PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE SEBAGAI PENDUKUNG KINERJA CUSTOMER SERVICE DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC PAYAKUMBUH

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya (A. Md) Pada Program StudiDiploma Tiga (DIII) Perbankan Syariah

Oleh:

Nama: MAYA GUSTIANA

Nim : 3118030

JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BUKITTINGGI

2020/2021

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul **"Pelaksanaan Standar Operasianol Prosedur (SOP) Customer Service sebagai Pendukung Kinerja Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh"** disusun oleh Maya Gustiana dengan NIM: 3118030, Jurusan D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam Tugas Akhir ini adalah penelitian lapangan *(field research)*. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh dimana sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Adapun sifat penelitian yang dilakukan penulis adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimanakah pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service sebagai Pendukung Kinerja Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service sebagai Pendukung Kinerja Customer Service sudah efektif. Dengan bukti jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh mengalami peningkatan jumlah nasabah dalam 5 tahun terakahir. Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service sebagai Pendukung Kinerja Customer Service dalam praktiknya PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh dalam pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Customer Service, Kinerja

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehinggan penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **"Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service sebagai Pendukung Kinerja Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh".** Shalawat dan salam selalu tercurah untuk suri tauladan umat Islam yakni Rasulullah SAW, *Allahummashali'ala Muhammad wa'ala alihi Muhammad.*

Dengan selesainya Tugas Akhir ini, sudah sepatutnya penulis mengucpakan terima kasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua penulis almarhum ayahanda tercinta **Bapak Zulfikar dan Ibu Teti Sumarni** yang selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik.
2. **Ibu Dr. Ridha Ahida, M.Hum** selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittingg yang telah memberikan fasilitas kepada penulis dalam menuntut ilmu.
3. **Bapak Dr. Iiz Izmuddin, MA** sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).
4. **Ibu Novera Martilova, SE., ME** Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah sekaligus pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

5. Kepada keluarga besar **PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh** yang telah mengizinkan penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
6. Kepada kakakku tercinta **Annisa** yang selalu mengsuport serta membantu penulis dalam menyusun Tugas Akhir ini.
7. Untuk sahabat-sahabatku **Fauziah, Tasha, Fiola, Maimun dan Ilham** yang selalu membantu penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir.
8. Kepada seluruh pihak yang telah memberikan kontribusi dalam Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari dalam pembuatan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Mudahan-mudahan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pemabaca umumnya dan bagi penulis khususnya. Terima Kasih.

Bukittinggi, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK..... i
KATA PENGANTAR..... ii
BAB I PENDAHULUAN..... 1
A. Latar Belakang..... 1
B. Identifikasi Masalah..... 6
C. Batasan Masalah..... 6
D. Rumusan Masalah..... 6
E. Tujuan Penelitian..... 6
F. Manfaat Penelitian..... 7
G. Penjelasan Judul..... 8
H. Sistematika Penulisan..... 11
BAB II LANDASAN TEORI..... 14
I. Landasan Teori..... 14
1. Standar Operasional Prosedur..... 14
2. Kinerja..... 19
3. Customer Service..... 21
4. Landasan Syariah..... 24
II. Kajian Terdahulu..... 26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... 29
A. Jenis Penelitian..... 29
B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... 30
C. Teknik Pengumpulan Data..... 32
D. Teknik Analisi Data..... 34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 35
A. Gambaran Umum Objek Penelitian..... 35
B. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh 43
C. Kendala Yang Dihadapi oleh Custumer Service Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh Dan Cara Mengatasinya..... 53

BAB V PENUTUP.....55
1. Kesimpulan.....55
2. Saran.....56
DAFTAR PUSTAKA.....57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat senyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan.

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisya terdiri atas Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1

ayat (12) menyebutkan bahwa Prinsip Syariah adalah Prinsip Hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. [1]

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam yaitu AlQuran dan As-Sunah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan service (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut Customer Service (CS). [2]

Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah bergantung kepada persepsi nasabah. Sesuatu yang dipersepsikan oleh nasabah berkualitas, maka kualitas itu dapat

---

[1] UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Otoritas Jasa Keuangan, (Surabaya : Anfaka Perdana, 2012), h. 312.

[2] Kasmir, *Pemasaran Bank*..., hal. 201

memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank atau perusahaan.[3]

Pelayanan yang diberikan oleh customer service haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan professional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita. 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 yang bertugas di front office, yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di back office yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah.

Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan belum menentuan bahwa kegiatan-kegiatan-kegiatan bank bagi hasil harus pula memperhatikan prinsip-prinsip kehati-hatian yang operasionalnya dijabarkan ke dalam ramburambu kesehatan bank yang secara tegas diberlakukan terhadap bank konvensional, oleh karena itu dalam undang-undang No 10 tahun 1998 yang merupakan perubahan terhadap beberapa ketentuan dalam undang-undang Nomor 7 tahun 1992 itu telah dengan tegas menentukan bahwa prinsip dan rambu-rambu tersebut harus pula

[3] Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h. 83.

diperhatikan dan dipatuhi oleh bank-bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah. [4]

Khusus untuk dunia perbankan masalah etiket ini sangat mutlak untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal.[5] Untuk mencapai tujuan tersebut dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.[6] Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh merupakan salah satu lembaga keuangan yang dalam menjalankan kegiatannya selalu mengutamakan dan melayani kepuasan nasabah.

---

[4] Rachmadi Usman, *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, (Jakarta, PT. Sinar Grafika, 2010), hal. 143.

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

[6] Kasmir*, Pemasaran Bank*, (Jakarta, Kencana, 2008), cet ke-3, hal. 161.

Jumlah Data Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh Periode 2016-2020

No	Tahun	Jumlah Nasabah	%
1	2016	98	-
2	2017	154	36,36
3	2018	217	29,03
4	2019	312	30,45
5	2020	395	21,01
	Total	1.176	

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa terdapat peningkatan jumlah nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh setiap tahunnya pada 5 tahun terakhir. Dimana peningkatan jumlah nasabah tersebut terjadi secara fluktuasi yang dapat kita lihat dari persentase jumlah nasabah. Pada tahun 2016 jumlah nasabah hanya 98 orang dan di tahun 2020 menjadi 395 orang. Jika dilihat dari persentase jumlah nasabah, peningkatan jumlah nasabah terbanyak pada tahun 2017 yaitu sebesar 36,36%, sedangkan peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2020 yaitu sebesar hanya 21,01%.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai pelayanan pada suatu lemabaga keuangan syariah yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh. Untuk itu penulis tertarik meneliti dan mengangkat sebuah judul **"Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia Payakumbuh"**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah terjadinya fluktuasi persentasi perkembangan jumlah nasabah dalam lima tahun terakhir pada Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

C. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini agar dapat dilakukan lebih fokus, mendalam, dan sempurna. Maka pada penelitian ini penulis akan fokus pada judul yaitu pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang penulis paparkan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui dan menjelaskan bagaimanakah pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer

service sebagai pendukung kinerja customer service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diberikan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Penulis
    1. Memenuhi persyaratan akademis dalam menyelesaikan Program Studi DIII Perbankan Syariah untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) di IAIN Bukittinggi.
    2. Menambah ilmu pengetahuan dan wawancara penulis mengenai bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service.
    3. Sebagai bukti bahwa penulis telah melaksanakan penelitian sebagai tugas akhir kuliah.

b. Bagi Akademik
    1. Menambah dan memperkaya literatur mengenai bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service.
    2. Sebagai pembuktian kajian teori yang diperoleh dalam perkualihan dengan praktik lapangan.
    3. Sebagai informasi dan literatur bagi peneliti yang akan melakukan penelitian di masa yang akan datang.

c. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh

1. Memberikan informasi PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh mengenai fakta yang dapat terungkap dari penelitian dalam bagaimana pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service.
2. Sebagai bahan evaluasi bagi PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service.

G. Penjelasan Judul

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memahami judul proposal tugas akhir ini, maka penulis akan menguraikan beberapa kata yang terdapat dalam judul yaitu:

1. Pelaksanaan

   Pelaksanaan berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah proses, cara, perbuatan melaksanakan suatu rancangan, keputusan dan sebagainya. Pelaksanaan adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaaan sesuai dengan fungsi dari pekerjaan tersebut. Dengan adanya SOP semua kegiatan di suatu perusahaan dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai kemauan perusahaan. SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilakukan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilakukan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Adanya SOP akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan perusahaan, perusahaan memberikan suatu rancangan berupa SOP yang akan menjadi pedoman karyawan dalam melakukan tugasnya dan untuk meminimalisasi kesalahan saat melakukan tugas masingmasing karyawan. Sedangkan menurut Budihardjo standar operasional prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu.[7]

[7] Kasma, J., Maryam, S. & Dwifitrina,G. (2012) *Standard Operating Procedur (SOP).* Dalam Jurnal AGORA Vol 6. No. 1. 2018

3. Customer Service

Customer service merupakan kegiatan yang diperuntungkan atau ditunjukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Pada dasarnya karyawan Bank telah bekerja sesuai dengan aturan yang berlaku sesuai prosedur kinerja atau sistem pelayanan yang berlaku tetapi dalam pelayanan customer service belum sepenuhnya menunjukkan terjadinya peningkatan kepuasan.

Customer Service memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau public relation.

4. Pendukung

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata prestasi kerja (performance). Sebagaimana dikemukakan oleh Mangkunegara bahwa istilah kinerja berasal dari kata job performance atau actual performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang) yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Secara umum kinerja *(performance)* didefenisikan sebagai tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksankan pekerjaannya. Robbins (2001) menjelaskan bahwa kinerja

merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerjaan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.

H. Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam proposal ini tersusun secara sistematis, sebagai berikut:

1. Latar Belakang Masalah

   Pada bagian ini penulis menguraikan latar belakang permasalahan atau alasan yang mendasari penulis untuk melakukan penelitian terkait dengan dengan judul.

2. Identifikasi Masalah

   Pada bagian ini penulis menjelaskan pokok permasalahan yang terjadi sesuai yang didapatkan penulis melalui observasi terhadap hal yang berkaitan dengan masalah yang tengah dihadapi PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh melalui sosial media dan website berita resmi secara berkala.

3. Rumusan Masalah

   Bagian yang berisi pertanyaan penulis mengenai masalah yang diteliti dalam penelitian.

4. Tujuan dan Manfaat

   Pada bagian ini penulis menjelaskan tujuan dari dilakukannya penelitian serta manfaat yang didapat diperoleh dari penelitian penulis dari berbagai pihak.

5. Penjelasan Judul

   Bagian yang berisikan penjelasan dari judul penelitian penulis guna menghindari kesalahpahaman dari pembaca dalam penelitian ini.

6. Kajian Terdahulu

   Pada bagian ini berisikan penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang terdapat pada skripsi, tugas akhir, maupun jurnal-jurnal.

7. Sistematika Penulisan

   Bagian dimana penulis menguraikan cara penulisan atau sistem penulisan di dalam proposal.

8. Landasan Teori

   Pada bagian ini penulis menguraikan teori-teori yang berkaitan yang berkaitan dengan judul seperti pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP), faktor-faktor yang mempengaruhi SOP maupun manfaat SOP.

9. Metode Penelitian

   Bagian ini penulis menjelaskan mengenai jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

10. Daftar Pustaka

BAB II

LANDASAN TEORI

I. Landasan Teori

1. Standar Operasional Prosedur

a. Pengertian Standar Operasinal Prosedur

Dalam menjalankan kehidupan berorganisasi pada suatu perusahaan kita memerlukan aturan agar tidak terjadi kesalahan. Aturan ada untuk membatasi gerak agar sesuai dengan aturan yang telah ditentukan. Dalam sebuah sebuah, aturan dibuat dalam bentuk yang lebih formal yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap perusahaan tentu memiliki visi misi yang hendak dicapai baik dalam jangka waktu pendek maupun jangka waktu yang panjang. Setiap visi misi yang hendak dicapai tentu tidak melibatkan beberapa orang saja dalam perusahaan. Namun seluruh anggota perusahaan harus begerak agar visi misi tersebut dapat tercapai. Maka perusahaan membutuhkan aturan, prosedur, dan sistem yang disusun dengan jelas, lengkap dan rapi. Disitulah SOP bekerja.

Standar Operasional Prosedur (SOP) diartikan sebagai pedoman bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaan. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang

berbeda dengan posisi yang lain. Jadi setiap posisi yang ada dalam suatu perusahaan memiliki SOP yang berbeda-beda.

Menurut Susanto dalam (Fatimah, 2016) menjelaskan bahwa SOP terdiri dari tiga kata yang dapat mewakili penegrtian dari SOP yaitu, *standard, operating, dan procedure*.

a. *Standard,* dapat diartikan sebagai salah satu acuan pokok yang harus dipatuhi dan ditaati oleh semua orang anggota organisasi. Standard memiliki sifat mengikat dan mebatasi.

b. *Operating,* adalah aplikatif merupakan kegiatan dalam berorganisasi baik yang bersifat rutinitas aupun non rutin.

c. *Procedur,* dapat diartikan juga sebagai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktifitas kerja, biasanya dapat berupa gambar ataupun deskripsi tulisan.

Dari ketiga penjabaran di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa SOP merupakan salah satu acuan pokok mengenai langkah atau tahapan yang berhubungan dengan aktifitas aplikatif yang merupakan aktifitas dalam sebuah perusahaan.

Tjipto Atmoko (Junita, 2019), “Standar Operasional Standar (SOP) merupakan suatu pedoman atau acauan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penelitian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-

indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan."

Sedangkan pengertian SOP menurut Itsyadi Insani dalam (Junita) "SOP adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai sebagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelanggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan tersebut."

b. Manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP)

Adapun manfaat SOP antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai standarisasi cara yang dilkukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus dan megurangi kesalahan dan kelalaian.

2. SOP membantu staff menjadi lebih mandiri dan tidak bergantng pada intervensi manajemen sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.

3. Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.

4. Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang dilakukan.

5. Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugasnya.

6. Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.

7. Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai diunit pelayanan dan melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.

8. Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagi situasi.

c. Tujuan Standar Operasional Standar (SOP)

Tujuan SOP adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktifitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselanggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP yang adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya meudahkan pengawasan, serta mengakibatkan organisasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan SOP adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjaga konsitensi tingkat penampian kinerja atau kondisi tertentu dan kemana tugas dan lingkungan dalam melaksankan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.

2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama, pekerja dan supervisor.

3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan dan menghindari konflik, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.

4. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan administrasi lainnya.

5. Untuk menjalankan alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.

d. Landasan Hukum SOP

Sejumlah pakar hukum menegaskan bahwa pelanggaran standar operasional prosedur (SOP) bank hanya bisa dipidana jika penyidik dapat membuktikan adanya unsur kesengajaan, penyalahgunaan wewenang atau benturan kepentingan yang dilakukan direksi, dewan komisaris, maupun karyawan bank. Jika tidak terbukti maka pelanggaran SOP merupakan pelanggaran administrasi yang tidak dapat dipidana.

Penegasan ini disampaikan oleh Pakar Hukum Perbankan Yunus Husein, Pakar Hukum Tata Negara Refli Harun, dan Pakar Hukum Tata Negara Margarito Kamis, terkait peranturan perundangan lain sebagaimana dimaksud di dalam pasal 49 ayat (2) huruf b UU Perbankan.

Adapun bunyi Pasal 49 ayat (2) huruf b anggota dewan komisaris, direksi atau pegawai bank yang dengan sengaja tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan bank terhadap ketentuan dalam UU Perbankan dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi bank diancam pidana.[8]

2. Kinerja

a. Pengertian kinerja

Kinerja adalah fumgsi interaksi antara kemampuan atau *ability,* motivasi *atau motivation* dan kesempatan atau *oppotunity.* Menurut Veithzal Riva'i (2008 : 16), "Penilaian kinerja adalah hasil kerja yang dapat oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan atau organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal tidak melanggang hukum dan bertentangan dengan etika". Sedangkan pengertian kinerja menurut Henry Simamora (2006 : 338), "Penilaian kinerja adalah proses yang dipakai oleh organisasi umtuk mengevaluasi pelaksanaan kerja individu karyawan. Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama priode waktu tertentu.[9]

---

[8] Sumber: https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/328481/pelanggaran-sop-bank-bukan-pidana

[9] Eko Agus Darmadi, S. Kom., MM, *"Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan"*, dalam Jurnal Manajemen, Vol. 1, Nomor 1, 2012, hlm. 1039

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai atau karyawan menurut Payaman J Simanjuntak (2005):

1. Faktor individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

2. Faktor dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyaman lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengoragnisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasarn tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.

3. Faktor dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemamouan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

Di dalam suatu perusahaan, kinerja yang tinggi dari karyawan merupakan suatu yang sangat diharapakan, dengan kinerja yang tinggi perusahaan dapat merencanakan berbagai kebijaksanaan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorangdalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.[10] Dengan kinerja yang baik dari karywan akan membuat perusahanan semakin baik.

3. Customer Service

a. Pengertian Customer Service

Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, customer service, teller atau kasir maupun *public relation*. Namun, istilah customer service digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama customer service[11]. Istilah "*customer service*" dalam Kamus Perbankan memiliki arti bagian yang bertugas melayani nasabah dalam pembukaan rekening, membantu nasabah apabila terjadi keluhan serta memberikan informasi tentang produk.[12]

Customer Service memegang peranan sangat penting, disamping memberikan pelayananan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relatiaon*. Customer service bank dalam

---

[10] Maria Devita, *"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan "*, dalam Jurnal JOM FISIP, Vol. 4, Nomor 2, 2017, hlm. 2-3

[11] Kasmir*, Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), hlm. 179

[12] Ridwan Tobink dan Bill Nikholaus Fanuel, *Kamus Istilah Perbankan*, (Jakarta: PT. Atalya Rileni Sudeco, 2003), hlm. 92.

memberikan pelayanan kepada nasabah selalu berusaha menarik calon nasabah yang bersangkutan. Customer service juga dapat menjga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh karena customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Menurut Kasmir (2014:249) secara umum customer service adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukkan untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.[13]

b. Fungsi Customer Service

Sebagai seorang customer service tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang diembannya. Fungsi dan tugas-tugas customer service harus benar-benar dipahami sehingga seorang customer dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Adapun fungsi dari customer service menurut Kasmir (2014:250) adalah sebagai berikut:

1. Sebagai penerima tamu yang datang ke bank.
2. *Deskman customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.

[13] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cet. Ke-2, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2014) hlm, 249

3. Sebagai *salesman customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankansekaligus sebagi pelaksana cross selling.

4. *Customer relation officer* customer service sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan nasabah.

5. Komunikator customer service berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberi informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.[14]

Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang customer service sebelum melaksanakn tugasnya. Mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Berikut dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami tersebut yakni sebagai berikut (Kasmir, 2014:252).

1. Berpakain rapi dan bersih.

2. Percaya diri.

3. Bersikap akrab dan penuh senyum.

4. Menyapa dengan lembut.

5. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

6. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

---

[14] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cet. Ke-2, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2014) hlm, 250

7. Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya.

8. Jangan menyela dan memotong pembicaraan.

9. Mampu menyakini nasabah dan memberikan kepuasan.[15]

Seorang Customer Service juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh Customer Service memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang Customer Service yang baik tidak hanya dilihat dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan. Disamping itu untuk mempertahankan nasabah lama untuk terus membeli dan mengkonsumsi produk bank tersebut, tetapi juga mampu untuk menarik calon nasabah baru untuk ikut membeli produk bank yang ditawarkan serta memberikan pelayanan yang memuaskan kepada semua nasabah.

4. Landasan Syariah

Seorang Customer Service juga diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat, akurat, baik dan ramah terhadap nasabah. Pelayanan baik, memuaskan dan maksimal yang diberikan oleh Customer Service memang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah yang bersangkutan. Seorang Customer Service yang baik tidak hanya dilihat

[15] Kasmir*, Manajemen Perbankan,* Cet. Ke-2, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2014) hlm, 252

dari segi fisik, namun juga dilihat dari segi non-fisik seperti kemampuan dan etika pelayanan.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تُحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ وَلَا آمِّينَ الْبَيْتَ الْحَرَامَ يَبْتَغُونَ فَضْلًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَآنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar kesucian Allah, dan jangan (melanggar kehormatan) bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) hadyu (hewan-hewan kurban) dan qala'id (hewan-hewan kurban yang diberi tanda), dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitulharam; mereka mencari karunia dan keridhaan dari Tuhannya. Tetapi apabila kamu telah menyelesaikan ihram, maka bolehlah kamu berburu. Jangan sampai kebencianmu terhadap suatu kaum karena mereka menghalang-halangimu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat melampaui batas (terhadap mereka). Dan saling tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan saling tolong-menolong dalam perbuatan dosa dan permusuhan. Dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaan-Nya. (Q.S Al-Maidah: 2)

Surat Al Maidah ayat 2 menjelaskan tentang sikap saling tolong menolong. Perilaku tolong menolong merupakan kunci membangun kesuksesan di dunia dan akhirat. Surat Al Maidah ayat 2 di atas

menegaskan bahwa sikap saling tolong menolong yang dibenarkan dalam Islam adalah menolong dalam kebaikan dan ketakwaan. Tolong-menolong dalam hal kemungkaran dan keburukan tidak diperkenankan dalam Islam. Begitu dalam perbankan syariah, tugas seorang customer service tolong menolong dalam melayani dengan baik dan sopan.

II. Kajian Terdahulu

Kajian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Kajian tentang *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh* ini sudah dilakukan oleh banyak orang. Namun, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian yang penulis angkat, kemudian penulis mengankat penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut ini akan dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang membahas mengenai *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh,* terkait dengan penelitian penulis.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sri Rahayu (2019) dengan judul penelitian *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Pekanbaru Nangka* dalam hasil penelitiannya

bahwa pelayanan sangat diutamakan untuk memberikan kepuasan atau kenyamanan kepada nasabah atau pelanggan dengan secara benar, adil, dan berpegang teguh kepada nilai-nilai dalam bisnis.

Kajian yang diteliti oleh Maria Ewalde Luruk *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Pada PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Malang* dalam hasil penelitiannya adalah masyarakat menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Selain itu prinsip kehati-hatian adalah suatu upaya yang dilakukan bank agar dapat meminimalisir resiko yang saja terjadi dan kesadaran bahwa kondisi tingkat kesehatan suatu banksangat penting untuk diperhatikan pelaksanaan standar operasional (SOP) atau customer service merupakan salah satu wujud dari prinsip kehati-hatian bank.

Muhammad Yogi Audi Mubarak, dengan judul penelitian *Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Customer Service Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia (Tbk) Cabang Pembantu Gajah Mada Medan*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat diambil kesimpulan bahwa, dalam 2 tahun terakhir sikap customer service terbukti meningkatkan pelayanan terutama dalam peningkatan jumlah nasabah yang menabung di Bank Muamalat KCP Gajah Mada Medan. Pada tahun 2014 total dana yang dapat dihimpun PT. Bank Muamalat Indonesia (Tbk) Cabang Medan dari masyarakat sebesar Rp 1.169,27

Triliun dengan total jumlah nasabah sebanyak 22000 nasabah SOP Sikap Customer Service UNIVERSITAS SUMATERA UTARA 15 yang diantaranya tabungan simpanan pelajar 2000 dengan pertumbuhan 15% dana yang didapat dan pada tahun 2015 total dana yang dapat dihimpun PT Bank Muamalat Indonesia (Tbk) Cabang Medan dari masyarakat sebesar Rp 971,50 Milyar dengan total jumlah nasabah sebanyak 18000 nasabah yang diantaranya tabungan simpanan pelajar 5000 dengan pertumbuhan 15% dana yang didapat.

Penelitian yang penulis teliti sendiri, dengan judul Pelaksanaan Operasional Standar Prosedur (SOP) Customer Service sebagai Pendukung Kinerja Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh, memililiki kesamaan dari peneliti sebelumya yang telah penulis papar di atas yaitu sama-sama meneliti bagaimana cara pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer. Dan juga memiliki perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu tempat dan waktu pelaksanaannya.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan *(Field Research)* yakni kemampuan sesorang menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indera mata serta dibantu dengan pancera indra lainnya.[16]

Penelitian lapangan dalam penelitian ini dilakukan secara langsung di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh. Penelitian bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya.

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, prilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai alami.[17]

---

[16] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosial, Kebijakan Publik, Komunikasi Manajemen, dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana, 2013), Hlm. 142

[17] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), Hlm. 6

Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk menguraikan karakteristik tentang suatu keadaan pada waktu tertentu.[18] Dengan metode penelitian deskriptif penulis akan berusaha mendeskripsikan peristiwa yang terjadi di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh, kemudian menguraikan secara sistematis dan akurat dalam mengalisis strategi yang sudah digunakan PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil pengertian bahwa penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah memberikan gambaran dan keterangan mengenai Pelaksanaan Standar Operasional Standar (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia Payakumbuh, Jl. Ahmad Yani No. 125, Payakumbuh, Sumatera Barat. Waktu penelitian ini selama penulis melakukan penelitian sampai Tugas Akhir penulis disetujui untuk sidang munaqasah.

1. Jenis dan Sumber Data

a) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti seacra langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat up to date. Untuk mendapatkan data primer peneliti harus mengumpulkannya

[18] Johny Manarinsong, *Metode Penelitian (Terapan Bidang Ekonomi Dan Bisnis),* (Surabaya: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia, 2013), hlm. 12

secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer antara lain observasi, wawancara, diskusi terfokus dan penyebaran kuesioner.[19]

Maka dari itu, penulis melakukan pengamatan dan pembahasan masalah langsung pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh yaitu melakukan wawancara dengan pimpinan dan pegawai bagian customer service PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

b) Data Sekunder

Data sekunder, adalah data yang dikumpulkan oleh orang lain bukan peneliti itu sendiri. Data ini biasanya berasal dari penelitian yang dilakukan oleh lembaga-lembaga atau organisasi seperti BPS dan lain-lain.[20]

Dalam penelitian ini, memperoleh data dari hasil studi perpustakaan, buku-buku tentang pelaksanaan SOP sebagai pendukung kinerja customer service serta buku lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat penulis.

---

[19] Johny Manarinsong, *Metode Penelitian (Terapan Bidang Ekonomi Dan Bisnis),* (Surabaya: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia, 2013), hlm. 19

[20] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009, Cet. Ke 8, hlm. 137

C. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang berfokus terhadap kejadian, gejala atau sesuatu.[21] Metode ini melakukan penelitian dengan pengamatan dan catatan secara sistematik sesuai dengan fenomena yang diteliti, namun dalam artian yang luas, obeservasi tidak hanya berarti sebagai pengamatan langsung melainkan juga pengamatan tidak langsung melalui daftar dan juga uji (test).[22]

b. Wawancara

Wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi berhadapan salah seorang yaitu yang melakuan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinan.[23] Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sistematis dengan bantuan suatu daftar pertanyaan. Sehingga dalam wawancara selalu terdapat dua pihak, masing-masing pihak berkedudukan memiliki kedudukan yang berbeda. Pihak yang satu berkedudukan sebagai

---

[21] Emzir, *Metode Penelitian Kualitiatif: Analisis Data*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2012), hlm. 37

[22] Hasan Aedy dan Mahmudin, *Metodologi Penelitian (Teori Dan Aplikasi),* (Yogyakarta: Deepublish, 2017) hlm. 63

[23] Emzir, *Metode Penelitian Kualitiatif: Analisis Data*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2012), hlm. 50

pencari informasi dan pihak yang satunya lagi berkedudukan sebagai pemberi informasi atau sering disebut narasumber.[24]

Dalam penelitian ini, penulis melakukan tanya jawab dengan narasumber yang merupakan pimpina dan pegawai di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh. Dalam penelitian ini, penulis melakukan tanya jawab dengan narasumber yang merupakan pegawai di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh. Disini peneliti mewawancarai kak Putri dan kak Vega sebagai petugas customer service. PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh memiliki 2 customer service saja.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan teknik dokumentasi adalah teknik yang dilakukan untuk memperoleh data penelitian dengan cara pengumpulan data yang telah tersedia pada objek penelitian.[25] Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkip, surat kabar, buku dan majalah. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan dokumen-dokumen yang terkait dengan peristiwa yang terjadi pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

---

[24] Harry Hermawan, *Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisataan*, (Yogyakarta: Open Science Framework, 2018), hlm. 114

[25] Johny Manarinsong, *Metode Penelitian (Terapan Bidang Ekonomi Dan Bisnis),* (Surabaya: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia, 2013), hlm. 165

D. Teknik Analisi Data

Analisis data adalah upaya dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang tidak dapat diceritakan kepada orang lain.

Pola pendekatan yang digunakan penulis untuk memecahkan permasalahan ini yaitu menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Dimana data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata. Metode ini bertjuan untuk menjabarkan keterangan dengan mengacu pada teori dengan pokok permasalahan yang dilakukan peneliti. Hasil penelitian tertulis berisi kutipan-kutipan untuk mengilustrasikan dan menyediakan bukti presentasi.[26]

Data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif yaitu cara berfikir yang berangkat dari fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa yang konkrit yang ditarik secara umum. Dengan cara berfikir induktif tersebut peneliti mencoba mengalisis bagaiman Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service Di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh.

---

[26] Emzir, *Metode Penelitian Kualitiatif: Analisis Data*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2012), hlm. 3

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Payakumbuh

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

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta

komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

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

2. Profil PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Payakumbuh

Nama Perusahaan: PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Payakumbuh

Alamat : Jl. Ade Irma Suryani No. 3 D-E, Labuh Baru Payakumbuh

Kode Pos : 26213

Telepon : (0752) 796640

3. Visi Misi Bank Syariah Indonesia Tbk KC Payakumbuh

Visi BSI Syariah :

Menciptakan Bank Syariah masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi secara global dalam waktu 5 tahun ke depan

Misi BSI Syariah :

a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial masyarakat.

b. Mewujudkan pertumbuhan dan memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
c. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
d. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
e. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggan para talenta terbaik Indonesia.

4. Budaya kerja BSI

a. Jamaah

   Peduli dan berani memberi, maupun menerima umpa balik yang konstruktif, serta membangun sinerg secara profesional.

b. Amanah

   Jujur dan menempati janji, bertanggung jawab, bersemangat untuk menghasilkan karya terbaik.

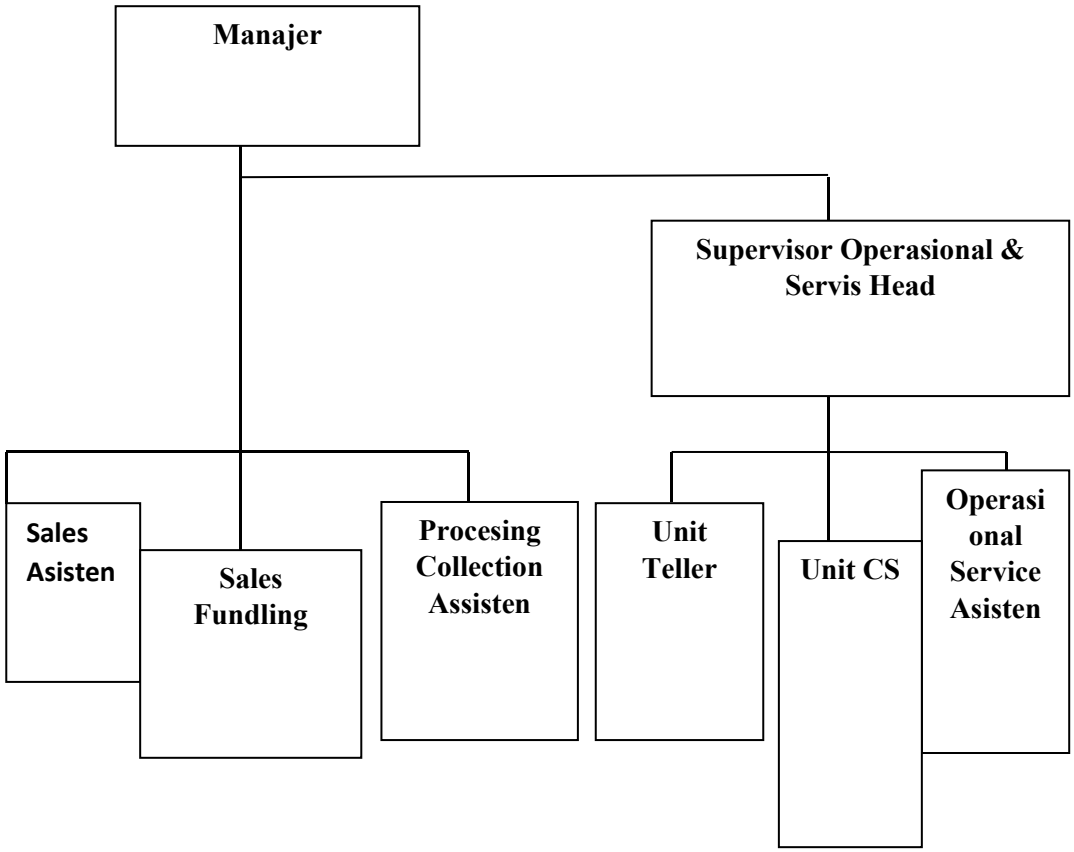
5. Slogan BSI

Slogan Bank Syariah Indonesia

" Bersatu untuk umat, berjihad menebar manfaat "

6. **Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh**

STRUKTUR ORGANISASI PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP PAYAKUMBUH



7. Produk- Produk PT Bank Syariah Indonesia KCP Payakumbuh Sudirman

a. Tabungan BSI

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

Benefit dan Keunggulan :

1) Aman dan terjamin karena dijamin oleh LPS

2) Kemudahan bertransaksi dengan jaringan atm bsi dan tarik tunai gratis di atm bank mandiri di seluruh Indonesia
3) Kemudahan bertransaksi dimanapun saja dengan menggunakan layanan e- bangking BSI
4) Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq, dan sedekah

Persyaratan Proses Pendaftaran :

1) Warga Negara Indonesia memiliki KTP dan NPWP
2) Warga Negara Asing memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS)

b. BSI Tabungan Berencana

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

Ketentuan :

Setoran minimal	Rp100.000,- perbulan
Target dana minimal	Rp1.200.000,-
Target dana maksimal	Rp200.000.000,-

Biaya-biaya :

Biaya administrasi perbulan	Gratis
Biaya asuransi perbulan	Gratis
Biaya penarikan dan penutupan	Rp100.000,-

sebelum jatuh tempo	
Penggantian buku tabungan karena hilang	Rp10.000,-

c. BSI Gadai Emas

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

Benefit dan keunggulan :

1) Taksiran tinggi
2) Biaya sewa penyimpanan ringan
3) Layanan mudah dan cepat
4) Perpanjangan otomatis
5) Penyimpanan emas aman dan dijamin asuransi
6) Layanan difasilitasi secara online dan offline
7) Jaringan luas tersebar di seluruh kota/kabupaten di indonesia
8) Melayani take over dari instusi gadai lain

Persyaratan :

1) Membawa fisik emas batangan/lantakan/koin/dinar/perhiasan
2) KTP
3) NPWP untuk pinjaman diatas 50 juta
4) Mengisi formulir permohonan gadai emas

Ketentuan :

1) Apabila emas batangan, dinar dan koin minimal karatase emas 16-24 karat
2) Financing to value (FTV) 95% dari HDE
3) Apabila emas perhiasan 80% dari HDE

d. E – Banking dan Fasilitas lainya

1) BSI ATM

Layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai mandiri yang dimiliki oleh BSI dimana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai.BSI atm juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, prima dan bancard.

No	Fitur	Biaya transaksi (Rp) di ATM
1	Cek Saldo	Gratis
2	Tarik Tunai	Gratis
3	Ubah PIN	Gratis
4	Tranfer Antar Rekening BSM	Gratis
5	Transfer Antar Bank	
	-Ke Anggota ATM Bersama	6,500
	-Ke Anggota ATM Prima	6,500

2) BSI Mobile

Layanan transaksi perbankan melalui *handphone.*Proses pendaftaran melalui cabang

a) Nasabah datang ke cabang terdekat
b) Mengajukan permintaan fasilitas layanan BSI Mobile dan mengisi data aplikasi BSI Mobile
c) Kode aktivasi dikirim melalui SMS ke handphone nasabah.

Pendaftaran melalui mesin ATM :

a) Nasabah datang ke mesin ATM Mandiri
b) Masukkan kartu ATM
c) Pilih bahasa dan input Pin kartu ATM
d) Pilih menu registrasi E-Bangking
e) Pilih Mobile Bangking
f) Input nomor Handphone yang akan didaftarkan dan input PIN untuk BSI Mobile
g) Kode aktivasi dikirim melalui sms ke handphone nasabah.

B. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Sebagai Pendukung Kinerja Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh

Pelayanan customer service terhadap anggota sangatlah berpengaruh, karena hal ini dilihat dari cara melayani seperti komunikasi, penampilan, dan gerak-gerik customer service kepada anggota atau calon anggota atau nasabah yang ingin menitipkan dananya. Pelayanan customer service yang melayani dengan sepenuh hati akan memberikan dampak yang baik kepada PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh berupa kepercayaan dan omzet yang meningkat sebagai akibat kinerja customer service yang sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Agar pelayanan berjalan dengan baik, maka interaksi nasabah dengan customer service haruslah berjalan dengan baik sesuai dengan standar operasional prosedur customer service yang ada.

Berdasarkan hasil dokumen tertulis mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service di PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh dijelaskan sebagai berikut:

1**. Penampilan**

a) Penampilan diri

1. Tidak bau badan.

2. Tidak bau mulut.

3. Tidak mengenakkan aksesoris yang mencolok, cincin makasimal dua buah, jam model office look.

4. Kuku tidak panjang.

b) Penampilan wajah

1.Wanita: Memakai bedak merata, lipstik tidak terlihat pucat, blush on dan percantik area mata. Pria: Cerah, tidak kusam dan tidak berminyak.

2. Menggunakan masker sesuai dengan desain pakaian seragam pada hari Senin- Kamis dan masker kesehatan berwarna putih di hari Jumat.

c) Penampilan jilbab atau rambut

1. Wanita: Jilbab yang bersih, rapi sesuai dengan standar.

2. Pria: Rambut tidak menyentuh kerah baju dan tersisir rapi.

d) Pakaian kerja

Seragam sesuai standar: bersih, rapi, tidak bau, dan tidak kusut.

e) ID card

1. Terpasang rapi di dada sebelah kiri.

2. Tidak terbalik.

3. Tidak pudar.

f) Sepatu

1. Wanita: Pantovel hitam heels minimal 5 cm (hamil, flat shoes).

2. Pria: Pantovel hitam.

2. Energy

1) Intonasi

Menggunakan intonasi yang dinamis (tidak datar, ada alunan dan naik turun nada bicara).

2) Cekatan

Management gerak yang cekatan dan sigap.

3) Fokus

Pandangan selalu fokus pada nasabah maupun kepada pekerjaan atau tidak mengerjakan pekerjaan lainnya.

4) Antusias

Menyambut nasabah dengan antusias.

3. Sikap

a. Senyum

1. Jarak nasaba 1 meter menuju counter CS atau Teller, petugas sudah berdiri dan tersenyum, salam serta mengatupkan tangan di dada.

2. Tersenyum, ramah, dan tulus pada saat melayani nasabah.

b. Good Things

1. Nasabah yang sudah dihadapan petugas langsung dilayani.

2. Melakukan kebaikan sekecil apapun bagi nasabah.

c. Nama nasabah

Menyebutkan dan menggunakan nama nasabah selama melayani (minimal 5 kali).

d. Izin interupsi

Izin kepada nasabah ketika harus bertanya kepada atasan atau rekan kerja (meninggalkan tempat) < 2x.

e. Menanggapai interupsi rekan kerja atau nasabah

Sikap CS atau Teller atau Satpam saat menanggapi interupsi.

f. Magic Word atau Killing Word

1. CS/Teller atau Satpam sering menggunakan magic word (akan saya coba, saya tanyakan dulu ya bu, maaf ibu, terima kasih, silahkan, tentu bu, mari saya bantu).

2. Killing word (tidak tahu, tidak bisa, jangan, terserah, kan saya sudah bilang, cepetan dong, elo, gue, mau elo apa).

g. Sikap tubuh

Sikap dan Gerakan yang ditampilkan profesional mengikuti kata-kata yang disampaikan (gerak tangan, sikap duduk, gerak kepala, dan lain-lain).

h. Akhir layanan

Sikap CS/Teller atau Satpam mengakhiri pelayanan yang berkesan.

i. Doa kebaikan

Memberikan kesan positif dan doa kebaikan diakhir layanan.

4. Skill

a. Waktu yang dibutuhkan untuk menangani transaksi atau pertanyaan nasabah.

1. Waktu transaksi pembukaan rekening < 10 menit (tidak termasuk waktu tahap telling solusi).

2. Waktu transaksi info product/ handing complaint/ tutup rekening (sesuai kebutuhan nasabah dengan tetap megedeapankan kecepatan, ketetapan dan management gerak yang baik).

3. Waktu transaksi setoran tunai < 90 detik (tidak termasuk waktu tahap cross selling).

4. Waktu transaksi penarikan setoran tunai < 120 detik (tidak termasuk tahap cross selling).

5. Waktu transaksi transfer < 120 detik (tidak termasuk tahap cross selling).

6. Waktu transaksi satpam sesuai kebutuhan nasabah dengan tetap mengedepankan kecepatan dan management gerak yang baik.

b. Penjelasan yang mudah dimengerti

1. Menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti.

2. CS: Penjelasan produk menggunakan marketing tools kit (bila diperlukan).

3. Teller: Melakukan UV uang penjelasan benefit produk secara singkat, apabila memungkinkan memberikan brosur diakhir layanan.

4. Satpam: Penejelasan benefit produk, transaksi di ATM, syarat pembukaan rekening secara singkat dan benar.

5. Menjelaskan atau memberikan informasi dengan benar sesuai ketentuan yang berlaku.

6. Menyerahkan uang/ buku/ kartu nama/ formulir dengan kedua tangan terbuka.

7. Cara CS/ Teller/ Satapm dalam meminta Customer Satisfaction.

c. Customer Engagement

Customer engagement (berusaha membangun kedekatan dengan nasabah.

5. Pengetahuan

a. Pemahaman petugas

CS/ Teller/ Satpam menguasai seluruh tahapan proses transaksi dan dapat menyelesaikan dengan cepat.

b. Menangani pertanyaan atau transaksi dengan penuh perhatian. Mendengarkan pertanyaan dan menyelesaikan transaksi nasabah dengan menatap mata nasabah dan penuh perhatian.

c. Memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan keuangan nasabah

    1. CS: Mendengarkan keluhan nasabah dengan menatap mata nasabah dan penuh perhatian. Teller: cara Teller mengarahkan kepada CS. Satpam: cara satpam mengarahkan kepada CS.
    2. Emapti/ reaksi/ (CS/ Teller/ Satpam) saat menanggapi kebutuhan.
    3. CS: Menawarkan solusi sesuai dengan kebutuhan utama nasabah. Teller: apabila tidak terdapat solusi di Teller maka diarahkan ke CS. Satpam: cara satpam mengarahkan kepada CS.
    4. CS: Menawakan solusi sesuai dengan kebutuhan tambahan nasabah. Teller: apabila tidak terdapat solusi di Teller maka diarahkan ke CS. Satpam: mengarahkan kepada CS.
    5. CS: Penanganan keluhan penyelesaian masalah. Teller: apabila tidak dapat diselesaikan di Teller maka

diarahkan ke CS. Satpam: apabila tidak dapat diselesaikan di Teller maka diarahkan ke CS.

d. Penjelasan produk

CS: Penanganan keluhan- menawarkan alternatif solusi lain (service recovery) secara spontan, jika permasalahan yang sama terulang kembali. Teller: apabila tidak dapat menawarkan alternatif solusi maka diarahkan ke CS. Satpam: apabila tidak dapat menawarkan alternatif solusi maka diarahkan ke CS.

e. Cross Selling

Menawarkan BSI Giro, BSI Deposito, Tabungan Renacana, dan lain-lain (sesuai profil nasabah) dan follow up.

f. Referral Produk

Menawarkan Griya, Hasanah Card, dan lain-lain (sesuai profil nasabah).

g. Clossing

Dapat membuat nasabah sampai clossing.

2.Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service

SOP merupakan sebuah instruksi yang dibuat oleh sebuah oganisasi atau perusahaan sebagai bentuk standarisasi sebuah kegiatan yang harus diikuti oleh para karyawan. Bentuk kegiatan yang perlu dibuatkan SOP adalah bentuk kegiatan yang berulang atau sering

dilakukan. Begitupun dengan PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh memiliki SOP dimana pelaksanaannya adalah sebagai berikut:

1. Kepala bidang customer service mengatur pembagian tugas yang jelas mengenai penanggung jawab dari masing-masing system komunikasi mulai dari telepon dan WA.
2. Berdiri ketika menyambut nasabah, tersenyum dan ucapkan salam pada permulaan komunikasi.
3. Selanjutnya customer mempersilahkan nasabah untuk duduk dengan ramah.
4. Dilanjutkan ddan sopan.engan memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah, mengucapkan dengan sebutan Pak/Bu dan menawarkan bantuan dengan tutur kata yang lembut dan sopan.
5. Customer service mendengarkan apa yang disampaikan para pelanggan melalui telepon atau berhadapan langsung dengan nasabah dengan sebaik-baiknya.
6. Menanyakan pertanyaan kepada nasabah atau mengulang kembali mengenai hal yang telah disampaikan untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahpahaman antara kedua belah pihak.
7. Menangani perihal apa yang disampaikan oleh nasabah sesuai dengan temanya dengan sopan.
8. Sepanjang proses menerima pertanyaan atau keluhan dari pelanggan, customer service diharapkan untuk tetap sopan, ramah,

dan menggunakan kalimat yang baik, walaupun para nasabah sudah terdengar marah dan tidak sopan.

9. Katakan salam serta ucapkan terima kasih kepada setiap nasabah sebelum mengakhiri hubungan komunikasi

10. Melakukan proses dokumentasi untuk setiap pertanyaan, keluhan atau masukan yang masuk, terutama untuk jenis keluhan yang sering muncul.

11. Membuat laporan mengenai hal ini kepada pihak atasan sehingga bisa diambil tindakan lebih lanjut dan mengurangi jumlah laporan yang sama dikemudian hari.

Dari pelaksanaan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) di atas, peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer sevice sudah efektif. Buktinya jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh mengalami peningkata jumlah nasabah dalam 5 tahun terakhir.

Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service dalam praktiknya Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar operasional prosedur customer service dan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh yang selalu memberi pembaharuan setiap periodenya. Dampak yang dimunculkan oleh pelayanan dan praktik standar opeasional

customer service yang baik yaitu berdampak pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh, hal ini dapat diukur dari jumlah nasabah yang terus mengalami peningktan pada setiap tahunnya.

C. Kendala Yang Dihadapi oleh Custumer Service Dalam Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh Dan Cara Mengatasinya

Standar operasional prosedur memiliki pengaruh yang besar bagi suatu perusahaan karena setiap standar operasional prosedur memiliki tingkat penilaian khusus untuk kinerja penilaian karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan custumer service Bank Syariah KC Payakumbuh diperoleh bahwa Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh memiliki SOP yang baik dalam mendukung kinerja custumer servicenya. Dimana untuk meningkatkan kinerja custumer service dilakukan perubahan SOP setiap periode minimal sekali setahun. Perubahan tersebut akan disosialisasikan kepada customer service lewat forum diskusi frontliner. Untuk meningkatkan keterampilan kinerja customer service ada pelatihan khusus yang dibuat oleh perusahaan, biasanya pelatihan tersebut rutin dilakukan minimal 1 kali dalam satu bulan. Akibat covid-19 sekarang jadi jarang dilakukan

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan Custumer Service kendala yang biasa mereka temui yaitu bagaimana mereka

menanggapi dan merespon sikap dan prilaku nasabah yang berbeda dalam melaksanakan transaksi maupun dalam mengajukan complain kepada custumer service. Untuk mengatasi hal tersebut para custumer service di Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh melayani nasabah dengan sikap tenang, sabar dan tetap tersenyum sesuai SOP yang ada pada bank tersebut.

Menurut data jumlah nasabah dari 5 tahun terakhir yang telah peneliti cantum di latar belakang masalah, peneliti dapat menganalisis bahwa pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service sudah melaksanakan tugas sesuai dengan pedoman yang telah ada, karena jumlah nasabah pada setiap tahunnya mengalami peningkatan.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan penulis, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa startegi yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh adalah sebagai berikut :

Standar operasinal prosedur adalah bentuk rencana kerja sekaligus pedoman kerja bagi karyawan. Standar operasional prosedur memiliki pengaruh yang besar dalam melakukan penilian kinerja customer service. Untuk meningkakan kinerja customer service dilakukan perubahan SOP setiap periode minimal 1 kali setahun. Selain itu juga dilakukan sosialisasi forum diskusi frontliner sekali 1 bulan.

Pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer sevice Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh sudah efektif. Buktinya jumlah nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh mengalami peningkata jumlah nasabah dalam 5 tahun terakhir.

Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service dalam praktiknya Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar operasional prosedur customer service dan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh yang selalu memberi

pembaharuan setiap periodenya. Dampak yang dimunculkan oleh pelayanan dan praktik standar opeasional customer service yang baik yaitu berdampak pada kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh, hal ini dapat diukur dari jumlah nasabah yang terus mengalami peningktan pada setiap tahunnya.

Kendala yang biasa ditemui oleh customer service yaitu bagaimana mereka menanggapi dan merespon sikap dan prilaku nasabah yang berbeda dalam melaksanakan transaksi maupun dalam mengajukan complain kepada custumer service dan juga jarang dilakukan forum diskusi frontliner akibat pandemi covid-19.

2. Saran

1. Kepada pihak Bank Syariah Indonesia KC Payakumbuh supaya tetap Melakukan pelatihan-pelatihan dan pendidikan yang lebih baik bagi customer service agar dapat meningkatkan kinerjanya dalam menerapkan strategi pelayanannya. Sebaiknya covid-19 tidak menjadi alasan tidak menjadi kendala dalam melaksanakan sosialisasikan dalam peningkaan kinerja customer service.

2. Bagi peneliti, semoga hasil penelitian ini bisa menjadi bahas referensi dan menginspirasi untuk mengembangkan penelitian berikutnya terkait pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) customer service sebagai pendukung kinerja customer service.

DAFTAR PUSTAKA

UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Surabaya : Anfaka Perdana, 2012

Kasmir, 2008. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana

Hasan Ali, 2010. *Marketing Bank Syariah*, Bogor : Ghalia Indonesia

Usman Rachmadi, 2010. *Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*, Jakarta: PT. Sinar Grafiika

Kasmir, 2008. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2008

Kasmir, 2008. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana

Kasma, J., Maryam, S. & Dwifitrina,G, 2012. *Standard Operating Procedur (SOP).* dalam Jurnal AGORA Vol 6. No. 1. 2018

Kasmir, 2014. *Manajemen Perbankan*, Cet. Ke-2, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada 2014

Kasmir*,* 2014. *Manajemen Perbankan,* Cet. Ke-2, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Bungin Burhan, 2013. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi. Format-Format Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Studi Sosial, Kebijakan Publik, Komunikasi Manajemen, dan Pemasaran* Jakarta: Kencana

J. Moleong Lexy, 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Manarinsing Johny, 2013. *Metode Penelitian (Terapan Bidang Ekonomi Dan Bisnis),* Surabaya: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia

Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta

Emzir, 2012. *Metode Penelitian Kualitiatif: Analisis Data*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Aedy Hasan dan Mahmudin,2017. *Metodologi Penelitian (Teori Dan Aplikasi),* Yogyakarta: Deepublish

Emzir,2012. *Metode Penelitian Kualitiatif: Analisis Data*, Jakarta: Raja Grafindo Persada

Hermawan Harry, 2018. *Metode Kuantitatif untuk Riset Bidang Kepariwisataan*, Yogyakarta: Open Science Framework

Manarinsong Johny, 2013. *Metode Penelitian (Terapan Bidang Ekonomi Dan Bisnis),* Surabaya: Anggota Ikatan Penerbit Indonesia

Damadi Eko Agus, S. Kom., MM, 2012. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan*, dalam Jurnal Manajemen, Vol. 1, Nomor 1

Devita Maria,2017. *"Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan "*, dalam Jurnal JOM FISIP, Vol. 4, Nomor 2, 2017

Wawancara dengan Ibu Putri sebagai customer service, pada tanggal 30 September 2021