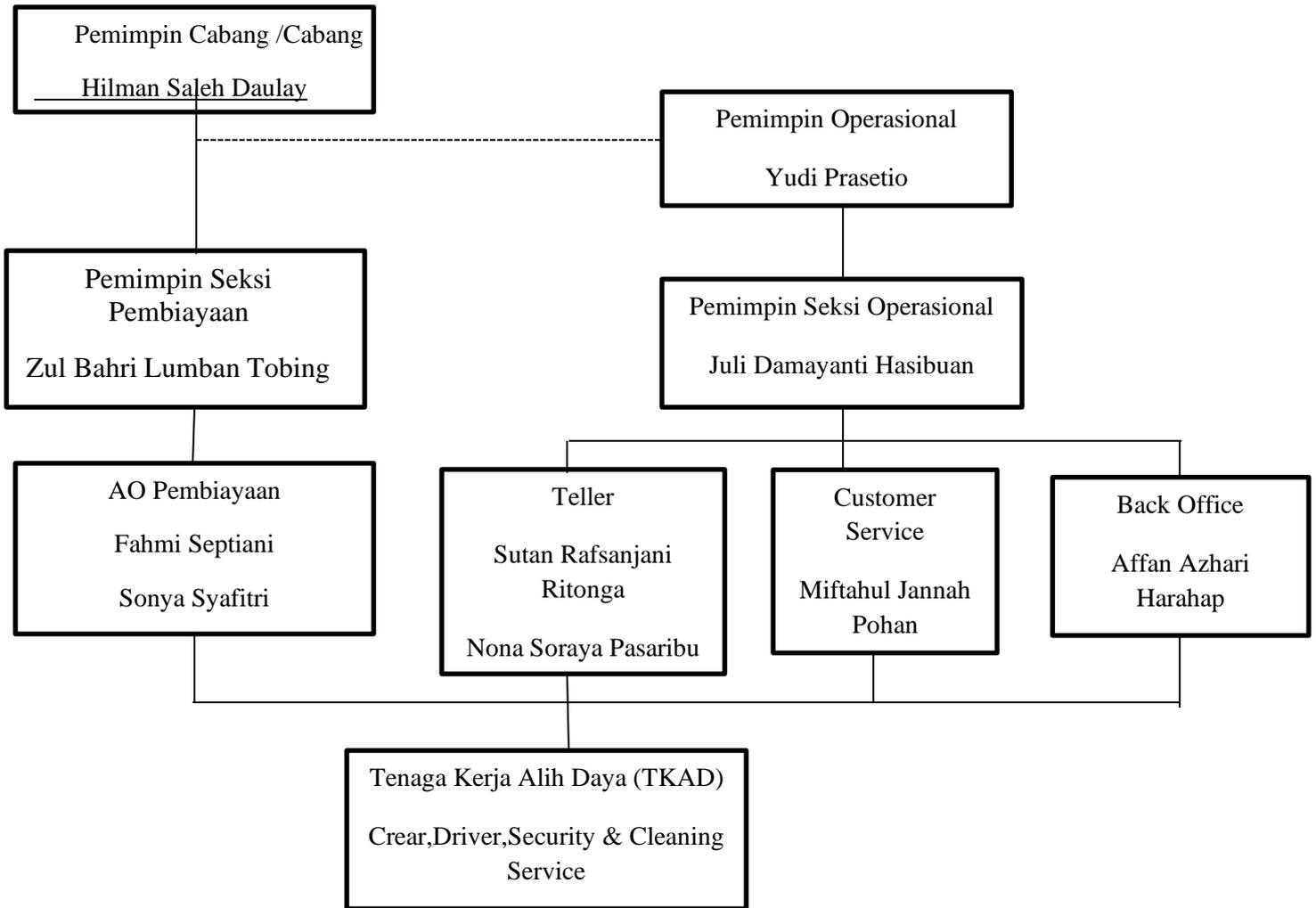
tentang satuan- satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan- hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkat dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi merupakan alat untuk mencapai suatu tujuan perusahaan dalam memudahkan komunikasi serta kontrol atas semua aktifitas yang bertanggung jawab atas tugas dan wewenang dalam perusahaan di setiap bagian – bagian. Struktur organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus mengantisipasi perkembangan bisnis dan mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Manajemen Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan melakukan restrukturisasi organisasi, dimana tujuannya untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien, dalam hal yang beberapa unit yang memiliki karakteristik yang sama dalam hal direktorat.

PT. Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan dalam manajemennya memiliki struktur serta fungsi dan peran yang telah ditentukan sehingga tidak terjadi benturan kewajiban, hak dan tanggung jawab masing – masing daya insani yang dimiliki.

Adapun struktur organisasi pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah sebagai berikut

Gambar IV.II
Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Cabang Syariah
Padangsidempuan



Sumber: PT. Bank Sumut Cabang Syariah

..... : Garis Koordinasi

———— : Garis Komando

7. Tugas dan Tanggung Jawab PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

a. Pemimpin Seksi Bisnis

Adapun tugas dari seorang dari seorang pemimpin pemasaran adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasi proses pemeliharaan nasabah *existing* dalam rangka peningkatan kepuasan nasabah.
2. Mengkoordinasi program pemasaran produk dana, jasa dan pembiayaan agar target bisnis.
3. Melaksanakan dan mendistribusikan tugas terkait kegiatan monitoring dan supervise pembiayaan sandi 1-2sesuai atauran yang berlaku.
4. Mengevaluasi kinerja bahwa untuk memastikan pencapaian target kinerja dan masih bayak lagi tugas yang harus di jalankan oleh peminpin seksi bisnis .

b. Pimpinan Seksi Operasional

Adapun tugas dari seorang pemimpin operasional adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinasi pegel
2. Menkoordinasi inprastruktur untuk mendukung operasional kantor .
3. Mengkoordinasi pengadaan fasilitas kerja untuk mendukung operasional kantor.

4. Mengkoordinasi proses pengamanan kantor .
5. Mengkordinasi pengamanan distribusi uang untuk memastikan mendukung keamanan.
6. Mengkoordinasi administrasi kepegawaian untuk mendukung operasional kantor.
7. Mengkoordinasi kerja sama dengan mitra kerja untuk operasional kantor.
8. Menkoordinasi kegiatan pengiriman uang agar sesuai dengan regulasi.
9. Mengkoordinasi proses penerimaan dan pembukuan untuk memastikan keakuratan transaksi.
10. Melihat ulang nota pembukuan untuk memastikan keabsahan transaksi.
11. Melihat ulang kegiatan verifikasi melalui sistem aplikasi core banking PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

c. Funding Officer

Adapun tugas dari seorang funding officer adalah sebagai berikut:

1. Mempromosikan dan memasarkan produk Bank yang berupa tabungan ,deposito dan giro.
2. Membuka rekening baru atau ekusis.
3. Menjalin hubungan baik kepada para nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank tersebut.
4. Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan top up.

5. Mengawasi dan monitoring produk bank yang telah di jual.
6. Mem-follow up semua produk yang di beli nasabah
7. Melaporkan segala jenis aktivitas dan program yang sudah dijalankan.
8. Mengerjakan tugas tambahan yang diberikan atasan.
9. Memberikan pendekatan secara rutin dan baik. Agar setiap nasabah tetap royal.

d. Account Officer

Adapun dari seorang Account Officer adalah sebagai berikut:

1. Mengenalkan produk ke *klien*.
2. Membuat dan memproses *invoice*.
3. Memeriksa ulang antara *invoice* dengan pembayaran dan pengeluaran.
4. Menjaga hubungan baik dengan *klien*.
5. Memberikan solusi pada *klien* jika ada kendala.
6. Mengelola hutang piutang perusahaan.

e. Back Office

Adapun tugas dari Back Office adalah sebagai berikut:

1. Adapun tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank serta pengawasan dan pelayanan nasabah.

2. Tugas hariaanya berupa mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usaha pembiayaan.
3. Tugas bulanan adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru (identifikasi target, *market* dan *customer*) dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaian target pembiayaan.
4. Tugas khususnya adaalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing.

f. Customer Service

Adapun tugas customer service adalah sebagai berikut:⁴

1. Melayani nasabah pada waktu pembukaan dan penutupan rekening (giro, deposito dan tabungan).
2. Memberikan penjelasan secara singkat kepada nasabah mengenai produk-produk bank.
3. Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta conplain nasabah.
4. Memiliki persiapan dan kelengkapan aplikasi setoran, transfer dan aplikasi counter lainnya.
5. Memiliki persediaan aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan pembukuan/penutupan rekening (giro, deposito dan tabungan).

⁴ Purwanti N & Dalimunthe A, "Peran Customer Service Dalam Membuka Layanan Rekening Pada Bank Sumut Syariah Simpang Kayu Besar" dalam *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, Vol. 2, No. 1 Sebtember 2022. hlm. 231-238.

6. Melayani setoran nasabah BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji).
7. Melakukan proses KYC kepada seluruh nasabah.
8. Memberikan informasi kepada *Account Manager Funding* apabila tercatat calon nasabah potensial yang perlu dilakukan pendekatan untuk menjadi nasabah Bank Sumut Syariah.

g. Teller

Adapun tugas dari seorang teller adalah sebagai berikut:

1. Sebagai penerima setoran uang tunai/ non tunai.
 - a. Menghitung uang, mengecek keaslian uang, memeriksa kembali pengisian slip/wakat, hingga mencetak saldo akhir dalam buku tabungan.
 - b. Melakukan aktivitas penerimaan sesuai SOP
2. Melayani transfer dana, kliring inkaso ataupun transaksi perbankan lainnya.

h. Satpam

Tugas harian *Security* menempati pos yang telah ditentukan sebagian dari tugas utama menjaga keamanan, mengamankan seluruh aset perusahaan (gedung, kendaraan, aktiva tetap, dan lain lain) mengamankan dan menjaga keselamatan karyawan didalam kantor. Tugas tambahan security mengamankan parkir nasabah, aktif mengarahkan nasabah atau tamu serta aktif menjaga ketertifan di area banking dan area lainnya.

8. Produk – produk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Dalam kegiatan operasionalnya PT. Bank Sumut Cabang Syariah padangsidempuan membagi produknya sebagai berikut :⁵

a. Giro iB Utama *Wadiah*

Simpanan giro *wadiah* merupakan produk penyimpanan yang menggunakan prinsip titipan murni. Pada prinsipii nasabah menitipkan dana pada bank dima pihak bank akan memppergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin mengembalikan titipan tersebut secara utuh apa bila sewaktu waktu nasabah membutuhkannya.

b. Tabungan iB *Martabe* (tabungan marwah)

Tabungan *marwah* merupakan tabungan yang di kelola berdasarkan titipan murni dengan izin pemilik dana (shahibul mal), bank dapat mengelolanya di dalam operasional bank untuk medukung sektor rill, dengan menjamin bahwa dana tersebut dapat di tarik setiap saat oleh pemiliik dana.

c. Tabungan *Marhamah* (Martabe Bagi Hasil)

Tabungan *marhamah* (*martabe* bagi hasil) merupakan produk penghimpunan dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip *mudharabah mutalaqoh* yaitu berupa investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pihak-pihak yang diperbolehkan menyalurkan dana tersebut pembayaran kepada usaha-

⁵ “Sejarah Bank Sumut”

usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

d. Pembiayaan iB Produktif dengan Sistem *Murabahah* (jual beli)

Murabahah merupakan akad jual beli atas barang dengan harga yang di sepakati di awal dimana bank menyediakan barang yang diinginkan oleh nasabah. Kemudian nasabah membayar pada pihak bank menurut harga yang sudah di sepakati dan tidak berubah selama jangka waktu yang di sepakati. Produk pembiayaan ini berupa investasi dan modal kerja dapat juga di gunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi.

e. Pembiayaan iB Modal Kerja dan SPK dengan Sistem *Mudharabah* dan *Musyarakah*

Pembiayaan *musyarakah* adalah kerja sama antara bank dan nasabah dimana kedua belah pihak memberikan dana terhadap suatu usaha dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang di sepakati oleh kedua belah pihak.

f. Pembiayaan Gadai Emas iB Bank Sumut

Pinjaman (Qord) dengan gadai emas adalah fasilitas dana tanpa imbalan jasa yang di berikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas dengan prinsip gadai syariah atas emas yang di gadaikan.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Pelayanan yang digunakan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padansidimpuan

pelayanan pada dasarnya adalah berupa aktivitas yang tidak berwujud dan non kepemilikan yang di tawarkan oleh organisasai maupun perseorangan kepada konsumen. Sistem pelayanan pada bank adalah sebagai berikut:⁶

1). *Compliance* (pemenuhan)

- a. Sesuai dengan prinsip islam.
- b. Tidak bunga yang diambil yang di berikan terhadap produk pembiayaan atau tabungan.
- c. Ketentuan produk atau layanan yang islami.
- d. Ketentuan layanan yang bebas bunga.
- e. Ketentuan produk-produk investasi bagi hasil.

2). *Assurance* (jaminan)

- a. Nasabah merasa aman dalam bertransaksi.
- b. Pegawai bersikap sopan terhadap nasabah.
- c. Pegawai memiliki pengetahuan atas pertanyaan-pertanyaan nasabah
- d. Pihak bank memberikan perhatian kepada tiap nasabah.

3). *Reability* (kehandalan)

- a. Memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah.

⁶ Puspa Farida, "Standar Pelayanan Bank Syariah," Makalah, Di Sajikan Pada Matakulliah Manajement, Tanggal 26 Juli, (Makasar: UIN ALAUDDIN, 2022), hal. 3.

- b. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan perjanjian dengan nasabah.

4). *Tangibility* (bentuk fisik)

- a. Peralatan modern.
- b. penataan dan pengaturan ruangan selalu di perhatikan oleh bank .

5). *Empathy* (simpati)

- a. Bank memiliki jam kerja yang sesuai dengan semua nasabah.
- b. Pegawai mampu memberikan perhatian personal pada tiap nasabah.
- c. pihak bank memiliki perhatian yang baik terhadap nasabah.

6). *Responsiveness* (ketanggapan)

- a. Pegawai berbicara jujur saat melayi nasabah.
- b. Memberikan pelayanan secara cepat terhadap nasabah.
- c. Selalu membantu nasabah dan tidak merasa repot dalam menanggapi permintaan nasabah.

Hal-hal diatas adalah standar pelayanan yang umum dalam perbankan. PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menggunakan standar pelayanan yang yang tidak jauh berbeda dengan standar pelayanan bank pada umumnya, hal ini di dukung dengan pernyataan ibu Laila selaku nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu :

“ pelayanan yang di lakukan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak jauh berbeda dengan pelayanandi Bank lainnya, bedanya di PT. Bank Sumut Syariah Padangsidimpuaan banyak Syariat Islamnya sedangkan di bank lain tidak ”⁷

⁷ Wahyuni Laila, “Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariag Padangsidempuan,” *Wawancara* (Padangsidempuan, 05 November 2023), pukul, 15:34 WIB.

Meskipun pelayanan bank syariah dengan bank lainnya hampir sama atau tidak jauh berbeda yaitu dengan tujuan untuk memberikan layanan keuangan, bank syariah menonjolkan dengan pendekatan yang lebih mengintegrasikan nilai-nilai agama dan etika setiap aspek bisnisnya. Hal didukung dengan pernyataan bapak Eric Chandra sebagai satpam di PT. Bnk Sumut Cabang Syariah Padang Sidimpuan mengatakan bahwa:

“Sebenarnya memang pada dasarnya pelayanan nya sama saja pada bank setiap umumnya, tapi ada beberapa aturan khusus dari PT. Bank Sumut Cabang Syariah yang berbeda dengan yang lain seperti perbedaan antara bunga dan bagi han atau lainnya”⁸

Dan haal serupa juga di ungkapkan oleh saudari Jahro ini selaku nasabah di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

“ Pelayanan yang digunakan di Bank Sumut Syariah sama saja seperti pelayanan yang ada di Bank lainnya, namun di Bank Sumut menggunakan syariat islam seperti yang saya lihat, ketika saya masuk satpan mengucapkan Assalamualaikum”⁹

Bank syriah dan pada umumnya pada dasarnya mempunyai tujuan yang sama, karena jenis bisnisnya adalah bisnis perbankan, akan tetapi di bank syariah banyak menggunakan syariat islam

2. Standar operasional prosedur yang diterapkan oleh *customer service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidumpuan

Pelayanan yang di gunakan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan tetap menggunakan sebagaimana pada umumnya, PT. B ank Sumut Syariah Padangsidimpuan, meliki SOP tersendiri yang wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai baik pegawai *frontline* seperti *Teller*, *Customer Service* juga di bagian

⁸ Erik Chandra, Satpam PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan , *wawancara* (Padangsidimpuan,06 November 2023), pukul 14:06 WIB.

⁹ Jahro ini, Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan , *wawancara* (Padangsidimpuan, 27 November 2023), pukul 12:06 WIB.

Back Office. Adapun surat Edaran No10/14/DPbS penjelasan dan panduan teknis dari PBI No9/19/pbi/2008 tanggal 17 Desember 2007 tentang penerapan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah, dimana PBI No. 7/46/PBI2006 tanggal 14 November 2005 Tentang Akad dan Penghimpunan dan peyluran dana bagi Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah. Hal ini di dukung dengan pernyataan Ibu Miftahul Jannah Pohan:

“ Saya sebagai *Customer Service* sudah menerapkan prinsip pelayanan *Ultimate Service Culture* yang diterapkan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempu, baik itu dari segi berpenampilan , sikap dan lainnya begitu juga karyawan yang ada di perusahaan ini sudah menerapkan SOP yang ditetapkan oleh perusahaan dan selalu di *upgrate*”¹⁰

Ultimte service culture bertujuan untuk membangun untuk membangun *engaging customer* yang artinya pelanggan tidak hanya merasa puas terhasap layanan yang diberikan tapi juga memiliki kerinduan untuk terus menjumpai sistem pelyanan yang ujungnya kemudian menjadi pelanggan setia dan enggan berpindah ketempat lain.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu miftah sebagai CS Bank Sumut Cabang Syariah Mengatakan Bahwa saat ini dalam pelayanan sehari- hari CS menerapkan prinsip *Ultimate Service Culture*. *Ultimet Service Culture* mengusung konsep bahwa setiap *Service* itu adalah sebagai kebahagiaan dengan nasabah untuk membangun komitmen dengan nasabah adapun *7 Culture Ultime Service* ini adalah Seyum, Salam, Sapa, Semangat, Sopan, Santun, Solusi.

¹⁰ Miftahul Jannah Pohan, *Customer Service*, PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan , *wawancara* (Padangsidimpuan,09 November 2023), pukul 14:20WIB.

¹¹<https://wataekonomi.co.id/amp/read504434/the-power-of-ultimate-service-culture-membangun-keterkaitan-emosi>.

Selain itu hal serupa juga dikatakan oleh Bapak Eric Chandra sebagai salah satu satpam di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan:

“ Melayani nasabah dengan sepenuh hati dan juga melaksanakannya sesuai dengan standar operasional pelayanan sehingga nasabah merasa puas dan akan mempromosikan BSS kepada orang-orang terdekat sehingga penilaian terhadap *security* bisa tercapai dengan baik di BSS”¹²

Pelayanan yang di berikan oleh karyawan PT. Bank Sumut Cabang Syariaiah di laksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur perusahaan dan selalu di *upgrate* agar setiap pelayanan yang diberikan bisa menciptakan keamanan bagi nasabahnya.

PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan selalu memberikan perhatian khusus terhadap nasabah dengan menggunakan prinsip *Uultimet service* yaitu dengan melakukan *breafing* setiap pagi harinya, berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Hilman selaku pimpinan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengatakan :

“ Saya sangat memperhatikan pelaksanaan SOP khususnya di pelayanan nasabah dengan prinsip *Ultimate service* memberikan perhatian khususnya *fronliner* dan pada saat *breafing* saya akan melakukan evaluasi selama 15 menit untuk melihat *perpormace* untuk melihat kepatuhan pegawai terhadap SOP yang ditetapkan perusahaan.”¹³

Dalam pelayanan di gunakan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yaitu sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah di tentukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpua mengacu pada SOP tentang berpenampilan

Penampilan adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam memberikan “*first inpression*”, kesan pertama sangat penting karena

¹² Erik Chandra, Satpam PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, *wawancara* (Padangsidimpuan,06 November 2023), pukul 14:06 WIB.

¹³ Hilman Saleh, “Pimpinan Seksi Bisnis PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpuan,” *wawancara* (Padangsidimpuan,08 November 2023), pukul 14:010 WIB.

mampu memberikan kesan positif atau negatif yang akan mempengaruhi hubungan selanjutnya.

Standar Operasional Prosedur pada *Customer Service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan¹⁴

- 1) Pakaian *customer service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.
 - a) Wanita, di hari senin memakai blazer biru, selasa memakai, blazer *orange*, rabu blazer biru kembali, kamis blazer *orange* dan di hari jumat memakai batik, jilbab di turunkan menutupi dada.
 - b) Pria, di hari senin memakai baju warna biru dan celana keper biru, selasa memakai baju putih celana coklat, rabu memakai baju biru dan celana biru, kamis baju putih celana coklat dan di hari jumat memakai batik.
 - c) Wanita, memakai sepatu hitam polos dengan tinggi 3-7 cm.
 - d) Pria, memakai sepatu *pantofel* warna hitam.
 - e) Memakai *name tag* di sebelah kiri
 - f) Menjaga kebersihan pakaian dan badan agar tidak menimbulkan bau yang tidak sedap.
- 2) Riasan

Riasan *customer service* wanita

¹⁴ Miftahul Jannah Pohan, *Customer Service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, wawancara (Padangsidempuan, 09 November 2023), pukul 14:20 WIB.

- a) Wajib memakai riasan wajah minimal bedak dan lipstik dengan warna cerah tidak mencolok.
- b) Aksesoris maksimal 2 cincin , 1 buah jam tangan.
- c) Kuku di potong pendek dan rapih.

Riasan *customer service* pria.

- a) Potongan rambut pria harus pendek dan rapih tidak diperkenankan melebihi daun teliga dan kerah baju.
- b) Pria hanya diperbolehkan memakai cincin kawin dan jam tangan.
- c) memelihara jenggot dan kumis tidak diperbolehkan.
- d) Kuku dipotong dengan rapi.

3) Persiapan *customer service*

Siapkan stock brosur, formulir yang di perlukan seperti APR dan dummy, formulir pengaduan nasabah, pendaftaran E-Banking, Penutupan rekening, slip setoran, buku tabungan, kartu ATM, alat tulis dan lain-lain.¹⁵

Sesuai dengan hasil wawancara dengan ibu miftahul jannah pohan sebagai *customer service* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan:

“ jadi saya sebagai *customer service* harus melakukan pelayanan sesuai dengan SOP berpenampilan, yaitu memakai seragam sesuai jadwal yang telah ditentukan dan riasan wajah yang tidak mencolok, menjaga kebersihan pakaian, kuku dan lainnya “¹⁶

¹⁵ Irwanto, “ Peran *Customer Service* terhadap pelayanan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota Baru Cabang Teluk Kuantan ,” *Laporan Akhir*,(Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, 2010)hlm. 12.

¹⁶ Miftahul Jannah Pohan , “*Customer Service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan” *wawancara*,(Padangsidempuan 9 November 2023 pukul 16:10 WIB)

Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah karyawan harus mengikuti tata berpenampilan yang sesuai dengan SOP berpenampilan yang telah di tentukan perusahaan. Hal ini didukung dengan pernyataan bapak Eric Chandra selaku satpam di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan:

“ saya berpenampilan sesuai standar rapi dan sesuai dengan peraturan POLRI seperti adribut, emblem polda, tali piluit. Untuk memakai seragam, memakai *name tag* dengan posisi yang terbaca menjaga kebersihan badan dan lainnya”¹⁷

Dari beberapa jawaban informan di atas bisa disimpulkan bahwa penampilan yang harus dilakukan karyawan PT. Bank Smut Cabang Syariah Padangsidempuan sesuai dengan standar operasional yang telah di tentukan seperti pakaian, aksesoris yang di gunakan, sepatu, rambut, kuku dan lain lain.

Sikap saat mengawali layanan Berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum, salam bagi ummat muslim dan mengucapkan selamat pagi, siang dan sore bagi yang non muslim. Mempersilahkan duduk dan memperkenalkan diri, menayakan nama nasabah, menawarkan bantuan.

Contoh *script* mengawali layanan:

Assalamualaikum pak/bu “ silahkan pak/bu dengan gerakan tangan mempersilahkan *customer service* duduk setelah nasabah duduk saya dengan (nama *customer service*), maaf dengan pak/bu siapa? ada yang bisa kami bantu pak/bu...(sebutkan nama)

¹⁷ Eric Chandra, “Satpam PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan” wawancara,(Padangsidempuan 9 November 2023 pukul 16:10 WIB)

Catatan

Jika nasabah tidak langsung menyerahkan nomor antrian, sebelum memulai layanan *customer service* meminta nomor antrian dari nasabah”....baik pak/bu (sebut nama nasabah). Maaf sebelumnya bisa saya minta nomor antrian bapak/ibu?”

Apabila *customer service* telah melayani bahwa nasabah non muslim, maka *customer service* menggunakan selamat pagi (jam 08:00–11:00), selamat siang (jam 11:00 – 15:30).

Sikap selama melayani nasabah selalu tersejau, antusias dan suara jelas terdengar ramah, menjaga kontak mata saat berbicara dengan nasabah. Ucapkan terimakasih kepada nasabah setiap selesai melakukan intrupsi dan mengucapkan salam. Hal ini didukung dengan pernyataan ibu Miftahul Jannah Pohan selaku *customer service* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan:

“ Saya melayani sesuai nasabah sesuai prosedurnya pertama berdiri menyambut nasabah, tersejau, mempersilahkan duduk dengak kata-kata dan isyarat tangan,lalu menanyakan nama nasabah jika blm mengenali dan apa bila sudah dikenal maka saya langsung menyebutkan nama dan menawarkan bantuan daan apa bila pelayanan telah selesai mengucapkan terimakasih lalu salam ”

Dalam standar operasional peayanan khususnya yang mengatur mengenai sikap ketika melayani nasabah hanya di khususkan *frontliner* yang secara langsung berhadapan dengan nasabah.

3. Hasil penerapan pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan standar operasional prosedur di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Dalam melaksanakan pelayanan di lembaga keuangan di setiap lembaga tentu memiliki perbedaan yang khas sebagai ciri suatu lembaga tertentu. Dalam hal ini PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan tentu memiliki pelayanan khusus sebagai suatu lembaga keuangan terdepan. Dalam perbankan terdapat 2 macam nasabah nasabah baru dan nasabah *existing*, nasabah baru adalah seorang pelanggan pada suatu lembaga keuangan yang belum memiliki tabungan / seorang pelanggan yang akan membuka tabungan baru pada suatu lembaga keuangan. Sedangkan nasabah *existing* adalah nasabah yang sudah memiliki tabungan di suatu lembaga keuangan.

Dalam pelaksanaan sesuai dengan SOP oleh *customer service* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan. Pelayanan di BSS hampir sama dengan pelayanan bank pada umumnya, sebagai mana pernyataan ibu Miftahul jannah Pohan :

“pelayanan yang kami gunakan di BSS tidak jauh berbeda dengan sistem pelayanan pada umumnya akan tetapi di BSS di jalankan berdasarkan prinsip syariat islam dan selalu di *upgrate* oleh perusahaan sehingga bisa memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah ”¹⁸

¹⁸ Miftahul Jannah Pohan , “*Customer Service* PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan” *wawancara*,(Padangsidimpuan 9 November 2023 pukul 16:10 WIB)

Selain itu nasabah BSS juga memberikan beberapa keterangan sebagai berikut seperti yang di ungkapkan oleh Bakti Abadi selaku nasabah baru di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

“ pelayanan yang diteriam adi PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, cukup baik selama saya menjadi nasabah tidak adaperbedaan perlakuan antara saya dengan nasabah lainnya, di perlakukan baik oleh Csnya”¹⁹

Seperti yang dijelaskan oleh nasabah di atas bahwa peayanan yang di terapkan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sangat baik dan ramah.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Standar operasional prosedur yang digunakan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai tugas pokok adalah menghimpun dana dari masyarakat dan memberikan kredit serta jasa-jasa lainnya dalam memperlancar arus pembayaran keungan jadi dapat diartikan bahwa bank adalah lembaga atu suatu badan usaha yang berniagakan uang. Oleh sebab itu dalm menjalankan fungsinya, perbankan dapat meningkatkan dan mempertahankan keuntungan yang didapat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor selama ii mempengaruhi kepuasan konsumen/nasabah secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen/nasabah sebuah perusahaan jasa.²⁰

¹⁹ Bakti Abadi, “Nasabah PT. Bank Sumut Cabng Syariah Padang Sidempuan,” *Wawancara* (Padangsidempuan, 10 November 2023), Pukul 12:10 WIB.

²⁰ Zaim Mukaffi Dkk, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah” *dalam Ejournal UIN Maliki Malang Ei-Dinar*, Vol. 4, No. 2. Juli 2016.

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting untuk dilakukan oleh perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang kita tawarkan.²¹

Layanan menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong adalah bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan yang pada dasarnya berwujud dan tidak berwujud tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Layanan menurut Lovelock adalah suatu tolak ukur dari seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan sesuai harapan pelanggan. Kualitas layanan yang baik berarti sesuai dengan keinginan pelanggan dan dilakukan secara konsisten. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat didefinisikan dalam lima aspek kunci sebagai berikut:²²

1. Faktor fisik (*Tangibles*): fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil.
2. Reliabilitas (*Reliability*): kemampuan melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara menyenangkan, akurat dan konsisten.

²¹ Any Meliani & Dian Sugiarta, "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia" *dal Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 8, No. 03, 2022. hlm. 2502.

²² Khoirunnisa Emila, "faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik kantor camat cinta puri banjar *Skripsi*, (Banjar Masin : Universitas Islam MUhammad Arsyad Al- Banjari, 2021), hlm.18.

3. Daya tanggap (*Responsibility*): kemauan memberikan layanan dan membantu pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*): pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaannya.
5. Empati (*emphaty*): perhatian individu pada pelanggan

Di dalam PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan pelayanan sendiri ada enam yang di trapkan dalam kegiatan operasionalnya, yang pertama pemenuhan yaitu sesuai dengan hukum dan prinsip yang ada di bank sumut cabang syariah, jaminan yaitu memberikan rasa aman terhadap nasabah, bersikap sopan dan memberikan jawaban atas setiap pertanyaan dari nasabah, memberikan perhatian kepada nasabah. Kedua kehandalan melakukan sesuatu sesuai janji dengan apa yang di janjikan dan tepat waktu. Ketiga yaitu seberapa jauh pihak bank mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak eror. Keempat yaitu dengan menggunakan peralatan modern. Kelima empaty yaitu perhatian personal pada nasabah yang terakhir adalah ketanggapan yaitu jujur dalam pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat dan tidak bersikap kerepotan dalam membantu nasabah.

Standar layanan *frontliner* yang ada di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

a. Standar layanan *teller*

- 1) Antusias menyambut nasabah dengan berdiri, fokus pada nasabah, senyum dan menyampaikan salam.
- 2) Memproses transaksi nasabah dengan cepat dan teliti.

- 3) Upaya mengetahui dan menyebutkan nama nasabah.
- 4) Ramah saat melayani nasabah.
- 5) Aktif melakukan verifikasi dan identifikasi.
- 6) Tawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan di akhiri salam.

b. Standar layanan *customer service*

- 1) Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan.
- 2) Inisiatif menggali kebutuhan nasabah.
- 3) Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah.
- 4) Proses, permintaan nasabah dengan cepat.
- 5) Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi.
- 6) Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- 7) Menawarkan produk dan jasa lainnya.
- 8) Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan salam dan di akhiri dengan terima kasih.

2. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh *customer service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Pelayan merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk melayani pembeli dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik berupa produk maupun jasa.

Bank Sumut syariah selalu berusaha memberikan Standar Operasional Prosedur yang terbaik sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai SOP yang berlaku, sehingga nasabah tersebut mau menjadi nasabah tersebut mau menjadi nasabah tetap Bank Sumut Syariah karena merasa puas, khususnya pada bagian *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah.

Frontliner adalah perugas atau karyawan bagian depan yang berhadapan langsung dengan nasabah, sehingga *frontliner* di butuhkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

Standar penampilan sesuai dengan SOP yang berlaku:

1. Penampilan wanita
 - a. Menggunakan seragam dinas Bank Sumut Syariah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Tidak menggunakan rias yang berlebihan minimal bedak dan lipstik
 - c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan dan mencolok
 - d. Mengenakan sepatu hitam pantofel tertutup dengan tinggi tumit 3-7cm
 - e. Menggunakan ID card di jepit sebelah baju kiri
 - f. Menjaga kebersihan badan
2. Penampilan pria
 - a. Menggunakan seragam dinas sesuai dengan ketentuan.
 - b. Dilarang melipat /menggulung legan baju selama jam kerja.
 - c. Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
 - d. Tidak berkumis dan berjenggot.

- e. Menggunakan sepatu hitam,kaos kaki hitam
- f. Menggunakan ID card dijepit di baju sebelah kira.
- g. Menjaga kebersihan badan (bau mulut, bau badan, kebersihan kuku dan lain-lainnya)

Customer service : karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah yang bertugas membuka buku rekening, penutupan rekening, pencairan deposito dan sumber informasi lainnya.

Standar layanan *customer service* Bank Sumut Syariah

1. Berdiri & Seyum
 - a. Berdiri ketika menyambut nasabah
 - b. Seyum dengan tulus
 - c. Tatap mata
2. Salam
 - a. Ucapkan salam dengan sopan dan jelas:

“*assalamualaikum selamat pagi/siang/sore pak/bu...*” (sebut nama bila kenal)
 - b. Salam dan bahasa bisa disesuaikan dengan kondisi daerah
3. Mempersilahkan duduk
 - a. Segera mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan sopan dan artikulasi yang jelas.
 - b. Jika belum mengetahui nama dan agama nasabah ucapkan.

“*silahkan duduk pak/bu*”
 - c. Jika telah mengetahui nama dan agama nasabah maka ucapkan

“silahkan duduk pak/bu...” (diikuti nama nasabah)

- d. Slalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah
4. Menawarkan bantuan
 - a. Sopan dan keramahan yang terjaga *“Ada yang bisa saya bantu pak/bu ... (diikuti nama nasabah)?”*
 - b. Tanyakan kebutuhan nasabah dengan sopan
 - c. Tawarkan solusi dan berikan perhatian penuh kepada nasabah.
 - d. Harus selalu dalam keadaan siap saat melayani nasabah.
 - e. Selalu menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah.
 - f. Tidak berbicara dengan pegawai lain ketika sedang melayani nasabah.
 - g. Tidak dalam keadaan makan dan minum ketika sedang melayani nasabah.
 - h. Menyediakan alat tulis untuk nasabah yang sewaktu-waktu di perlukan untuk proses transaksi
 5. Gali kebutuhan
 - a. Dengarkan nasabah dengan seksama.
 - b. Uraikan kembali kebutuhan nasabah.
 - c. Pahami kebutuhannya yang pasti dengan menggunakan pertanyaan efektif.
 - d. Arahkan kebutuhan nasabah agar lebih fokus.
 - e. Penuhi kebutuhan nasabah dengan proses yang cepat dan tepat.
 - f. Tawarkan produk Bank Sumut yang sesuai dan berkaitan dengan kebutuhan nasabah yang di proses.

6. Memberikan informasi dan ketentuan secara menyeluruh
 - a. Gunakan brosur yang ada dalam menjelaskan produk dan ketentuan.
 - b. Gunakan alat bantu seperti pena atau pensil untuk menunjukkan poin-poin yang penting.
 - c. Gunakan bahasa yang mudah di mengerti, jelas dan sistematis dengan keramahan yang terjaga.
7. Konfirmasi
 - a. Tindak lanjut kebutuhan, keluhan dan saran nasabah dalam waktu yang cepat.
 - b. Tanyakan kebutuhan lain yang mungkin bisa di bantu.
8. Ucapan terimakasih
 - a. Ucapakan salam dengan ramah dan artikulasi yang jelas.
 - b. Ketika nasabah hendak pergi melanjutkan transaksi ke unit lain ucapkan “*silahkan menuju(nama unit yang dituju)*”
 - c. Ketika transaksi selesai ucapkan: *terimakasih Bapak/bu.....(diikuti nama nasabah), selamat pagi/sore(sesuai konteks waktu).*

3. Hasil dari penerapan standar pelayanan *customer service* menggunakan standar operasional prosedur di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Dalam duniaperbankan, persaingan tidak hannyaa terjadi pada produk perbankan yang di tawarkan oleh masing-masing bank,namun di sisilain pelayanan dapat menjadi nilai tambah bagi persaingan perbankan namun tidak bagi nasabah.

Tidak mungkin memilih bank yang tidak hanya memiliki produk bagus, tapi juga layanan yang bagus. Bank yang memberikan pelayanan yang baik mempunyai keunggulan tersendiri di benak nasabahnya.

Jika nasabah puas dengan apa yang diterimanya dari bank, biasanya mereka akan merasa nyaman mempercayai Bank sepenuhnya, oleh karena itu mengingat PT. Bank Sumut Cabang syariah padangsidimpun merupakan salah satu bank daerah, maka PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun sangat memperhatikan layanan yang terbaik sesuai dengan syariah yang telah diajarkan oleh syariat islam.

Dalam peraktiknya PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun menggunakan pelayanan yang terbaik sesuai dengan peraturan perbankan di indonesia dan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Sumut pusat yang selalu mengalami perubahan setiap beberapa waktu yang ditentukan sehingga selalu relevan dan fresh. Dampak yang dimunculkan oleh pelayanan baik yang dipraktikan oleh oleh Bank Sumut Syariah yaitu dampak pada nasabah yaitu berupa kepuasan nasabah.

Dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya yang menabung di PT. Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpun maka meningkatnya jumlah kepuasan nasabah.

Tabel VI.I
Peningkatan Jumlah Nasabah Yang Menabung
Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidimpuan 2019 -2022

NO	Tahun	Jumlah Nasabah Yang Menabung
1.	2019	23.969 Nasabah
2.	2020	25.676 Nasabah
3.	2021	26.621 Nasabah
4.	2022	27.774 Nasabah

Sumber Data PT. BankSumut Cabang Syariah Padangsidempuan

D. Keterbatasan penelitian

Berdasarkan pada pengalaman penelitian dalam proses penelitiaan ini, ada beberapa keterbatasan yang di alami dan dapat menjadikan beberapa faktor untuk lebih diperhatikan oleh penelitipeneliti yang akan datang agar dapat lebih menyempurnakan penelitiannya karena penelitian ini tentu memiliki kekurangan yang perlu untuk terus diperbaiki dalam penelitian ini.

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan metode yang di lakukan dan terkadang jawaban yang di berikan oleh informan tidak menunjukkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Lamanya proses penelitian.
3. Hasil dari penelitian ini jauh dari kata-kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan,di samping itu peneliti belum pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan dan pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap analisis penerapan standar operasional prosedur bagi *customer service* pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebagai berikut:

1. Prosedur operasi standar yang digunakan PT. Cabang Bank Sumut Padangsidempuan Syariah secara umum sama dengan aturan perbankan Indonesia, namun pelayanan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengacu pada peraturan atau SOP yang dikeluarkan dan terus berubah sehingga pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Padangsidempuan Syariah selalu relevan dan tidak terlihat biasa-biasa saja. Serta memperhatikan pelayanan pelanggan dan selalu melakukan briefing pagi untuk meninjau, memantau dan mengevaluasi pelayanan setiap hari untuk meminimalkan kesalahan.
2. Dalam Peneapan Standar Operasional Prosedur *customer service* di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Seperti tatacara berpenampilan. Selain dalam berpenampilan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan juga memberikan perhatian khusus saat pelayanan, khususnya *frontliner* yang berhadapan secara langsung dengan nasabah. Selanjutnya sikap. Sikap ramah tamah dimana sikap ini sangat perlu diterapkan di setiap bank. karna sikap ini sangat menentukan nasabah untuk

menggunakan jasa bank tersebut. Sikap layanan yang digunakan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, berdiriketika nasabah datang, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan dan sebagainya dalam hal ini menerapkan prinsip *Ultimate Service* yaitu nepatkannasabah sebagai sahabat bukan lagi sebatas nasabah

3. Hasil dari Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh customer service di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yaitu berupa peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya dapat di artikan bahwa *persepsi* nasabah terhadap PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan cukup baik.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan diatas, maka peneliti ingin memberikan beberapa saran, yang mungkin dapat di jadikan bahan pertimbangan dan masukan untuk perkembangan bank syariah pada umumnya dan khususnya PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan kedepannya.

1. Untuk PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan agar tetap mempertahankan produktivitas kerja yang telah mencapai target di setiap tahunnya dan meningkatkan ppegembangan sumber daya manusia terhadap karyawan.
2. Berkaitan dengan pelayanan sebaiknya PT. Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan dalam pelayanan yang di lakukan dengan sepenuh hati pada tiap nasabah yang dilayani supaya nasabah lebih tertarik

menggukakan jasa bank sumut cabang syariah padangsidempuan supaya mampu mencapai target di setiap tahunnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abadi, Bakti. "Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan," 2023.
- Ade Sofyan Mulajid, Risna Nur Jannah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Corporate Social Responcibility Terhadap Citra Perusahaan" 9 (2018).
- Al Hasin, Dian Ratna Nabila. "Analisis Efektivitas Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Departemen Community & Academy RUN System (PT. Global SuksesTBK)" 1 (2022).
- Amalia, Dira Yefri. "Evektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Camat Pasir Penyu Kabupaten Indra Giri," 2022.
- Anto, Febri. "Aplikasi Prinsip Service Excellence Oleh Customer Service Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Srngen," 2016.
- Barata, Atep Adya. *Dasar Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputon,2017 .
- Bayanuloh, Ikhsan. *Marketing Syariah*. Yogyakarta: CV BUDI UTAMA, 2019.
- Chandraa, Eric. "Satpam PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan," 2023.
- Dalimunthe A, Purwanti N. "Peran Customer Service Dalam Membuka Layanan Rekening Pada Bank Sumut Syariah Simpang Kayu Besar" 2022.
- Dian Sugiarta, Any Meliani. "Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasa Nasabah Bank Syariah Indonesia" 2022.
- Dkk, Anjas Rovian Muhaling. "Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Manado" 9 (2021).
- Dkk, Zaim Mukaffi. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perbankan Terhadap Kepuasan Nasabah" 4 (July 2016).
- Ele, gabriela. "Nalisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departement Marketing Dan HRD PT. Cahyoindo Persada" 6 (2018).
- Farida, Puspa. "Standar Pelayanan Bank Syariah," 2022.
- Feb Amni Hayati, Sutrisno. "Standard Operating Procedures (SOP) As An Effort To Mintar Service Quality." *November 35* (2022): 447–80.
- Fini Rizki Purnama Ayu, Wimpi Srihandoko. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Pada Sekolah Islam Ibnu Hajar," 2021.

- Flis, Makru. "Penerapan Konsep Service Excellence Perbankan Syariah Pada PT. Bank Riau Kepri Syariah Cabang Pekanbaru Riau," n.d.
- Gebi, gabriela. "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departement Mareting Dan HRD PT.Cahaya Indo Persada" 6 (2018).
- Gustina, Maya. "Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payabungan," 2021.
- Indrasari, Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelnggan*, 2019.
- Ini, jahro. "Nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan," 2023.
- Jannah Pohan, Miftahul. "*Customer Service* PT. Bank Sumut Syariah Padangsidimpuan," 2023.
- Jcky S. B. Sumarauw, Anjas Rovian Muhaling. "IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN PADA PT. TASPEN (PESERO) CABANG MANADO." *Oktober 2021* 9 .
- Johnny Samuel Kalangi, Yuniarta H. Hutabalian. "Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di PT. Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK Unit Politeknik" 4 (2015).
- Juniarti, Kiki Farid Ferine. *Pelayanan SDM*. yogyakarta: Selat Media Patners,2022.
- Kasmir. *Pemasarn Bank*. Jakrta: KENCANA, 2018.
- Kriyantono, Rachmat. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: KENCANA, 2014.
- Lumba, Rimerlin Jackson. "Pentingnya Pelayanan Prima TerhadapKepuasan Konsumen Pada PT. Tribun Manado," 2016.
- Lutfiah HSB, Nining. "Manajemen Pelayanan Berbasis SOP(Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang," 2014.
- Marzuki, *Metode Riset*. Yogyakarta: Prsetia Widia Pratama, 2019.
- Maya, Sari. "Dampak Dan Peran Pelayanan Prima Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Di Malang," 2015.
- Muchson. *Statistik Deskriptif*. kediri: Guepedia Publisher, 2017.
- Ogba, Izogo. "Service Quality Customer Satisfation And Loyalitas In Automobile Revair Service Sector" 32 (February 2015).
- prastowo, Andi. *Memahami Metode Penelitian*. jakarta: Ar Ruzz Media, 2014.

- Pratowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2013.
- Rahmad, Pupu Saeful. "Penelitian Kualitatif" 5 (2019).
- Rizky Fadhil, Andrew Hermawan Hrahap. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Persepektif Ekonomi Islam" 9 (2023).
- Rukayat, Ajad. *Pendekatan Peneliti Kualitatif*. Yogyakarta: Depublish, 2018.
- Saleh, Hilman. "Pimpinan Seksi Bisnis PT. Bank Sumut Cabang Syariah Pdangsidempuan," 2023.
- Sani, Onitar. "Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Pendekatan Komunikasi Antar Pribadi" 2 (2017).
- Semiawan, Conny R. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Siyoto, Sandu. *Dasar Metodologi*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Sri Devi, Mangindara. *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*. CV. Feniks Muda Sejahtera. Sulawesi Tengah, 2022.
- Sulistiani, Ayu Siami. "Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan" 4 (2016).
- Suliyanto, Aang Curatman. *Program Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA, 2020.
- Suryani Lubis, Febi Rizki. "Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan," 2018.
- T, Helmi Haris nur said irham. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Perilaku Terhadap Kepuasan Menabung Pada Bank Syariah (Studi Kasus Pada BTN Surakarta)" 3 (July 2012).
- Tuti Alawiyah, Budi Sntoso. "Service Quality as A Measurement of Customer Stisfaction Of Indonesian Sharia Bank Using Important Performance Analysis Method" 5 (May 2021): 291–96.
- "UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.Pdf," 2012.
- Yusuf, Mari. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Gabungan*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri, 2014.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. IDENTITAS PRIBADI

Nama : Sanna Rangkuti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat Tanggal Lahir: Sayurmasinggi, 21 April 2001
Tinggi/Berat Badan : 48/158
Agama : Islam
Alamat Lengkap : Sayurmasinggi, Kec. Sayurmasinggi, Kab. Tapanuli Selatan
Nomor Telepon : 0822 6725 2914
Email : sannarankuti@gmail.com

2. RIWAYAT PENDIDIKAN

Tahun 2008-2013 : Lulus SD Negeri 102070 Sayurmasinggi
Tahun 2013-2016 : Lulus MTSN Batang Angkola
Tahun 2016-2019 : Lulus MAN Tapanuli Selatan

3. IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Pandapotan Rangkuti
Pekerjaan : Petani
Alamat : Sayurmasinggi, Kec. Sayurmasinggi, Kab. Tapanuli Selatan
Nama Ibu : Masriani Pulungan
Pekerjaan : Petani
Alamat : Sayurmasinggi, Kec. Sayurmasinggi, Kab. Tapanuli Selatan

Motto Hidup

HIDUP HANYA SEKALI HIDUP YANG BERMANFAAT

LAMPIRAN

DAFTAR WAWANCARA UNTUK PEGAWAI BANK SUMUT SYARIAH KANTOR CABANG PADANGSIDEMPUAN

A. Wawancara dengan para pegawai PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan yang bersangkutan

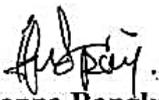
1. Apakah sistem pelayanan yang digunakan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan pada dasarnya sama saja dengan sistem pelayanan pada bank pada umumnya?
2. Apakah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan selalu mengacu pada standar operasional yang telah baku yang telah ditetapkan oleh kantor pusat Bank Sumut Syariah Indonesia yang selalu di upgrade?
3. Apakah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan memiliki perhatian khusus terhadap *service excellence*?
4. Apakah *customer service* memberikan pelayanan terhadap nasabah dengan berpenampilan sesuai dengan standar operasional prosedur?
5. Apakah sikap atau perlakuan *customer service* dalam melayani nasabah harus sesuai dengan SOP?
6. Apakah *customer service* sudah melayani nasabah sesuai dengan sikap SOP yang ada ?
7. Apakah pelayanan nasabah harus sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan?
8. Apakah tata aturan pelayanan Bank Sumut Syariah sudah relevan sesuai dengan tataaturan yang di keluarkan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan?

B. wawancara yang akan dilakukan kepada nasabah Bank Sumut Syariah KCP Padangsidempuan

1. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan yang di berikan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpunan?
2. Apakah menurut anda *customer service* selalu memberikan pelayanan terbaik?

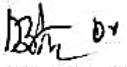
3. Apakah anda merasa senang atas pelayanan yang di berikan *customer service* bank sumut syariah indonesia KCP padangsidempuan?
4. Apakah menurut anda pelayanan yang di berikan *customer service* bank sumut syariah KCP padangsidempuan sama dengan pelayanan bank pada umumnya?

Padangsidimpuan, Agustus 2023
Mahasiswa


Sanna Rangkuti
NIM. 1940100087

Mengetahui,

Pembimbing I


Delima Sari Lubis, MA
NIP.198451 2201403 002

Pembimbing II


Sry Lestari, M.E.I
NIP.19890505 201932 008

DOKUMENTASI

**Wawancara bersama bapak Eric Chandra satpam PT.Bank Sumut
Cabang Syariah Padangsidimpuan.**



**Wawancara bersama ibu Miftahul Jannah Pohan *Customer Service* PT.
Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.**



OK 21

ORIGINALITY REPORT

16%	16%	4%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etd.iain-padangsidempuan.ac.id Internet Source	6%
2	repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%
3	repo.iain-tulungagung.ac.id Internet Source	1%
4	repository.umsu.ac.id Internet Source	1%
5	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1%
6	repository.ptiq.ac.id Internet Source	1%
7	e-campus.iainbukittinggi.ac.id Internet Source	1%
8	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1%
9	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1%

10	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
11	123dok.com Internet Source	<1 %
12	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
13	repositori.unsil.ac.id Internet Source	<1 %
14	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
15	kumpulan-coretanpena.blogspot.com Internet Source	<1 %
16	docplayer.info Internet Source	<1 %
17	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
18	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
19	repository.metrouniv.ac.id Internet Source	<1 %
20	zenodo.org Internet Source	<1 %
21	Christiany Juditha. "DAMPAK PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI KOMUNIKASI	<1 %

TERHADAP POLA KOMUNIKASI MASYARAKAT
DESA (Studi Di Desa Melabun, Bangka
Tengah, Kepulauan Bangka Belitung)", Jurnal
PIKOM (Penelitian Komunikasi dan
Pembangunan), 2020

Publication

22	core.ac.uk Internet Source	<1 %
23	idr.uin-antasari.ac.id Internet Source	<1 %
24	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
25	dspace.uii.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
27	Nurudin Nurudin, Hida Alfathin Mila Ulwiya. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PROMOSI DAN PERSEPSI RELIGIUSITAS TERHADAP MINAT MASYARAKAT MENABUNG DI BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS DI BANK SYARIAH INDONESIA CABANG SEMARANG)", Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, 2021	<1 %

Publication



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1858 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/06/2022
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

28 Juni 2022

Yth. Ibu:

1. Delima Sari Lubis : Pembimbing I
2. Sry Lestari : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Sanna Rangkuti
NIM : 1940100087
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur bagi *Customer Service* pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Padangsidimpuan.

Untuk itu, diharapkan kepada Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 4598 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/08/2023 16 Agustus 2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Pra Riset

Yth; Pimpinan PT. Bank Sumut Syariah Cabang Padangsidempuan

Dengan hormat, dengan ini kami menyampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Sanna Rangkuti
NIM : 1940100087
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Anasis Penerapan Standar Operasional Prosedur bagi Customer Service di Bank Sumut Syariah kantor Cabang Padangsidempuan"**. Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin pra riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan


Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP.19790525200604 1 004

Tembusan:
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : *4633* /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/08/2023 25 Agustus 2023
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

Yth; Pimpinan Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Padangsidempuan

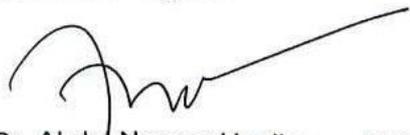
Dengan hormat, dengan ini kami menyampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Sanna Rangkuti
NIM : 1940100087
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul **"Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur pada Customer Service di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Padangsidempuan"**. Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdur Nasser Hasibuan, M.Si
NIP.19790525200604 1 004

Tembusan:
1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

FOR CABANG SYARIAH : Padangsidimpuan

KANTOR PUSAT
Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 415 5100 - 451 5100
Facsimile : (061) 414 2937 - 451 2652
P. Sidimpuan, 04 September 2023

Nomor : 413/KCSy02-Ops/L/2023
Lampiran : -

Kepada Yth,
Wakil Dekan Bidang Akademik,
UIN SYAHADA Padangsidimpuan
Jl. Tengku Rizal Nurdin Km 4.5 Sihitang
Di-
Padangsidimpuan

H a l : Keterangan Izin Riset

Assalamu'alaikum Wr. Wb,

Sehubungan dengan surat Bapak No. 4633/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/08/2023 tanggal 25 Agustus 2023 perihal **Mohon Izin Riset**, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan Izin Riset atas nama Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan dengan data data dibawah ini :
 - a. Nama : Sanna Rangkuti
 - b. NIM : 1940100087
 - c. Semester : IX (Sembilan)
 - d. Jurusan : Perbankan Syariah
 - e. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Disetujui untuk melaksanakan riset di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan yang dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama Riset, mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan serta menjaga rahasia Bank dan diharapkan mensosialisasikan keberadaan PT. Bank SUMUT dilingkungannya.
3. Setelah mahasiswa selesai dalam penulisan Skripsi, Mahasiswa tersebut diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi kepada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb,
PT. Bank SUMUT
KCSy Padangsidimpuan



LILI DAMAYANTY HASIBUAN
Pemimpin Seksi Operasional

CC : - Pertiinggal