

## **PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat untuk Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin, Banten, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi adalah asli dan produknya asli. karya ilmiah saya sendiri.

Mengenai tulisan atau pandangan orang lain yang termasuk dalam tesis ini, kutipan-kutipan tersebut telah saya kutip secara jelas dan sesuai dengan standar integritas keilmuan yang berlaku dalam bidang pembuatan publikasi ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi akademik, seperti dicabut gelarnya atau menerima sanksi akademik lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditetapkan sebagian atau seluruh skripsi ini dibuat dengan menjiplak atau menggandakan dalam bentuk lain.

Serang, 7 November 2022

**ADE HARIS HIDAYATULLAH**  
NIM: 181420195

## ABSTRAK

Nama: Ade Haris Hidayatullah, NIM: 181420195, Judul Skripsi: **Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* Dalam Manajemen Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia (KCP Cikande 2).**

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mengkaji SOP yang ada di BSI KCP Cikande 2. Hal ini didasari oleh masih banyaknya pegawai yang melakukan pelayanan tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur perusahaan dan masih banyak klien yang mengeluhkan pelayanan ketika mereka memanfaatkannya. layanan perbankan.

Oleh karena itu, peneliti ini akan berkonsentrasi pada masalah bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur dalam pengelolaan pelayanan nasabah, teller, dan petugas keamanan di Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Cikande 2.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan *Standar Operasional Prosedur* dalam manajemen pelayanan *customer service*, *teller* dan satpam pada BSI KCP Cikande 2

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif. Penelitian ini mengembangkan pengetahuan yang berkaitan dengan manajemen pelayanan *Standard Operating Procedure customer service*, *teller* dan satpam yang terdapat pada BSI KCP Cikande 2.

Kepatuhan BSI KCP Cikande 2 terhadap standar operasional prosedur (SOP) untuk *customer service*, *teller*, dan satpam dapat dilihat baik dari aspek internal maupun eksternal, sesuai temuan kajian tersebut. Layanan bank dikelola secara efektif dan sesuai dengan fungsi manajemen. Dapat melakukan tugas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan kegiatan pelaksanaan pelayanan *customer service*, *teller*, dan satpam dengan bantuan sistem manajemen yang tertata dengan baik. Memenuhi unsur-unsur pelayanan yang meliputi keandalan, koresponsifan, keyakinan, empati dan berwujud. Sehingga terlaksana pelayanan nasabah aman, lancar, tertib dan teratur.

**Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Standar Operasional Prosedur, kepuasan nasabah**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**  
Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118 Telp. (0254) 2003323  
Fax. (0254) 200022

Nomor : Nota Dinas  
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar  
Hal : **Pengajuan Munaqasah**  
a.n. Ade Haris Hidayatullah  
NIM. 181420195

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN SMH Banten  
di –  
Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermaklumkan dengan hormat, bahwa setelah membaca dan menganalisis serta mengadakan koreksi seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudara **Ade Haris Hidayatullah, NIM: 181420195** yang berjudul "**ANALISIS STANDARD OPERATING PROCEDURE DALAM MANAJEMEN PELAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP Cikande 2)**" telah dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi ujian munaqasyah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Demikian, atas segala perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 07 November 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM**  
NIP. 197203171999031001

**Henny Saraswati, M.M**  
NIP. 198511172019032013

**ANALISIS *STANDARD OPERATING PROCEDURE***  
**DALAM MANAJEMEN PELAYANAN PADA BANK**  
**SYARIAH INDONESIA**  
**(Studi Kasus Pada BSI KCP Cikande 2)**

Oleh:

**Ade Haris Hidayatullah**  
**NIM. 181420195**

Menyetujui,

Pembimbing I



**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM**  
**NIP. 197203171999031001**

Pembimbing II



**Henny Saraswati, M.M**  
**NIP. 198511172019032013**

Mengetahui,

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Hj. Nurul Huda, M.Si.**  
**NIP. 196403141983032003**

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah



**Henny Saraswati, M.M**  
**NIP. 198511172019032013**

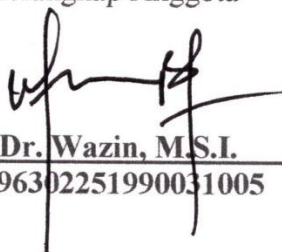
## PENGESAHAN

Skripsi atas nama **Ade Haris Hidayatullah**, NIM : **181420195**, yang berjudul : **ANALISIS *STANDARD OPERATING PROCEDURE* DALAM MANAJEMEN PELAYANAN PADA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Pada BSI KCP Cikande 2)**, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah UIN Sultan Mulana Hasanuddin Banten pada tanggal 08 November 2022 .skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah UIN Sultan Mulana Hasanuddin Banten.

Serang, 07 November 2022

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



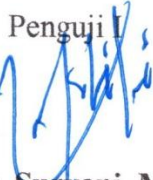
**Dr. Wazin, M.S.I.**  
NIP. 196302251990031005

Sekretaris Merangkap Anggota




**Denara Akmal, M.Acc.**  
NIP. 199508042022032002

Penguji I



**Dr. Suryani, M.,Si.**  
NIP. 197912222008012012


Penguji II



**Siti Marfuah, M.PI**  
NIP. 199012182019031014


Anggota,

Pembimbing I



**Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM**  
NIP. 197203171999031001

Pembimbing II



**Henny Saraswati, M.M**  
NIP. 198511172019032013

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya kepada kita umat Islam yang masih beruntung menikmati kesehatan yang prima. Salam dan Shalawat pun tercurah kepada sang proklamator 17 Rakaat Nabi Muhammad SAW dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi. Skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tuanya, Bapak Kamaluddin S.Pd dan Ibu Yayah Nurhayati tercinta, yang telah membesarkannya dan selalu mencurahkan kasih sayang, serta pengorbanannya tidak akan pernah terlupakan. Saya hanya bisa memanjatkan doa untuk orang tua saya.

## MOTTO

خَيْرُ النَّاسِ أَحْسَنُهُمْ خُلُقًا وَأَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

*"Mereka yang bermoral lurus dan membantu orang lain  
adalah orang-orang terbaik."*

(H.R. Ahmad)

## **RIWAYAT HIDUP PENULIS**

Ade Haris Hidayatullah adalah nama lengkapnya, lahir pada hari Senin, 19 April 1999 di Kabupaten Serang. Penulis adalah anak kedua dari ketiga bersaudara, dari Bapak Kamaludin S.Pd dan Ibu Yayah Nurhayati.

Penulis telah menempuh Pendidikan di MI Raudlatul Athfal Astana Careneng dan lulus tahun 2011, MTs Raudlatul Athfal Astana Careneng dan lulus tahun 2014, SMK Prisma Citra Nusantara tahun 2017, Kemudian melanjutkan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin, Banten.

Penulis terlibat dalam beberapa kelompok dalam kampus selama menjadi mahasiswa di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, antara lain Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (DEMA F) serta organisasi intra kampus lainnya sebagai wakil departemen eksternal periode 2020-2021, dan Senat Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten ( SEMA U ) sebagai ketua komisi B ( *controlling* ) periode 2021-2022. Sementara itu penulis juga aktif di organisasi ekstra kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Serang ( HAMAS ) sebagai sekretaris umum pengurus komisariat Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten periode 2020-2021, dan Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia ( PMII ) sebagai pengurus rayon periode 2020-2021, pengurus komisariat periode 2021-2022.



## KATA PENGANTAR

### *Assalamualaikum Wr.Wb*

Segala puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas karunia dan rahmat-Nya kepada kita umat Islam yang masih beruntung menikmati kesehatan yang prima. Salut dan shalawat kepada yang mendakwahkan 17 rakaat Nabi Muhammad SAW. Setelah banyak ketekunan, penulis akhirnya menyelesaikan skripsi bernama “Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* Dalam Manajemen Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikande 2)”.

Sebagai manusia dengan keterbatasan bakat, penulis menghadapi berbagai tantangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Kesulitan dan hambatan tersebut dapat diatasi, namun dengan dukungan, inspirasi, dan arahan dari berbagai pihak serta tekad penulis.

Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. K.H Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
2. Ibu Dr. Hj. Nihayatul Masykuroh, M.Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;
3. Ibu Henny Saraswati, M.M., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten;

4. Bapak Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM., selaku Pembimbing I dan ibu Henny Saraswati, M.M., selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dalam penyusunan skripsi;
5. Penguji I Ibu Dr. Suryani, M.Si. dan penguji II Ibu Siti Marfuah, M.P.I
6. seluruh civitas akademika, staf, dan pekerja di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan kontribusi dalam bentuk apapun dalam penulisan skripsi ini;
7. seluruh sahabat perbankan syariah angkatan 2018 khususnya perbankan syariah kelas E yang telah saling berbagi nasehat dan inspirasi dalam pengalaman kuliahnya;
8. Dan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini namun tidak dapat disebutkan namanya satu per satu oleh penulis.

Akhir kata, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya apabila masih banyak kesalahan dalam penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis membutuhkan masukan dan ide yang konstruktif. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

***Wassalamualaikum Wr.Wb***

Serang, 7 November 2022  
Penulis

**ADE HARIS HIDAYATULLAH**  
NIM: 181420195

## DAFTAR ISI

<b>PENYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	i
<b>ABSTRAK</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS</b> .....	iii
<b>PERSETUJUAN</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>MOTTO</b> .....	vii
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Fokus Penelitian .....	5
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Penelitian Terdahulu.....	7
G. Kerangka Pemikiran .....	11
H. Metode Penelitian.....	13
I. Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	19
A. Manajemen .....	19
B. Pelayanan .....	22
C. Unsur Pelayanan .....	26
D. Manajemen Pelayanan .....	27

E. SOP .....	32
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PT. BSI KCP CIKANDE 2 .....</b>	<b>35</b>
A. Sejarah PT. BSI KCP CIKANDE 2 .....	35
B. Visi dan Misi .....	37
C. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas .....	37
D. Produk-Produk BSI .....	47
<b>BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
A. Hasil Penelitian .....	65
B. Manajemen Pelayanan Berbasis SOP .....	79
C. Analisis Penerapan Manajemen Pelayanan Berbasis SOP .....	85
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan .....	89
B. Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>	<b>95</b>