

**SKRIPSI**

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**



**OLEH:**

**ILDA RESTI NINGSI  
NIM: 18.2300.108**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**



**OLEH**

**ILDA RESTI NINGSI  
NIM: 18.2300.108**

Skripsi sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP  
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**

**ILDA RESTI NINGSI  
NIM: 18.2300.108**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2023**

## PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Baru.

Nama Mahasiswa : Ilda Resti Ningsi

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.108

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No B.4361/In.39.8/PP.00.9/10/2021

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Bahtiar, S.Ag., M.A.

NIP : 19720505 199803 1 004

Pembimbing Pendamping : Muhammad Satar, S.E., M.M.

NIDN : 2011048203

(.....)

(.....)

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Muhammadun, M. Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002.

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

Nama Mahasiswa : Ilda Resti Ningsi

Nomor Induk Mahasiswa : 18.2300.108

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No B.4361/In.39.8/PP.00.9/10/2021

Tanggal Kelulusan : 10 Februari 2023

Disahkan oleh Komisi Penguji :

Bahtiar, S.Ag., M.A.	(Ketua)	(.....)
Muhammad Satar, S.E., M.M.	(Sekertaris)	(.....)
Dr. H. Mukhtar Yunus, Lc. M. Th. I.	(Anggota)	(.....)
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,



Muzdalifah Muhammadun, M. Ag.  
NIP. 19710208 200112 2 002.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ.

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. berkat hidayah, taufik dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Surahmah dan Ayahanda Ahmad tercinta dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari bapak Bahtiar, S.Ag., M.A. dan bapak Muhammad Satar, S.E., M.M. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang baru dan Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si., sebagai Rektor IAIN Parepare periode 2018-2022 yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan FEBI yang baru dan Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai “Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam” periode 2018-2022 atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Hj. ST. Nurhayati, M. Hum, sebagai dosen pembimbing akademik yang telah memberikan saran dan motivasinya selama penulis menjalani perkuliahan.

4. Bapak Dr. H. Mukhtar Yunus, Lc., M.Th. I selaku penguji pertama dan Abdul Hamid, S.E., M.M. selaku penguji kedua yang telah memberikan saran dan masukan pada skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen program studi Perbankan Syariah yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama studi di IAIN Parepare.
6. Para staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang banyak membantu dalam mengurus segala keperluan administratif selama penulis kuliah di IAIN Parepare.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengajari dan membagi ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan di IAIN Parepare.
8. Para keluarga besar BSI KCP Barru yang telah memberikan informasi dan data yang dibutuhkan penulis dalam penelitian.
9. Untuk kakakku tercinta Miska Rahayu dan Adikku Meisya Aulia yang telah memberikan semangat kepada penulis, serta para tanteku dan seluruh keluarga besar saya yang telah mendukung dan membuat penulis lebih semangat.
10. Teman-teman seperjuangan pada jurusan Perbankan Syariah 018 dan Sahabat yang telah memberikan semangat pada penulis.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan dalam penulisan ini. Kritik dan saran demi perbaikan penelitian ini sangat diharapkan dan akan diterima sebagai bagian untuk perbaikan kedepannya sehingga menjadi penelitian yang lebih baik, pada akhirnya peneliti berharap semoga hasil penelitian ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Akhirnya penulis menyampaikan

kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

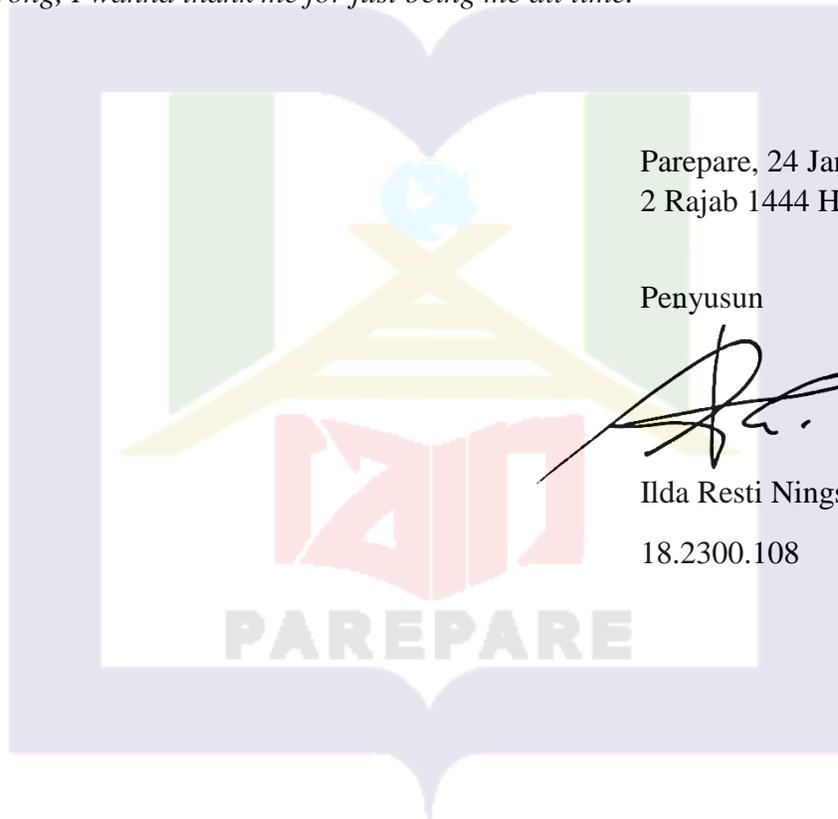
*Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me, I wanna thank me for doing all these hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and trying to give more than I receive. I wanna thank me for trying to do more right than wrong, I wanna thank me for just being me all time.*

Parepare, 24 Januari 2023  
2 Rajab 1444 H

Penyusun



Ilda Resti Ningsi  
18.2300.108



## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ilda Resti Ningsi  
NIM : 18.2300.108  
Tempat/Tgl Lahir : Lalento, 15 Juli 2000  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)  
Layanan Customer Service terhadap Peningkatan Kepuasan  
Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 24 Januari 2023  
2 Rajab 1444 H

Penyusun



Ilda Resti Ningsi  
18.2300.108

## ABSTRAK

Ilda Resti Ningsi, *Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru*. (Dibimbing oleh Bapak Bahtiar, dan Bapak Muh. Satar).

Dunia perbankan saat ini semakin maju begitu juga dengan berbagai jenis bank sudah berdiri secara nasional baik itu konvensional maupun syariah. Setiap bank secara nasional memiliki atau mempunyai berbagai standar layanan untuk bagian customer service yang diberikan kepada nasabah baik itu dari nasabah biasa sampai pada nasabah yang priority tanpa ada diskriminasi antara satu sama lain. Salah satu bank yang terus meningkatkan standar layanan customer servicenya adalah BSI Kantor Cabang Pembantu Barru. Berdasarkan latar belakang tersebut penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik penerapan standar operasional prosedur (SOP) KCP Barru. Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan dan pengaruh antara penerapan standar operasional prosedur (SOP) customer service KCP Barru terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI Kantor Cabang Pembantu Barru.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif menggunakan analisis statistik deksriptif dan statistik asosiatif. Pengumpulan data dilakukan melalui survei kuesioner dan dokumentasi. Metode yang digunakan dalam menguji hipotesis adalah dengan menggunakan teknik analisis data *one sample t-test*, uji korelasi *person product moment*, regresi linear sederhana, uji hipotesis t dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

Hasil penelitian ini menunjukkan: berdasarkan dari uji *one sample t-test* memperoleh nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Baiknya tingkat penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service sebesar 90,25% dengan klasifikasi sangat baik. hasil *uji one sample t-test* memperoleh nilai signifikan  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Baiknya tingkat kepuasan nasabah sebesar 87,4% Dengan klasifikasi sangat baik. Hasil perhitungan korelasi pearson product moment diperoleh nilai  $r$  hitung  $0,183 < r$  tabel  $0,212$  dengan signifikan  $0,92 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana,  $Y = 27,619 + 0,203X$  dengan signifikan  $0,92 > 0,05$ , artinya tidak ada pengaruh antara penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah. Pengujian koefisien determinasi memperoleh nilai *R Square* sebesar 0,033. Nilai ini memiliki sumbangsih sebesar 3,3% bahwa penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service (X) tidak mampu menjelaskan kepuasan nasabah (Y) dan 96,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

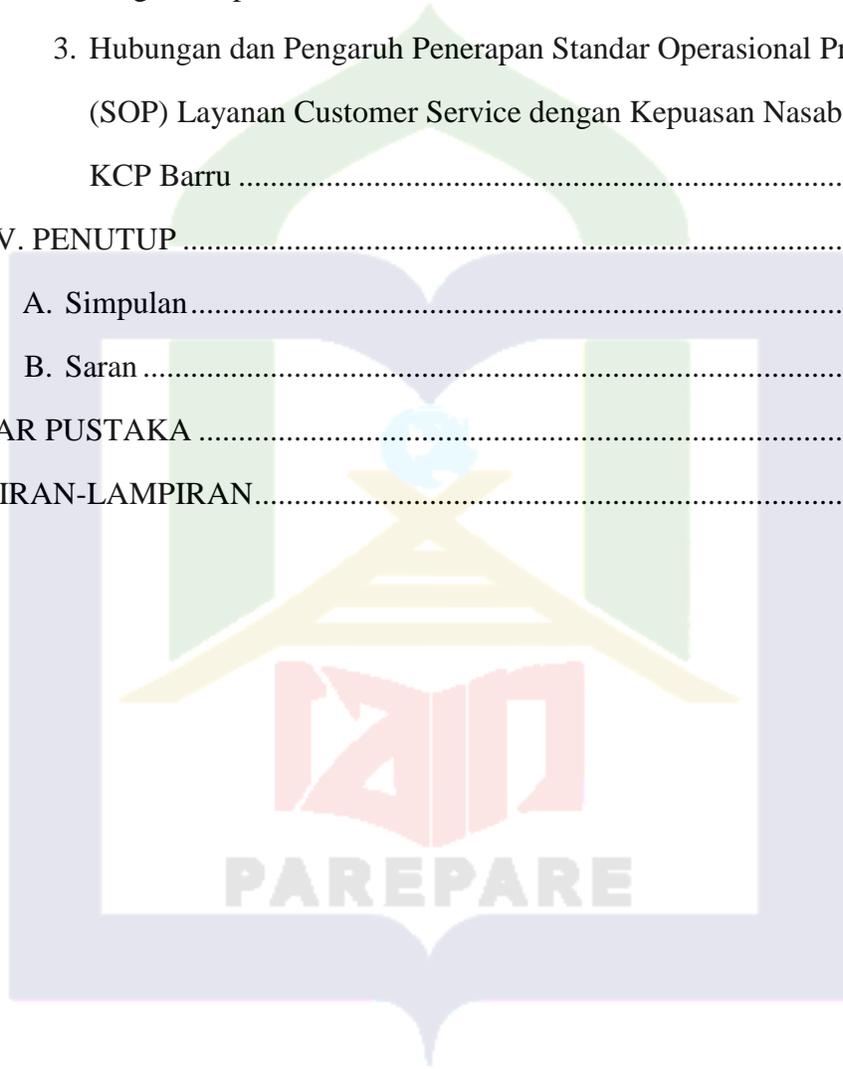
**Kata Kunci:** *Standar Operasional Prosedur, Costumer Service, dan Kepuasan nasabah*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	viii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN .....	xvii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	7
B. Tinjauan Teoritis .....	10
1. Standar Operasional Prosedur (SOP) .....	10
2. Customer Service .....	15

3. Kualitas Layanan.....	18
4. Nasabah.....	23
5. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	29
C. Kerangka Pikir .....	39
D. Hipotesis.....	40
BAB III. METODE PENELITIAN.....	41
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	43
C. Populasi dan Sampel .....	43
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Definisi Operasional Variabel.....	45
F. Instrumen Penelitian .....	47
G. Teknik Pengolahan Data .....	49
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	49
3. Uji Normalitas.....	50
4. Uji One Sample T-Test .....	50
5. Koefisien Korelasi Sederhana.....	51
6. Uji t ( Hipotesis).....	52
7. Regresi Linear Sederhana .....	53
8. Uji Koefisien Determinasi .....	54
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
A. Deskriptif Hasil Penelitian.....	55
B. Pengujian Instrumen Penelitian dan Hasil Penelitian.....	64

C. Pembahasan .....	82
1. Tingkat Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service Pada BSI KCP Barru.....	82
2. Tingkat Kepuasan Nasabah di BSI KCP Barru .....	84
3. Hubungan dan Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service dengan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Barru .....	85
BAB IV. PENUTUP .....	88
A. Simpulan.....	88
B. Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	93



## DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia	1
2.1.	Hasil penelitian terdahulu	7
3.1.	Data Jumlah Populasi Per Bulan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru	44
3.2.	Indikator untuk Standar Operasional Prosedur Layanan Customer Service pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.	48
3.3.	Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.	49
3.4.	Ketentuan Koefisien Korelasi	52
4.1	Proporsi Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Kelamin	56
4.2	Proporsi Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Usia	56
4.3	Proporsi Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Agama	57
4.4	Proporsi Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Pekerjaan	57
4.5	Item Jawaban Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)	58
4.6	Item Jawaban Kepuasan Nasabah (Y)	60

4.7	Deskriptif Statistik Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X).	61
4.8	Deskriptif Frekuensi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X).	62
4.9	Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Nasabah (Y).	63
4.10	Deskriptif Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).	63
4.11	Uji Validitas Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)	65
4.12	Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	66
4.13	Uji Reliabilitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)	67
4.14	Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)	68
4.15	Hasil Uji Normalitas One Sample Kolmogorov-Smirnov Test	69
4.16	Tabel klasifikasi	71
4.17	Hasil Uji One Sample T (Test) Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)	72
4.18	Hasil Uji One Sample T (Test) Kepuasan Nasabah (Y)	73
4.19	Interval Koefisien	75
4.20	Hasil Uji Koefisien Pearson Product Moment	75
4.21	Hasil Uji Hipotesis	76
4.22	Variabel Entered/Removed	78
4.23	Hasil Anova	78
4.24	Hasil <i>Coefficients</i>	79
4.25	Uji Koefisien Determinasi	82

## DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pemikiran	40
4.1	Hasil Uji Normalitas Histogram	70
4.2	Hasil Uji Normalitas P-Plot	70



**DAFTAR LAMPIRAN**

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Kuesioner	94
2	Identitas Responden	99
3	Jawaban Responden	102
4	Rumus dan Hasil Perhitungan Statistik	107
5	SK Penetapan Pembimbing Skripsi	117
6	Berita Acara Revisi Judul	118
7	Surat Pengantar Penelitian dari Kampus	119
8	Surat Meneliti dari DPMTSP	120
9	Surat Selesai Meneliti	121
10	Dokumentasi Penelitian	122
11	Biodata Penulis	123

## TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada halaman berikut :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ŝa	Ŝ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	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	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
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
---	----	---	----

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia terdiri atas vokal tunggal (*monoftong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	a	A
إ	Kasrah	i	I
أ	Dammah	u	U

Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	<i>Fathah dan yá’</i>	a	a dan i
وُـ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hau-la*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا   آ	<i>fathah dan aif dan yá'</i>	ā	a dan garis di atas
إ	<i>kasrah dan yá'</i>	î	i dan garis di atas
أ	<i>dammah dan wau</i>	û	u dan garis di atas

Contoh :

مَات : *māta*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

#### 4. *Tā' Marbutah*

Transliterasi untuk *tā' marbutah* ada dua, yaitu:

- tā' marbutah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].
- tā' marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. *Syaddah (Tasydid)*

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* (ـّ) dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh :

رَبَّنَا	: <i>Rabbanā</i>
نَجَّيْنَا	: <i>Najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
الْحَجُّ	: <i>al-hajj</i>
نُعْمٌ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوٌّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi (Î).

عَلِيٍّ	: 'Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)
عَرَبِيٍّ	: 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh :

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
-----------	---

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh :

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*

النَّوْعُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

## 8. Kata Arab yang Lazim dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata Al-Qur'an (dari *Qur'an*), *Sunnah*, *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh :

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab*

### Lafaz al-jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh :

دِينُ اللَّهِ : *dīnullah* بِاللَّهِ : *billah*

Adapun *ta' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُم فِي رَحْمَتِ اللَّهِ : *hum fi rahmatillāh*

#### 1. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasi huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

*Al-Gazali*

*Al-Munqiz min al-Dalal*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)  
 Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

## B. singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	: <i>subḥānahū wa ta'āla</i>
saw.	: <i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	: <i>'alaihi al- sallām</i>
H	: Hijriah
M	: Masehi
SM	: Sebelum Masehi
l.	: Lahir tahun
w.	: Wafat tahun
QS .../...: 4	: QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	: Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	: صفحه
دم	: بدون مكان
صلعم	: صلى الله عليه وسلم

ط	: طبعة
دن	: بدون ناشر
الخ	: إلى آخرها/آخره
ج	: جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al.: “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj.: Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol.: Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, dunia perbankan semakin maju begitu juga dengan berbagai jenis bank sudah berdiri secara nasional baik itu konvensional maupun syariah. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Dalam kondisi seperti itu, bank syariah dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik kepada nasabah untuk tetap bertahan dengan bank-bank lain di Indonesia.

Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan, sampai pada bulan desember 2021 industri Perbankan Syariah telah memiliki jaringan tersendiri sebanyak 12 Bank Umum Syariah (BUS) dengan jumlah kantor 2035, 21 Unit Usaha Syariah (UUS) dengan jumlah kantor 444, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) 164 dengan jumlah kantor 659. Dan secara umum dalam jangka 10 tahun terakhir perkembangan perbankan Syariah Indonesia dapat kita lihat dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1. Perkembangan Kelembagaan dan Kinerja Perbankan Syariah di Indonesia**

Indikator	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
BUS	11	11	12	12	13	13	14	14	14	12
UUS	24	23	22	22	21	21	20	20	20	21
BPRS	158	163	163	163	166	167	167	164	163	164
Jaringan Kantor	2663	2990	3085	2910	2620	2777	2891	3081	3216	3302

*\*posisi bulan desember 2021 (sumber: [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)) Statistik Perbankan Syariah 2021.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan, “Statistik Perbankan Syariah”, [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), (02 april 2022).

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya bank syariah, melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu strategi yang sangat penting dan harus dimiliki oleh suatu bank syariah adalah unggul dalam pelayanan. Karena bagi nasabah, pelayanan yang bermutu itu merupakan suatu hal yang sangat penting.

Nasabah cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya, sebagai konsekuensinya setiap usaha penyedia layanan jasa juga perlu mempertimbangkan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan atau keinginan nasabah. Di dalam memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan, yaitu *reliability*, *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, dan *assurance*.

Untuk mewujudkan keinginan tersebut, setiap bank haruslah memiliki suatu standar/pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi atau tahapan yang dilakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Pedoman tertulis itu disebut juga dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Tujuan dari SOP salah satunya adalah untuk menghindari segala sesuatu yang tidak diinginkan selama proses pekerjaan berlangsung. Selain untuk memudahkan organisasi dalam mengatur dan menjalankan alur kerja, SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh organisasi. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam SOP maka secara bertahap kualitas pelayanan publik juga akan lebih baik, profesional, cepat dan mudah.

Disisi yang lain para nasabah semakin kritis dengan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diperoleh dari perbankan. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan, maka nasabah akan melakukan

protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan protes melalui media massa yang dapat menghancurkan citra bank tersebut.

Akhir-akhir ini, terdapat fenomena menarik di masyarakat, bahwa SOP yang telah disusun kurang diterapkan secara maksimal bahkan terkesan sekedar ajang formalitas belaka. SOP itu menjadi teori kosong tanpa tindakan nyata. Padahal SOP disusun atas dasar kesepakatan bersama sebagai panduan bagi semua karyawan agar dapat bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan sehingga hasil yang ditargetkan oleh sebuah organisasi dapat tercapai secara optimal. Maka dari itu, peneliti mengangkat fenomena tersebut sebagai bahan penelitian guna ditelaah lebih lanjut.

Frontliner menggambarkan tentang bank tersebut baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Jika *Teller* dan *Customer Service* memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, maka nasabah tersebut akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut, maka dari itu Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah.

PT. Bank mandiri Syariah merupakan lembaga perbankan di Indonesia. Pada awalnya PT. Bank mandiri selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah, Sejalan dengan keinginan PT. Bank Susila Bakti membentuk unit syariah. Langkah awal yaitu dengan merubah Anggaran Dasar tentang nama PT. Susilo Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah pada tanggal 29 mei 1999. Kemudian pada tanggal 8 september 1999 PR Bank Syariah Sakina Mandiri berubah nama menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. Selanjutnya pada tanggal 1 Februari 2021, Bank BNI Syariah, Bank BRI Syariah dan Bank Syariah Mandiri resmi digabung

ke dalam Bank Syariah Indonesia, yang kemudian diubah namanya menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Selain itu, tiga bank merger tersebut akan menjadi perusahaan bank syariah terbesar di tanah air dengan total aset sekitar 239, 56 triliun.

Pada dasarnya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Baru merupakan tempat penghimpunan dana dan penyaluran dana yang berasal dari masyarakat atau nasabah. Pelayanan adalah hal utama yang sangat diprioritaskan. Setiap Bank mempunyai SOP (Standar Operasional Prosedur) termasuk bank BSI KCP Baru ini. Dimana tujuan penerapan SOP ialah mendukung kegiatan bank tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur yang ditetapkan. Dalam melayani nasabah, customer service dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

Customer service harus memberikan pelayanan yang terbaik dan efisien pada nasabah, sebab nasabah haruslah diperhatikan, dilayani dengan baik, diikuti selernya dan kebiasaannya sehingga nasabah tidak kecewa dan kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan tersebut dapat terpenuhi dengan baik

Berdasarkan Konsep kepuasan nasabah mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku nasabah berubah. 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 memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank atau perusahaan.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 83.

Bertumpu pada permasalahan di atas, salah satu langkah dalam upaya memenangkan setiap persaingan usaha di antaranya dengan penerapan SOP (*Standard Operating Procedur*) pada setiap unit kerja yang ada dalam perusahaan. Efisiensi dari setiap unit kerja perusahaan tersebut akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja, maupun biaya operasional karena penerapan SOP.

Dari keterangan di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut hal-hal yang berkaitan dengan standar layanan customer service tersebut dan mengungkapkan pada sebuah karya tulis atau skripsi dengan judul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru”.

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service pada BSI KCP Barru?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Barru ?
3. Apakah Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada BSI KCP Barru.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini antara lain yaitu:

1. Untuk mendeskripsikan tingkat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service pada BSI KCP Barru.
2. Untuk memperoleh tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Barru.

3. Untuk mengkaji apakah penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada BSI KCP Barru.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan, serta meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi pengembangan ilmu ekonomi terkhusus terkait Bank Syariah Indonesia (BSI) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service Bank.

##### 2. Manfaat Praktis

###### a. Bagi penulis

- 1) Untuk memahami bagaimana pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah pada Bank Bank Syariah Indonesia KCP Barru.
- 2) Penulisan tugas akhir ini sebagai syarat kelulusan dari jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN ParePare

###### b. Bagi nasabah, dapat menjadi informasi bagi nasabah dalam mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service Bank Bank Syariah Indonesia KCP Barru

###### c. Bagi akademis, diharapkan dapat dipakai sebagai acuan dalam menguji kembali variabel-variabel yang telah diteliti dan sebagai pedoman dalam melakukan penelitian yang sejenis.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Tinjauan penelitian terdahulu dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang hubungan topik yang akan diteliti dengan penelitian sejenis yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya sehingga diharapkan tidak terjadi pengulangan dan mampu memberikan informasi atau ide terkait hal yang akan diteliti. Terkait dengan pembahasan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service terhadap peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru dan sepanjang penelusuran referensi dari yang penulis lakukan peneliti menemukan beberapa penelitian yang sejenis, dapat dilihat pada tabel di bawah ini, yaitu:

**Tabel 2.1. Hasil penelitian terdahulu**

Nama Penulis	Judul	Hasil Penelitian atau Kesimpulan	Perbedaan
1. Fitri Madona <sup>3</sup>	Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada Pt. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang 16 Ilir Palembang.	Bahwa kesimpulan dari penulisan skripsi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang 16 Ilir Palembang. Dengan hasil penelitiannya yaitu untuk	-lokasi penelitian di Pt. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang 16 Ilir Palembang.

---

<sup>3</sup> Fitri Madona, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Pt. Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang* (Skripsi : UIN Raden Fatah Palembang, 2017), h. 68

		<p>nilai <math>t_{hitung} = 9,325</math> dan <math>K_d</math> bernilai = 49,4% sedangkan sisanya 50,6% dipengaruhi oleh variabel lainnya.</p>	
2. Kevin Aditya Pratama <sup>4</sup>	<p>Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo.</p>	<p>kesimpulan dari penulisan skripsi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo. Hasil penelitiannya yaitu untuk nilai <math>K_d</math> bernilai = 73,0% serta</p>	<p>-Lokasi penelitian dilakukan pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo. -teknik sampling yang digunakan adalah sistem purposive sampling - memiliki 5 variabel X (tangible, emphaty, responsiveness, assurance, dan reliability) dengan variabel Y</p>

<sup>4</sup> Kevin Aditya Pratama, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Cabang Ponorogo* (Skripsi : UII Yogyakarta, 2018), h. 63

		memiliki t_hitung cukup besar.	(kepuasan nasabah).
3. Lintang E. Hutosoit <sup>5</sup>	Pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Aksara Medan.	Kesimpulan dari skripsi ini menunjukkan bahwa SOP customer service berpengaruh positif lemah dan signifikan terhadap kepuasan nasabah bank BNI KCP Aksara Medan. Dengan hasil, 19,9% kepuasan nasabah dipengaruhi oleh SOP customer service dan sisanya 81,1% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang belum dimasukkan.	-penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Aksara Medan.

<sup>5</sup> Lintang E. Hutosoit, *Pengaruh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia KCP Aksara Medan*, (skripsi : Politeknik Negeri Medan, 2019), h. 99.

## B. Tinjauan Teoritis

### 1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

#### a. Pengertian SOP

SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur suatu tahapan proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Prosedur kerja yang dimaksud itu bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah.<sup>6</sup> Standar operasional prosedur adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif (dan efisien), konsisten, standar dan sistematis.<sup>7</sup>

Pengertian SOP, Secara sederhananya yaitu suatu petunjuk secara tertulis yang memaparkan mengenai langkah-langkah kerja atau bagaimana cara melaksanakan kegiatan dengan rutin. SOP kerap dipakai untuk menunjukkan kepatuhan terhadap suatu peraturan maupun praktik operasional dalam organisasi. Serta guna mendokumentasikan dan mengabadikan bagaimana tugas wajib diselesaikan dalam organisasi kelompok atau individu.

Dalam menjalankan operasional perusahaan, peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi suatu perusahaan.

---

<sup>6</sup> M. Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP*, (Jakarta : Raih Asa Sukses, 2014), h. 7.

<sup>7</sup> Rudi M. Tambunan, *Standar Operating Procedures (SOP)*, (Jakarta: Maiestas Publishing, 2008), h. 79.

b. Tujuan SOP

Adapun tujuan dari penerapan SOP antara lain:

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

c. Manfaat SOP

Berdasarkan apa yang dijelaskan dalam Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008, manfaat Standar Operasional Prosedur (SOP) secara umum bagi suatu organisasi antara lain:

- 1). Sebagai standarisasi cara atau metode yang dilakukan oleh pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan secara khusus, mengurangi kesalahan-kesalahan, dan kelalaian dalam unit kerja.
- 2). Standar operasional prosedur membantu staff untuk lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen perusahaan. Sehingga hal ini akan mengurangi keterlibatan antara atasan atau pimpinan dalam pelaksanaan proses kegiatan sehari-hari.

- 3). Meningkatkan akuntabilitas dan kredibilitas perusahaan dengan mendokumentasikan segala tanggung jawab khusus dalam pelaksanaan tugas-tugas.
  - 4). Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkrit untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja, serta membantu pegawai mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
  - 5). Menciptakan bahan-bahan pelatihan pengembangan yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat beradaptasi dalam lingkungan organisasi/unit kerja.
  - 6). Menunjukkan secara nyata bahwa kinerja perusahaan efisien dan dikelola dengan profesional.
  - 7). Menyediakan pedoman, panduan dan acuan bagi setiap staff di unit pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
  - 8). Menghindari adanya tumpang tindih pelaksanaan tugas dalam pemberian pelayanan.
  - 9). Membantu penelusuran terhadap resiko kesalahan-kesalahan prosedural dalam memberikan pelayanan masyarakat. Serta menjamin segala proses pelayanan agar tetap berjalan di berbagai situasi.
- d. Standar Operasional Prosedur Customer (SOP) Service BSI KCP Barru

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service BSI KCP

Barru sebagai berikut:

- 1). Penampilan
  - a). Seragam Kerja Pria
    - (1). Hari senin dan rabu: seragam frontliner kemeja putih lengan panjang , dasi toska, dengan celana panjang abu-abu.

- (2). Hari selasa dan kamis: seragam frontliner kemeja warna putih lengan panjang dan dasi warna abu-abu bergaris dengan celana panjang abu-abu tua.
  - (3). Pakaian kerja untuk hari jumat yaitu batik/motif tradisional.
  - (4). Ketentuan lain dari seragam
    - (a). Tanda pengenal pegawai (TPP) terpasang di dada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening
    - (b). Warna ikat pinggang menyesuaikan dengan warna sepatu
    - (c). Pakaian dalam berwarna putih
    - (d). Mengenakan sepatu jenis pantofel warna hitam
    - (e). Kaos kaki senada dengan warna celana panjang
  - (5). Aksesoris Pria: jam tangan model sederhana dan cincin model sederhana atau cincin kawin.
- b). Seragam Kerja Wanita
- (1). Hari senin dan rabu: seragam frontliner dengan blouse warna motif mozaik berwarna toska, menggunakan blazer serta rok abu-abu dan mengenakan jilbab toska sesuai panduan hijab.
  - (2). Hari selasa dan kamis: mengenakan blouse warna orange bercorak mozaik, mengenakan blazer serta celana panjang warna abu-abu dengan hijab orange sesuai panduan penggunaan hijab.
  - (3). Pakaian kerja untuk hari jumat yaitu batik/motif tradisional.
  - (4). Ketentuan lain dari seragam
    - (a). Mengenakan tanda pengenal pegawai (TPP) di dada sebelah kiri dengan tempat TPP berwarna bening

(b). Menggunakan pantopel dan kaos kaki berwarna hitam

(5). Aksesoris wanita:

(a). Tas model formal yang tidak banyak pernak pernik dan warna sesuai dengan warna sepatu

(b). Mengenakan jam tangan model sederhana

(c). Perhiasan: kalung dan sepasang anting model sederhana, cincin model sederhana atau cincin kawin dan tidak mengenakan perhiasan dengan ukuran yang terlalu besar dan mencolok

2). Persiapan dan Peralatan

a). Area kerja harus dalam kondisi rapi dan bersih serta peralatan tersedia dan berfungsi dengan baik.

b). Memastikan ketersediaan formulir pembukaan rekening dan formulir lainnya yang diperlukan dalam transaksi

c). Memastikan tempat permen terisi

d). Sikap siap melayani 5 menit sebelum buka pelayanan

3). Sikap Melayani

a). Sikap mengawali layanan

(1). Berdiri dan tersenyum dan kontak mata pada nasabah

(2). Mengucapkan salam

(3). Mempersiapkan dirir

(4). Menanyakan nama nasabah dan kebutuhannya

(5). Menawarkan bantuan

b). Sikap selama melayani

(1). Senantiasa menjaga kontak mata ketika berbicara dengan nasabah

- (2). Posisi duduk tegak, siku tidak bertumpu pada meja dan pandangan fokus pada nasabah
  - (3). Menggali kebutuhan dan keluhan nasabah
  - (4). Memberikan perhatian ketika melayani
  - (5). Fokus pada transaksi dan tidak mengerjakan hal lain
  - (6). Tidak menyela ucapan nasabah
  - (7). Meminta izin terlebih dahulu ketika ingin mengambil sesuatu pada nasabah seperti tanda tangan, buku tabungan, kartu identitas, dan lainnya
- c). Sikap mengakhiri layanan
- (1). Menawarkan bantuan lainnya
  - (2). Senantiasa menyebut nama nasabah
  - (3). Mengucapkan terima kasih
  - (4). Berdiri dan bersalaman/mengatupkan kedua tangan
  - (5). Mengucapkan salam ketika hendak berpisah

## 2. Customer Service

Customer Services merupakan unit pelayanan bank yang pertama kali bertemu dan berinteraksi dengan nasabah dengan job desk melakukan pembukaan dan penutupan rekening kepada nasabah. Secara umum, pengertian Customer Service adalah seseorang yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan dalam bidang pembukaan rekening, penutupan rekening, menginformasikan dan menawarkan serta mengedukasi segala produk perbankan kepada nasabah, serta menerima dan menyelesaikan berbagai keluhan nasabah.

Customer Service mengandung makna melayani nasabah. Kasmir dalam salah satu buku Ikatan Bankir Indonesia mengemukakan bahwa Customer Services

ialah setiap aktivitas yang diperuntukkan untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi nasabah melalui *services*, dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Adapun indikator utama dalam memberikan pelayanan yang baik menurut Jillian Mercer yaitu:

*There are two main indicators of this good service rule. The first is that employees of your business (who should always wear name badges) and the second indicator that you are being appropriately courteous to your customers is that you make services available equally to your customers if they are entitled to them and those services are clearly operated to suit their convenience.*<sup>8</sup>

Berdasarkan pernyataan dari Jillian Mercer, terdapat dua indikator utama dari pelayanan yang baik, yang pertama yaitu dalam melayani nasabah, karyawan senantiasa berpakaian rapi dengan mengenakan tanda pengenal agar pelanggan dapat merasa nyaman dalam berkomunikasi. Dan indikator yang kedua yaitu berlaku sopan pada pelanggan tanpa memandang status, ras dan agama.

a. Fungsi Customer Service

Fungsi dan tugas-tugas Customer Service harus benar-benar dipahami seorang CS sehingga dapat menjalankan tugasnya secara prima. Dalam praktiknya fungsi CS adalah:

- 1). Sebagai resepsionis, CS berfungsi sebagai penerima tamu/nasabah.
- 2). Sebagai deskman, CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi.

---

<sup>8</sup> Jillian Mercer, *May I Help You?: Great Customer Service For Small Business*, (Asustralia: Allen & Unwin, 2003), h. 75.

- 3). Sebagai salesman, berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
  - 4). Sebagai *customer relation Officer*, CS berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
  - 5). Sebagai komunikator yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan antara bank dengan nasabah.<sup>9</sup>
- b. Dasar-dasar Pelayanan Customer Service.
- Adapun dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami seorang CS, yaitu:
- 1). Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih sesuai dengan SOP Bank yang berlaku.
  - 2). Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyuman.
  - 3). Menyapa dengan lemah lembut dan berusaha menyebut nama jika kenal.
  - 4). Sopan, tenang, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
  - 5). Berbicara sopan.
  - 6). Bergairah.
  - 7). Tidak menyela pembicaraan nasabah.
  - 8). Mampu meyakini nasabah.
  - 9). Jika tidak sanggup melayani, berikan kerekan yang lain untuk melayani.
  - 10). Bila belum dapat melayani memberitahukan waktu yang tepat untuk dapat melayani nasabah tersebut.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Kasmir, *Manajemen perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), h. 217.

<sup>10</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2018), h. 182.

c. Sikap Customer Service

Sikap melayani nasabah yang dapat diberikan oleh seorang CS tergantung dari kondisi atau situasi pada saat berhadapan dengan pelanggan dari awal sampai akhir. Ada beberapa sikap yang perlu diperhatikan dan harus dilakukan oleh CS dalam melayani pelanggan, antara lain:

- 1). Memberi kesempatan nasabah berbicara.
- 2). Mendengarkan baik-baik.
- 3). Tidak menyela pembicaraan.
- 4). Ajukan pertanyaan kepada nasabah.
- 5). Jangan marah dan jangan mudah tersinggung.
- 6). Jangan mendebat nasabah.
- 7). Jaga sikap, sopan, ramah dan selalu berlaku tenang dalam segala situasi.
- 8). Jangan menangani hal-hal yang bukan wewenangnya.
- 9). Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu nasabah.

3. Kualitas Layanan

Standar operasional prosedur customer service adalah suatu petunjuk secara tertulis mengenai langkah-langkah pelaksanaan kegiatan pelayanan Customer Service bank. Tujuan standar operasional prosedur Customer Service adalah memperoleh efisiensi yang dapat secara langsung memuaskan nasabah. Artinya dalam memberikan suatu pelayanan perlu dilakukan dengan tata cara tertentu yang diatur sedemikian rupa sehingga mampu membuat pelanggan atau nasabah merasa puas. Pelayanan yang menyenangkan memberikan dampak yang besar dalam menyelesaikan transaksi antara pelanggan dengan karyawan sekarang dan dimasa yang akan datang.

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar operasional yang telah ditetapkan perusahaan tersebut. Atau pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

- a. Ramah dimaksudkan bahwa pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
- b. Adil artinya memberikan pelayanan berdasarkan dengan urutan antrian.
- c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.
- d. Etika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat.<sup>11</sup>

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.<sup>12</sup> Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Maksud dari kualitas pelayanan ini yaitu upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya yang mengimbangi harapan pelanggan.<sup>13</sup> Dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan

---

<sup>11</sup> Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-dasar perbankan*, h. 152-153

<sup>12</sup> Lena Ellitan dan Lina Anatan, *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 114.

<sup>13</sup> Mithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, (Surabaya: Unitomo Press, 2019), h. 61-62.

serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi atau melebihi harapan pelanggan.

Dalam melayani pelanggan, sebuah perusahaan harus mempunyai cara strategis yang mampu memaksimalkan kepuasan dan loyalitas nasabah agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Salah satu cara strategis yang harus dilakukan adalah dengan melakukan mnemonik sederhana seperti DIRFT. DIRFT merupakan singkatan dari “*Do It Right the First Time*” yang berarti lakukan dengan benar pada pertama kalinya. Maksud dari pernyataan ini ialah ketika ingin pelanggan terkesan atau merasa puas akan pelayanan maka perusahaan harus memperhatikan secara seksama ketika baru pertama kali menghadapi pelanggan atau memperhatikan cara menghadapi pelanggan.<sup>14</sup>

Kotler menjelaskan tentang beberapa karakteristik dari layanan yang perlu diperhatikan seperti:

- a. Akses, yaitu layanan tersebut harus menjangkau keseluruhan tempat dan waktu secara tepat.
- b. Komunikasi, yaitu bahwa dalam memberikan layanan perlu dilakukan komunikasi yang efektif, efisien dan jelas serta akurat.
- c. Kompetensi, yaitu terkait dengan pegawai/karyawan yang memiliki keahlian dan keterampilan serta pengetahuan yang diperlukan berdasarkan layanan yang diberikan.
- d. Kesopanan, yaitu bahwa pegawai/karyawan harus ramah, cepat tanggap dan tenang untuk memberikan layanan yang memuaskan.
- e. Kredibilitas, yaitu perusahaan serta pegawai dapat dipercaya pelanggan.

---

<sup>14</sup> John A. Goodman, *Strategic Customer Service*, (New York: Amacom, 2009), h. 23.

- f. Keandalan, yaitu bahwa layanan yang diberikan secara konsisten, tepat dan dapat diandalkan.
- g. Responsif, yaitu terkait dengan layanan dan respon pegawai yang cepat terhadap permintaan pelanggan atau permasalahan yang dihadapi pelanggan.
- h. Keamanan, yaitu layanan yang diberikan harus bebas dari resiko, bahaya dan keraguan serta kerugian.
- i. Nyata, yaitu layanan tersebut harus bisa dicerminkan dalam bentuk fisik.
- j. Memahami konsumen, yaitu pegawai/karyawan benar-benar berusaha memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian secara individu.<sup>15</sup>

Dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan atau nasabah. terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasurahman yang dikutip oleh Tjiptono yaitu:<sup>16</sup>

a. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan bank dalam memberikan layanan yang konsisten, konsisten dengan yang dijanjikan kepada nasabah, misalnya dalam hal pemenuhan terhadap jam operasi, konsisten karyawan, penyediaan produk yang sesuai janji, dan lain-lain.

b. Bukti Langsung (*Tangible*).

Berkaitan dengan daya Tarik fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan, kebersihan ruangan, penampilan pegawai, lokasi bank dan lain-lain yang sifatnya fisik.

<sup>15</sup>Meithiana Indrasari, *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*, h. 62-63.

<sup>16</sup>Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: Andy, 2011), h. 198.

c. Empati (*empathy*).

Memahami masalah para pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan.

d. Ketanggapan (*responsiveness*).

Ketanggapan adalah kesediaan bank untuk memberikan tanggapan secara cepat kepada nasabah termasuk dalam atas keluhan nasabah. Ketanggapan dalam hal ini yaitu kesediaan untuk segera membantu ketika dibutuhkan nasabah, kecepatan dalam melayani, kecepatan dalam menindaklanjuti keluhan.

e. Jaminan (*assurance*).

Jaminan mencakup jaminan kompetensi, dapat dipercaya, kejujuran pemberi jasa, pemilikan kecakapan dan pengetahuan dalam mengerjakan jasa. Maksud dari *assurance* yaitu kemampuan bank dalam memberi keyakinan dan rasa percaya kepada pelanggan.

Karyawan merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional maupun kualitas kinerja suatu perusahaan. Seorang karyawan bank dituntut harus memiliki beberapa keterampilan dalam dunia perbankan agar dapat melayani setiap nasabah dan mampu menawarkan produk perbankan dengan cepat, tepat serta memuaskan dengan kata lain karyawan bank haruslah memiliki kualitas yang benar-benar dapat diandalkan.<sup>17</sup>

Menurut Supriyono, pelayanan publik yang berkualitas memiliki beberapa kriteria/indikator sebagai berikut:

- a. Tepat dan relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi profesi, harapan dan kebutuhan individu atau masyarakat.

---

<sup>17</sup> Kasmir, *Manajemen perbankan*, h. 134.

- b. Tersedia dan terjangkau, artinya pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapat prioritas.
  - c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
  - d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kualitas, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan, dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif, dan manusiawi.
  - e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau dengan tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
  - f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan jasa lapisan masyarakat.<sup>18</sup>
4. Nasabah
- a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah individu yang memakai jasa perbankan. Definisi lain dari nasabah adalah individu atau lembaga/badan yang menggunakan jasa perbankan baik dalam bentuk penyimpanan tabungan atau dalam bentuk pinjaman. Pihak bank biasanya berupaya semaksimal mungkin untuk menjalin relationship kepada nasabah untuk mendapatkan *feedback* berupa menumbuhkan ekspektasi nasabah yang melebihi dari harapan nasabah itu sendiri sehingga menumbuhkan *customer loyalty*.<sup>19</sup>

Nasabah merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, nasabah memegang peranan cukup penting

---

<sup>18</sup> Muhammad Fitri Rahmadana, *et al.*, eds., *Pelayanan Publik* (Yayasan Kita Menulis, 2020), h. 96-97.

<sup>19</sup>Rika Suprpty, *et al.*, eds., *Perbankan (Hasil Pemikiran dari para Dosen berbagai Perguruan Tinggi di Indonesia)*, (Sumatra Utara: Sihsawit Labuhan Batu, 2021), h. 5.

dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan bank.<sup>20</sup>

Nasabah memiliki keinginan-keinginan terhadap bank syari'ah, sehingga nantinya ia menjadi pelanggan bank syari'ah. Keinginan-keinginan yang harapannya dapat diperoleh bank adalah sebagai berikut:

- 1). Tersenyum kepadanya
- 2). Disapa dengan ramah
- 3). Disebut namanya saat komunikasi
- 4). Didengar dengan baik saat menyampaikan kebutuhan dan kesulitannya
- 5). Ingin benar-benar dipahami
- 6). Penjelasan/jalan keluar sesuai dengan keinginannya
- 7). Akan surprise bila penjelasan atau jalan keluar biasa dilihat lebih dari yang diinginkan
- 8). Tidak membagi perhatiannya dengan hal-hal lain
- 9). Cepat, tanggap dan akurat
- 10). Hal istimewa pada dirinya menjadi pujian
- 11). Penjelasan pasti mengapa harus menunggu
- 12). Tidak disalahkan atau didebat
- 13). Penjelasan logis bila terjadi penolakan
- 14). Ucapan terimakasih dan kesan akhir yang manis.<sup>21</sup>

b. Sifat-sifat Nasabah

- 1). Nasabah dianggap sebagai raja

---

<sup>20</sup> Kurniati Karim, *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*, (Surabaya: CV.Jakad Media Publishing, 2020), h. 31.

<sup>21</sup> Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktik)*, (Surabaya: Qiara Media, 2019), h. 128-129.

Petugas *Customer Service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan haruslah seperti melayani seorang raja dalam arti masih dalam batas-batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat bank atau derajat *Customer Service* itu sendiri.

2). Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan/kebutuhan. Jadi, tugas *Customer Service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

3). Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka di bantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

4). Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelkan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

5). Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Cet. II; Jakarta: Kencana, 2004), h. 207-208.

### c. Kepuasan Nasabah

*Customer satisfaction* (kepuasan nasabah), kepuasan nasabah mengukur sejauh mana harapan pelanggan terhadap produk atau jasa yang sesuai dengan aktual produk atau jasa yang dirasakan.<sup>23</sup> Kepuasan pelanggan yang buruk akan menyebabkan penurunan loyalitas pelanggan, dan pelanggan dapat dengan mudah beralih bank.<sup>24</sup> Beberapa pengertian kepuasan nasabah menurut para ahli:

- 1) Respons atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen (Zeithaml dan Bitner).
- 2) Menurut Tjiptono, bahwa kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “facio” (melakukan atau membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai ‘upaya pemenuhan sesuatu’.
- 3) Menurut Kotler dalam Lupiyoadi, Kepuasan merupakan tingkat perasaan Di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.
- 4) Menurut Kotler dan Amstrong mengemukakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi konsumen terhadap hasil dari suatu Produk dengan harapannya.<sup>25</sup>

<sup>23</sup> Eti Rochaety dan Ratih Tresnati, *Kamus Istilah Ekonomi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), h. 67.

<sup>24</sup> Freddy Rangkuti. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2013), h. 7.

<sup>25</sup>.Fitria Halim, *et al.*, eds., *Manajemen Pemasaran Jasa* (Yayasan Kita Menulis, 2021), h. 83.

Konsep kepuasan nasabah mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku nasabah berubah. 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 memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank.<sup>26</sup>

Dalam menentukan kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan menurut, Lupiyoadi, yaitu:

- 1). Kualitas produk, Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas;
- 2). Kualitas pelayanan, Terutama untuk industri jasa, nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan;
- 3). Emosional, Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap merek tertentu;
- 4). Harga, Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada nasabahnya;

---

<sup>26</sup> Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 83.

- 5). Biaya, Nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.<sup>27</sup>

Menurut Tjiptono kepuasan nasabah dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

- 1). Kepuasan atas kemampuan perusahaan dalam melayani nasabah,
- 2). Kepuasan atas kesigapan nasabah dalam melayani nasabah dan
- 3). Kepuasan atas terpenuhinya harapan nasabah.

Pelayanan nasabah juga dapat diartikan sebagai konsep yang telah dikenal dan banyak digunakan dalam bidang riset pelanggan (menganggap bahwa pelayan dapat menilai kinerja pelayanan, yang dibandingkan dengan harapan sebelum membeli atau mengkonsumsi). Untuk memudahkan mengenali kepuasan nasabah, digunakan ukuran sebagai berikut:

Apabila kinerja > harapan	—————>	nasabah sangat puas
Apabila kinerja = harapan	—————>	nasabah puas
Apabila kinerja < harapan	—————>	nasabah kecewa

Selain itu, menurut Kotler pengukuran kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui empat sarana, yaitu:<sup>28</sup>

- 1). Sistem keluhan

Artinya seberapa banyak keluhan atau komplain yang dilakukan nasabah dalam suatu periode, makin banyak berarti makin kurang baik. demikian pula sebaliknya,. Untuk itu perlu adanya sistem dalam menangani keluhan dan usulan.

- 2). Survey kepuasan nasabah

<sup>27</sup>Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 158

<sup>28</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), h. 161.

Dalam hal ini bank secara berkala melakukan survei baik melalui wawancara maupun kuesioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank tempat nasabah melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.

### 3). Konsumen samaran

Konsumen samaran adalah seorang yang dikirim oleh Bank, baik itu karyawan atau orang lain untuk berpura-pura menjadi nasabah guna melihat pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank secara langsung, sehingga terlihat jelas bagaimana karyawan melayani nasabah sesungguhnya.

### 4). Analisis mantan nasabah

Dengan melihat catatan nasabah yang pernah menjadi nasabah bank guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi nasabah bank kita.

## 5. Bank Syariah Indonesia (BSI)

### a. Definisi Perbankan Syariah

Menurut Undang Undang (UU) No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah (UUS), mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>29</sup>

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah.<sup>30</sup>

<sup>29</sup> UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 ayat (1)

<sup>30</sup> Ascarya dan Diana Yumanita, *Bank Syariah: Gambaran Umum*, (Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005), h. 1.

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram.

Dengan kata lain, bank syariah merupakan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam, mengacu kepada ketentuan-ketentuan yang ada dalam Al-Quran dan AlHadist. Dengan mengacu kepada Al-Quran dan Al-Hadist, maka bank syariah diharapkan dapat menghindari kegiatan-kegiatan yang mengandung unsur riba dan segala hal yang bertentangan dengan syariat Islam.

#### b. Perkembangan Bank Syariah

Di Indonesia perbankan syariah mulai tumbuh dan berkembang pesat seiring berjalannya waktu. Hal ini dibuktikan dengan mulai tumbuh dan berkembangnya jumlah Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, BPRS beserta kantor-kantornya, jumlah DPK dan jumlah pembiayaan yang disalurkan, serta jumlah asset yang sangat memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari data OJK pada Februari 2022, bahwa terdapat 33 pelaku usaha perbankan syariah di Indonesia. Yaitu yang terdiri dari 12 Bank Umum Syariah (BUS), dan 21 Unit Usaha Syariah (UUS) serta 164 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).<sup>31</sup>

Di tahun 2021, Indonesia juga telah memiliki bank syariah terbesar yang dinamai dengan BSI ( Bank Syariah Indonesia). Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merupakan nama baru dari hasil merger tiga bank BUMN Syariah. Bank hasil merger ini mulai aktif pada 1 Februari 2021 yang diluncurkan oleh Presiden Joko

---

<sup>31</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "*Statistik Perbankan Syariah*", [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), (27 juni 2022).

Widodo di Istana Kepresidenan Senin, 1 Februari 2021. Berdirinya BSI memiliki prospek yang cerah dalam mengambil potensi ekonomi Syariah di Indonesia dan global.<sup>32</sup> Ada tiga poin penting yang mendasari optimisme prospek tersebut. Pertama, dalam kaca mata dunia global, penggabungan tiga bank Syariah ini dapat membawa Indonesia masuk 10 top bank Syariah terbesar di dunia dalam lima tahun ke depan. Kedua, upaya untuk memperkuat sistem keuangan Syariah di Indonesia dan yang ketiga, memulihkan kembali perekonomian nasional.

Pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan strategi pemerintah menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. Tujuan penggabungan bank syariah yaitu untuk mendorong bank syariah lebih besar sehingga dapat masuk ke pasar global dan menjadi katalis pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia. Selain itu, merger bank syariah dinilai dapat lebih efisien dalam penggalangan dana, operasional, dan belanja.

Hasil merger bank syariah tersebut memiliki prospek yang cerah karena dapat meleburkan keunggulan dari ketiga bank tersebut untuk memperbesar pangsa pasar. Begitu juga akan menciptakan efisiensi baru dari merger dan hal tersebut membuat entitas baru nanti bisa semakin lincah dan kompetitif dalam menjalani usaha.<sup>33</sup>

#### c. Prinsip Bank Syariah

Prinsip syariah secara umum yaitu prinsip-prinsip mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist yaitu menjauhkan diri dari riba, sistem bagi hasil, dan jual beli (perdagangan). Sedangkan, prinsip bank syariah adalah aturan

<sup>32</sup>Kementerian Keuangan Republik Indonesia, "Merger Bank Syariah Dorong Pertumbuhan Perbankan Syariah", [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id), (27 juni 2022).

<sup>33</sup>Qori Isna Mustofa, et al., eds., "Pengaruh Merger Bank Syariah (BRI Syariah, BNI Syariah, Mandiri Syariah) Terhadap Ekonomi Indonesia", (Jurnal IAIN: Jurusan Perbankan Syariah, 2021), h. 3

perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usah, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah. Adapun prinsip-prinsip bank syariah yaitu:<sup>34</sup>

1). Prinsip Mudharabah

Perjanjian antara dua pihak dimana pihak pertama sebagai pemilik dana (*sahibul maal*) dan pihak kedua sebagai pengelola dana (*mudharib*) untuk mengelola suatu kegiatan ekonomi dengan menyepakati nisbah bagi hasil atas keuntungan yang akan diperoleh, sedangkan kerugian yang timbul adalah risiko pemilik dana kecuali *mudharib* melakukan kesalahan yang disengaja, lalai atau menyalahi perjanjian. Berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada *mudharib* maka *mudharabah* dibedakan menjadi :

- a). Mudharabah mutlaqah, dimana *mudharib* diberikan kewenangan sepenuhnya untuk menentukan pilihan investasi yang dikehendaki,
- b). Mudharabah muqayyaddah, dimana arahan investasi ditentukan oleh pemilik dana sedangkan *mudharib* bertindak sebagai pelaksana/pengelola.

2). Prinsip Musyarakah

Perjanjian antara pihak-pihak untuk menyertakan modal dalam suatu kegiatan ekonomi dengan pembagian keuntungan atau kerugian sesuai nisbah yang disepakati. Musyarakah dapat bersifat tetap atau bersifat temporer dengan penurunan secara periodik atau sekaligus diakhir masa proyek.

3). Prinsip Wadi'ah

---

<sup>34</sup> Joko Umbaran, *Bank Umum Konvensional dan Syariah*, (Yogyakarta: Buku KTSP, 2018), h. 175-177.

Titipan dimana pihak pertama menitipkan dana atau benda kepada pihak kedua selaku penerima titipan dengan konsekuensi titipan tersebut sewaktu-waktu dapat diambil kembali, dimana penitip dapat dikenakan biaya penitipan. Berdasarkan kewenangan yang diberikan maka wadi'ah dibedakan menjadi :

- a). *Wadi'ah yad dhamanah*, yang berarti penerima titipan berhak mempergunakan dana/barang titipan untuk didayagunakan tanpa ada kewajiban penerima titipan untuk memberikan imbalan kepada penitip dengan tetap pada kesepakatan dapat diambil setiap saat diperlukan, contoh Giro, Tabungan, Deposito.
  - b). *Wadi'ah Amanah* tidak memberikan kewenangan kepada penerima titipan untuk mendayagunakan barang/dana yang dititipkan, contoh Safe Deposite Box (SDB).
- 4). Prinsip Jual Beli
- a). Murabahah, merupakan akad jual beli antara dua belah pihak dimana pembeli dan penjual menyepakati harga jual yang terdiri dari harga beli ditambah ongkos pembelian dan keuntungan bagi penjual. Nasabah membayar harga barang pada jangka waktu tertentu yang telah disepakati.
  - b). Salam, yaitu pembelian barang dengan pembayaran dimuka dan barang diserahkan kemudian
  - c). Ishtisna, yaitu pembelian barang melalui pesanan dan diperlukan proses untuk pembuatannya sesuai dengan pesanan pembeli dan pembayaran dilakukan sesuai dengan kesepakatan.
- 5). Jasa-Jasa
- a). Ijarah, yaitu akad pemindahan hak guna (manfaat) atas suatu barang dalam waktu tertentu dengan pembayaran sewa (*ujrah*), tanpa diikuti dengan

pemindahan kepemilikan barang itu sendiri, bila terdapat kesepakatan pengalihan pemilikan pada akhir masa sewa disebut *Ijarah mumtahiyyah bit tamlik* (IMBT).

- b). Wakalah, yaitu pelimpahan kekuasaan oleh satu pihak kepada pihak lain dalam hal-hal yang boleh diwakilkan.
- c). Kafalah, merupakan jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban pihak kedua atau yang ditanggung (*makfuul 'anhu, ashil*), dan penanggung dapat menerima imbalan (*fee*) sepanjang tidak memberatkan.
- d). Sharf, yaitu transaksi jual beli mata uang, baik antar mata uang sejenis maupun antar mata uang berlainan jenis dengan penyerahan segera/*spot* berdasarkan kesepakatan harga sesuai dengan harga pasar pada saat pertukaran

#### 6). Prinsip Kebajikan

Penerimaan dan penyaluran dana kebajikan dalam bentuk *zakat infaq shodaqah* (ZIS) dan lainnya, serta penyaluran *qardul hasan* yaitu penyaluran dalam bentuk pinjaman untuk tujuan menolong golongan miskin dengan penggunaan produktif tanpa diminta imbalan kecuali pengembalian pokok hutang.

#### d. Dasar Hukum Bank Syariah

##### 1). Pengaturan perbankan syariah dengan sistem perbankan nasional,

Kehadiran bank syariah pada perkembangannya telah mendapat pengaturan dalam sistem perbankan nasional. Adapun pengaturan perbankan syariah itu, diantaranya:

- a). Pada tahun 1990, terdapat rekomendasi dari MUI untuk mendirikan bank syariah.

- b). Pada tahun 1992, dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan yang mengatur bunga dan bagi hasil.
- c). Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 yang mengatur bank beroperasi secara ganda (*dual system bank*).
- d). Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 yang mengatur kebijakan moneter yang didasarkan prinsip syariah.
- e). Dikeluarkannya peraturan Bank Indonesia (BI) tahun 2001 yang mengatur kelembagaan dan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah.
- f). Dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah.<sup>35</sup>

Pengaturan perbankan syariah di atas bertujuan untuk menjamin kepastian hukum terhadap stakeholder dan memberikan keyakinan kepada masyarakat luas dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah. Peraturan perbankan syariah di atas juga digunakan sebagai acuan untuk mengawasi jalannya perbankan karena pengawasan bank merupakan salah satu faktor kunci dalam kesuksesan sistem perbankan yang stabil dan sehat. Berikut menurut Amr Mohamed El Tiby tentang tanggungjawab pengawasan perbankan yaitu:

*The responsibilities of banking supervision include: 1) Issuance and withdrawal of banking licenses on an exclusive basis. 2) Issuance and enforcement of prudential regulations and standards. 3) scribing and obtaining periodic reports to perform off-site surveillance and on-site examination 4) ssesment of fines and penalties and the initiation of emergency ac-tions. 5) Closure and liquidation of banks<sup>36</sup>*

---

<sup>35</sup>Desmal Fajri, *Hukum Ekonomi Syariah*, (Sumatra: LPPM Universitas Bung Hatta, 2022) h. 56

<sup>36</sup> Amr Mohamed El Tiby, *Islamic Banking: How to Manage Risk Improve Profitability*, (New Jersey: John Wiley & Sons, 2011), h.148.

Pernyataan diatas menunjukkan bahwa terdapat lima tanggungjawab dalam pengawasan perbankan. Pertama, Penerbitan serta pencabutan izin perbankan secara eksklusif. Kedua, Penerbitan dan penegakan peraturan dan standar kehati-hatian. Ketiga, Meresepkan dan memperoleh laporan berkala untuk melakukan survei di luar lokasi dan pemeriksaan di lokasi. Keempat, Penilaian denda dan hukuman dan inisiasi tindakan darurat. Dan yang terakhir, Penutupan dan likuidasi bank.

## 2). Landasan Syariah

Adapun landasan syariah terkait bank diantaranya:

### a). Q.S An-Nisa/4 : 29.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا (٢٩)

Terjemahnya:

Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang bathil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.<sup>37</sup>

Dari ayat ini ditafsirkan oleh Quraish Shihab yaitu:

Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan yakni memperoleh harta yang merupakan sarana kehidupan kamu, diantara kamu dengan jalan yang bathil, yakni tidak sesuai dengan tuntutan syariat, tetapi hendaklah kamu peroleh harta itu dengan jalan perniagaan yang berdasar kerelaan di antara kamu, kerelaan yang tidak melanggar ketentuan agama.<sup>38</sup>

<sup>37</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, “*Al-Qur’an Dan Terjemahnya*”,(Jakarta Timur : CV Darus Sunnah, 2012), h. 84.

<sup>38</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah (Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur’an)*, (Jakarta : Lentera Hati,2000), Vol. 2, h. 391.

Maksudnya yaitu bahwasannya bank syariah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dari ajaran islam (batil) namun harus selalu tolong menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan. Kita tahu banyak sekali tindakan-tindakan ekonomi yang tidak sesuai dengan ajaran islam hal ini terjadi karena beberapa pihak tidak tahan dengan godaan uang serta mungkin mereka memiliki tekanan baik kekurangan dalam hal ekonomi atau yang lain, maka bank syariah harus membentengi mereka untuk tidak berbuat sesuatu yang menyeleweng dari islam.

b). Q.S Al-Baqarah/2 : 238

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ آمِنَ بَعْضُكُمْ بِبَعْضٍ فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِيَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۝ (٢٨٣)

Terjemahnya:

Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi, jika sebagian kamu memercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya, sesungguhnya hatinya berdosa. Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.<sup>39</sup>

Dari ayat ini ditafsirkan oleh Quraish Shihab yaitu:

Jika kalian sedang dalam perjalanan dan tidak ada yang dapat mencatat utang, maka jaminannya berupa barang yang diperoleh pihak yang mengutang dari pihak yang berutang. Kalau seseorang menitipkan sesuatu kepada orang lain sebagai amanat, dan ia dipercayakan untuk itu, maka orang yang diamanatkan harus menyerahkannya saat diminta. Dan hendaknya ia takut kepada Allah yang memelihara dan mengawasinya, sehingga nikmat-Nya di dunia dan akhirat tidak diputus. Janganlah menyembunyikan keterangan atau persaksian ketika diminta. Dan barangsiapa menyembunyikannya, maka ia adalah orang yang

<sup>39</sup>Kementrian Agama Republik Indonesia, "Al-Qur'an Dan Terjemahnya.", h. 40.

berdosa dan buruk hati. Allah Maha Mengetahui segala apa yang kalian lakukan. Dan Dia akan memberi balasan sesuai hak kalian.<sup>40</sup>

Dari ayat ini bisa diambil salah satu poin penting yakni menyampaikan amanat. Dalam bank syariah, baik itu dari pihak bank maupun nasabah harus menjaga amanah yang telah disepakati dalam akad sebelumnya hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan dan tetap berkegiatan ekonomi tanpa kecurangan atau kebohongan sedikitpun. Bisa dibilang harus terbuka dan transparan.

#### e. Fungsi Bank Syariah

Bank syariah memiliki fungsi utama Bank syariah memiliki tiga fungsi utama yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan atau investasi, menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.<sup>41</sup> Dengan demikian, dari tiga fungsi utama itu, sejatinya kegiatan bank syariah sama dengan kegiatan dari bank konvensional, akan tetapi yang menjadi perbedaannya terdapat di dalam sistem mekanismenya, yang dimana bank syariah memakai sistem bagi hasil dan bank konvensional memakai sistem bunga.

Dari ketiga fungsi utama bank syariah di atas, dapat disimpulkan bahwa bank syariah akan memperoleh pendapatan margin keuntungan atas pembiayaan yang menggunakan akad jual beli, pendapatan bagi hasil atas pembiayaan yang diberikan dengan menggunakan akad kerja sama usaha. Dengan demikian, bank syariah memperoleh keuntungan dari pendapatan margin dari pembiayaan dan pendapatan

---

<sup>40</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah (Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an)*, (Jakarta : Lentera Hati, 2000), Vol. 1, h. 570.

<sup>41</sup> Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 26

bagi hasil. Beda halnya pada bank konvensional yang akan mendapat keuntungan bunga hasil dari pinjaman nasabah.

Selain itu juga bank syariah juga berfungsi sebagai lembaga perantara keuangan (*finansial intermediary institution*). Sebagai lembaga perantara keuangan, bank syariah menjembatani kebutuhan dua pihak yang berbeda. Satu pihak merupakan nasabah yang memiliki dana dan pihak lainnya merupakan nasabah yang membutuhkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan investasi, serta menyalurkannya dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya yang diperbolehkan dalam syariah.<sup>42</sup>

### C. Kerangka Pikir

Berawal dari Standar Operasional Prosedur (SOP) yang merupakan pedoman tertulis yang ditetapkan dalam suatu lembaga dalam memberikan pelayanan aktivitas kepada nasabah atau pelanggan. SOP ini terdiri dari 5 hal-hal pokok sebagai indikator bahwa SOP diterapkan dengan baik, yaitu: *tangible, empathy, responsiveness, reliability* dan *assurance*. Dalam melaksanakan pelayanan yang baik tidak hanya datang dari SOP saja, tetapi juga dari masing-masing karyawan yang akan berhadapan langsung dengan nasabah. Untuk itu, seluruh karyawan ikut dalam melakukan pelayanan yang baik, tetapi yang paling utama dalam penilaian pelayanan ini yaitu frontliner yang berhadapan atau berinteraksi langsung dengan nasabah dalam hal ini yaitu layanan Customer Service.

Customer Service merupakan bagian garis depan dimana orang atau karyawan yang akan berhadapan langsung dengan nasabah atau pelanggan. Berinteraksi dengan nasabah tersebut disebut sebagai proses dalam memberikan pelayanan yang baik

---

<sup>42</sup>Ismail, *Perbankan Syariah*, h. 46

kepada nasabah sesuai kebutuhan nasabah tersebut sehingga dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Oleh karena itu, kemampuan maupun keahlian karyawan Customer Service dalam melayani atau menghadapi nasabah yang sesuai dengan standar operasional prosedur lembaga masing-masing sangat menentukan keberhasilan karyawan dalam memberikan rasa kepuasan atas layanan yang diberikan kepada nasabah. Untuk memberikan rasa kepuasan kepada nasabah atau pelanggan yang sesuai dengan SOP yang berlaku harus mampu mengerti dan menguasai keadaan nasabah atau pelanggan yang dihadapi. Adapun kerangka pikiran yang ada dalam penelitian ini yaitu:



#### D. Hipotesis

Hipotesis penelitian pada dasarnya merupakan jawaban sementara atas rumusan masalah yang telah ditetapkan yang perlu diuji kebenarannya melalui uji statistik. Hipotesis merupakan suatu pernyataan keilmuan yang dilandasi kerangka Metode Penelitian Kuantitatif konseptual penelitian dengan penalaran deduksi dan merupakan

jawaban sementara secara teoretis terhadap permasalahan yang dihadapi, serta dapat diuji kebenarannya berdasarkan fakta empiris.<sup>43</sup> Berdasarkan kerangka pikir yang ada diatas, maka penulis disini memberikan suatu jawaban sementara atau hipotesis, sebagai berikut:

1. Ha: tingkat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada BSI KCP Barru itu tinggi.  
Ho: tingkat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada BSI KCP Barru rendah.
2. Ha: tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Barru itu tinggi.  
Ho: tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Barru rendah.
3. Ha: Terdapat pengaruh signifikan antara penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service dengan peningkatan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru.  
Ho: Tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service dengan peningkatan kepuasan nasabah Bank Syariah KCP Barru.

---

<sup>43</sup> Agung Widhi Kurniawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016), h. 51-52.

### BAB III

#### METEDOLOGI PENELITIAN

##### A. Metode, Pendekatan dan Jenis Penelitian

###### 1. Metode Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan statistik inferensial. Statistik inferensial adalah metode yang berhubungan dengan analisis data pada sampel dan hasilnya digunakan untuk menggeneralisasi pada populasi. Penggunaan statistik inferensial didasarkan pada probabilitas dan sampel yang dianalisis diperoleh secara acak.

Statistika inferensial dibagi menjadi dua yaitu statistik parametrik dan statistik nonparametrik. Pada penelitian ini termasuk penelitian statistik parametrik karena menggunakan data interval. Statistik parametrik adalah yang didasarkan pada asumsi bahwa data yang diambil berdistribusi normal dan jenis data yang digunakan interval dan rasio.<sup>44</sup>

###### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian dalam penelitian ini termasuk dalam penelitian statistik deskriptif dan asosiatif yaitu penelitian yang berusaha mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Bentuk hubungan dalam penelitian ini adalah gabungan klausul, yaitu hubungan sebab akibat yang ditimbulkan sebagai variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y).<sup>45</sup>

Tujuan dilakukannya penelitian kuantitatif ini dimana untuk mengetahui hubungan antara pengaruh antara kedua variabel tersebut yaitu penerapan Standar

---

<sup>44</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2002), h. 14.

<sup>45</sup> Sugiyono, *Statistik untuk Penelitian*, h. 55.

Operasional Prosedur (SOP) sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat.

### 3. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini termasuk dalam penelitian *Field Research* (penelitian lapangan) yang menggunakan data kuantitatif yaitu data yang berwujud angka dan bilangan. *Field Research* adalah penelitian yang berusaha memahami fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan suatu konteks khusus yang alamiah<sup>46</sup>. Penelitian dilakukan secara sistematis dengan mengolah data sesuai dengan yang ada di lapangan.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian adalah Bank Syariah Indonesia KCP Barru.

### 2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang akan peneliti gunakan dalam merampungkan penelitian ini kurang lebih 30 hari.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain.<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Rosda Karya, 2005), h 9

<sup>47</sup> sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2016 ), h. 117.

Adapun jumlah data per hari populasi di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Barru, penulis membagi menjadi dua bagian yaitu:

**Tabel 3.1. Data Jumlah Populasi Per Bulan di Bank Syariah Indonesia KCP Barru**

No.	Subjek	Jumlah
1.	Nasabah bertransaksi di Bank KCP Barru	600
	Jumlah	600

\*Sumber : data primer yang diolah, 2022.<sup>48</sup>

## 2. Sampel

Tujuan utama penarikan sampel adalah untuk memperoleh informasi tentang populasi. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Slovin<sup>49</sup>, dimana pada tahun 2022 jumlah nasabah sebesar 600 menggunakan rumusan:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Besaran sampel

N = Besaran populasi

e = presentase kelonggaran ketidaktelitian karena pengambilan sampel yang masih ditolerir 10%

$$n = \frac{600}{1 + 600 (0,1)^2}$$

<sup>48</sup> Ilham Syam, Satpam, *Wawancara* di Bank Syariah Indonesia KCP Barru tanggal 07 Desember 2022.

<sup>49</sup> Rosady Ruslan, *Metode Penelitian: public relation dankomunikasi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), h. 150.

$$n = \frac{600}{1 + 6}$$

$$n = \frac{600}{7}$$

$$n = 85,71$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka diperoleh 85,71 dibulatkan menjadi 86 orang responden, dimana dalam pengambilan sampel dilakukan dengan *simple random sampling*. Karena pengambilan sampel dilakukan secara acak.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada nasabah BSI KCP Barru. angket/Kuesioner adalah suatu daftar yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang harus dijawab atau dikerjakan oleh responden. Metode ini digunakan dalam pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan tertulis yang akan ditujukan kepada responden, dalam hal ini diisi oleh nasabah. Hal ini dipergunakan untuk menjangkau data yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap standar operasional prosedur pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Barru dengan cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden atau nasabah untuk menjawabnya.

#### **E. Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yang terdiri dari 1 (satu) variabel independen dan 1 (satu) variabel dependen.

1. Variabel independen (X)

Variabel independen sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Jadi variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service bank BSI KCP Barru (X).

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service merupakan suatu sistem yang dirancang guna menertibkan, merapikan, dan memudahkan suatu pekerjaan bagian Customer Service. yang dimaksud dengan SOP di sini adalah prosedur baku yang ditetapkan oleh bank. SOP ini menakup 5 hal-hal pokok sebagai indikator bahwa SOP diterapkan dengan baik, yaitu: *tangible*, *emphaty*, *responsivenes*, *reliability* dan *assurance*. SOP tersebut hadir dengan bentuk dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dilaksanakan secara terstruktur guna membantu dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mendapatkan hasil kerja secara efektif.

## 2. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen, sering disebut juga variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah BSI KCP Barru (Y). Kepuasan nasabah disini mencakup lima hal yaitu kualitas produk, kualitas layanan, harga, emosional dan biaya.

Peningkatan kepuasan nasabah merupakan kemajuan kepuasan nasabah terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya dibandingkan dengan harapan terhadap produk atau jasa tersebut.

## F. Instrumen Penelitian

Untuk menguji dan membuktikan kebenaran hipotesis maka diperlukan data yang mendukung, untuk memperoleh data lengkap diperlukan suatu metode pengumpulan data yang sesuai dengan masalah yang diteliti, karena hal ini dapat menentukan keberhasilan atau penelitian. Berkaitan dengan hal tersebut maka dalam penelitian ini menggunakan metode sebagai berikut:

### 1. Angket/Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.<sup>50</sup> Dalam penelitian ini digunakan jenis kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang telah menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh responden atau nasabah.

Penyusunan instrumen didasarkan kepada kedua variabel, yaitu variabel standar operasional prosedur layanan frontiner sebagai variabel bebas (X) dan tingkat kepuasan nasabah sebagai variabel terikat (Y).

Adapun pengertian standar operasional prosedur atau kualitas layanan dari bagian Customer Service (variabel X) adalah skor presentase tingkat kinerja Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan standar operasional prosedur yang ada. Untuk mengumpulkan data tentang layanan tersebut diberikan dalam bentuk kuesioner, dengan indikator dari variabel bebas (X) yaitu SOP layanan Customer Service (*tangible, emphaty, responsiveness, reliability* dan *assurance*).

---

<sup>50</sup>Asnidar. *Statistik Deskriptif Ekonomi dan Bisnis*, (Parepare: CV Pilar Nusantara, 2019), h. 13.

Dari indikator tersebut di atas disusun angket sebanyak 10 butir pertanyaan dalam bentuk pilihan tegas dan jelas. Penelitian ini menggunakan skala likert dengan 4 pernyataan yaitu: sangat setuju disimbolkan (SS) diberi skor 4, setuju disimbolkan (S) diberi skor 3, tidak setuju dengan simbol (TS) diberi nilai 2 dan sangat tidak setuju dengan simbol (STS) dengan nilai 1 .

Adapun indikator yang berupa pertanyaan mengenai standar operasional prosedur layanan Customer Service dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.2.Indikator untuk Standar Operasional Prosedur Layanan Customer Service pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.**

No.	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1.	Menentukan penerapan SOP layanan Customer Service yang berlaku pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru. ( <i>tangible, emphaty, responsivenes, reliability dan assurance</i> ).	10

\*Sumber: data sekunder yang diolah, 2022

Sedangkan variabel tingkat kepuasan nasabah (variabel Y) adalah skor presentase yang dicapai oleh Customer Service dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sehingga mencapai kepuasan nasabah itu sendiri. Dan disusun angket sebanyak 10 butir pertanyaan dalam bentuk pilihan yaitu: sangat setuju disimbolkan (SS) diberi skor 4, setuju disimbolkan (S) diberi skor 3, tidak setuju dengan simbol (TS) diberi nilai 2 dan sangat tidak setuju dengan simbol (STS) dengan nilai 1. Adapun indikator yang berupa pertanyaan mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Customer Service dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.3. Indikator Pengukuran Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru.**

No.	Indikator	Jumlah Pertanyaan
1.	Menentukan kepuasan nasabah terhadap pelayanan Customer Service BSI KCP Barru. (kualitas produk, kualitas layanan, harga, emosional dan biaya).	10

\*Sumber: data sekunder yang diolah, 2022

## G. Teknik Pengolahan Data

### 1. Uji Validitas

Alat ukur atau sebuah instrumen yang akan digunakan dalam penelitian untuk menjadi alat ukur yang bisa diterima atau standar maka alat ukur tersebut haruslah melalui uji validitas dan reabilitas dari data terlebih dahulu.<sup>51</sup> Validitas atau valid adalah instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antar dua data yang terkumpul dengan data sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dimana instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu juga valid.

Untuk menghitung validitas dalam penelitian ini digunakan perhitungan statistik korelasi *Product Moment* yaitu dengan menggunakan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22. Instrumen dapat dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikansi 5% dan sebaliknya yaitu item instrumen dianggap tidak valid jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ .

### 2. Uji Reliabilitas

Konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran yang digunakan bersifat tetap dapat dipercaya serta terbebas dari kesalahan pengukuran

<sup>51</sup> Aziz alimul hidayat, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Reabilitas*, h. 12.

(*measurement error*). Uji reliabilitas instrumen digunakan untuk mengetahui apakah data yang dihasilkan dapat diandalkan atau bersifat tangguh.<sup>52</sup>

Uji reabilitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengujian secara internal yang mana reabilitas instrumen diuji dengan menganalisis konsistensi dari setiap instrumen dengan menggunakan teknik *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22 dengan dasar pengambilan keputusan adalah apabila nilai *Alpha Cronbach's* < 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut tidak reliabel, sebaliknya apabila nilai *Alpha Cronbach's* > 0,6 maka disimpulkan bahwa instrumen tersebut reliabel.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah suatu prosedur yang digunakan untuk mengetahui apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan yaitu metode parametrik yang mana persyaratan normalitas harus terpenuhi. Untuk menguji normalitas data pada penelitian ini menggunakan bantuan SPSS (*Statistic Product and Service Solution*) versi 22 dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan adalah apabila angka signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05, maka data berdistribusi normal. Sebaliknya apabila angka signifikansi *Kolmogorov-Smirnov* < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

### 4. Uji One Sample T-Test

Uji *one sample T- test* merupakan uji satu sampel yang digunakan untuk membandingkan rata-rata sampel yang diteliti dengan rata-rata populasi yang ada.

---

<sup>52</sup> Budi darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*, (Guepedia, 2021), h. 17.

Selain itu, uji satu sampel ini bisa juga digunakan untuk menguji hipotesis pada penelitian statistik deskriptif jika data penelitian berskala interval maupun rasio.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji *one sample t-test* ini yaitu:

- a. Jika nilai Sig (2 Tailed) < 0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima
- b. Jika nilai Sig (2 Tailed) > 0,05 maka Ho diterima dan Ha di tolak

## 5. Koefisien Korelasi Sederhana

Metode analisis korelasi digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen.

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n(\sum x^2) - (\sum x)^2][n(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Dimana:

r : angka Indeks Korelasi “r” Product Moment

N : Number of Cases

$\sum xy$  : Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

$\sum x$  : jumlah seluruh skor X

$\sum y$  : jumlah seluruh skor Y<sup>53</sup>

Adapun ketentuan penilaian korelasi, yaitu:

- a. Jika nilai  $r > 0$  artinya telah terjadi hubungan yang linear positif, yaitu makin besar nilai variabel X (independen), maka makin besar pula nilai variabel Y (dependen) atau makin kecil nilai variabel X (independen), maka makin kecil pada nilai variabel Y (independen).

---

<sup>53</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008), h. 206.

- b. Jika nilai  $r < 0$  artinya telah terjadi hubungan yang linier negatif, yaitu makin kecil nilai variabel X, maka makin besar nilai variabel Y atau makin besar nilai X, maka makin kecil variabel Y.
- c. Jika nilai  $r = 0$  artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X dan variabel Y.
- d. Jika nilai  $r = 1$  atau  $r = -1$  telah terjadi hubungan linier sempurna yaitu berupa garis lurus, sedangkan untuk  $r$  yang makin mengarah keangka 0 maka garis makin tidak lurus.

**Tabel 3.4. Ketentuan Koefisien Korelasi**

Koefisien Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Cukup kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80-0,1000	Sangat kuat

6. Uji Hipotesis t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh secara signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji hipotesis penelitian ini akan menggunakan cara dengan membandingkan nilai signifikan (sig) dengan probabilitas 0,05.

- a. Jika nilai  $\text{Sig} < 0,05$  maka ada pengaruh antara penerapan standar operasional prosedur layanan customer service dengan peningkatan kepuasan nasabah

- b. Jika nilai Sig > 0,05 maka tidak ada pengaruh antara penerapan standar operasional prosedur layanan customer service dengan peningkatan kepuasan nasabah

Untuk menarik kesimpulan dari hipotesis dan untuk memperkuat dalam menganalisis data, peneliti menggunakan uji hipotesis dengan menggunakan program SPSS versi 22. Data hasil uji t bersumber pada *output one simple test*, kemudian pengujian dilakukan dengan membandingkan antara  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ .

#### 7. Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, peneliti menggunakan teknik Analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis Regresi Linear Sederhana digunakan untuk mengetahui arah perubahan yang terjadi pada variabel dependen (variabel Y), nilai variabel dependen berdasarkan nilai independen (variabel X) yang diketahui. Dengan menggunakan Analisis Regresi Linear maka akan mengukur arah perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang diperkirakan dilakukan dengan rumus regresi linear sederhana, yaitu :

$$Y = a + bX$$

Dimana:

- Y = kepuasan nasabah  
X = standar operasional prosedur Customer Service  
a = konstanta (pemotongan Y terhadap garis regresi)  
b = konstanta (koefisien X)

## 8. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh suatu variabel bebas menentukan perubahan nilai variabel terikat dapat diketahui.<sup>54</sup> Dalam penelitian ini koefisien determinasi merupakan koefisien penentu besarnya hubungan variabel Y ditentukan oleh variabel X yaitu untuk menguji seberapa besar hubungan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service dengan peningkatan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Adapun rumus koefisien determinasi yaitu:

$$\text{koefisien determinasi (Kd)} = r^2 \times 100\%$$

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Besarnya nilai koefisien determinasi terletak antara nol dan satu. Jika nilai koefisien determinasi sama dengan nol maka menunjukkan tidak adanya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila nilai koefisien determinasi semakin mendekati satu maka menunjukkan semakin kuatnya hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

---

<sup>54</sup> Purbayu Budi Santosa, *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2007), h. 256.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai deskriptif data, analisis data dan hasil penelitian serta pembahasan hasil penelitian. Hasil penelitian dalam skripsi ini yang diperoleh adalah nilai skor dari responden yang di dapatkan dari penyebaran kuesioner/angket. Sementara itu dalam pembahasan penelitian ini menggambarkan terkait dengan interpretasi dari suatu hasil penelitian yang diberikan.

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

Deskriptif hasil penelitian akan menggambarkan mengenai berbagai temuan yang didapatkan di lokasi penelitian, yaitu olahan data dan informasi melalui kuesioner yang diberikan kepada responden serta dokumen terkait dengan lokasi penelitian yaitu BSI KCP Barru.

Deskriptif data yang disajikan dalam bagian ini meliputi data variabel penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X) dan kepuasan nasabah (Y). Adapun nilai-nilai yang disajikan diolah dari data mentah dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif yaitu nilai rata-rata, median, modus, varians, dan standar deviasi. Untuk memperoleh gambaran tentang hasil penelitian ini, dikemukakan pula distribusi frekuensi dan grafik histogram.

Hasil perhitungan statistik deskripsi masing-masing variabel disajikan sebagai berikut:

#### **1. Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah 86 nasabah aktif BSI KCP Barru. BSI KCP Barru dengan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus slovin dimana populasinya yaitu nasabah. Terdapat 4 karakteristik yang dimasukkan dalam

penelitian ini, yaitu jenis kelamin, usia, agama, dan pekerjaan. Untuk mengetahui karakteristik responden yang dimaksud, maka disajikan tabel mengenai responden sebagai berikut:

a. Deskriptif Responden Menurut Jenis Kelamin

**Tabel 4.1 Proporsi Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Kelamin**

Jenis kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	44	51.2	51.2	51.2
	Perempuan	42	48.8	48.8	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa jumlah laki-laki yang menjadi responden penelitian ini 44 orang atau sebesar 51,2%, sedangkan responden perempuan sebesar 42 atau sebesar 48,8%, hal ini menunjukkan responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki.

b. Deskriptif Responden Menurut Usia

**Tabel 4.2 Proporsi Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Usia**

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24	28	32.6	32.6	32.6
	25-30	33	38.4	38.4	70.9
	31-40	19	22.1	22.1	93.0
	41-50	6	7.0	7.0	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa dari 86 responden dengan presentase 32,6% dengan usia 18-24 tahun, 38,4% dengan usia 25-30 tahun, 22,1% dengan usia 31-40 tahun dan 7% dengan usia 41-50 tahun. Dalam penelitian ini di dominasi oleh usia 25-30 tahun.

c. Deskriptif Responden Menurut Agama

**Tabel 4.3 Proporsi Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Agama**

Agama					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Islam	77	89.5	89.5	89.5
	Kristen	7	8.1	8.1	97.7
	Hindu	2	2.3	2.3	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas bahwa responden menurut agama islam sebanyak presentase 77 atau sebesar 89,5%, responden agama kristen 7 atau sebesar 8,1%, sedangkan responden agama hindu sebanyak 2 atau 2,3%. Dalam penelitian ini lebih banyak di dominasi oleh agama islam.

d. Deskriptif Responden Menurut Pekerjaan

**Tabel 4.4 Proporsi Pengelompokkan Responden Menurut Jenis Pekerjaan**

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	PNS	16	18.6	18.6	18.6
	Pekerja Swasta	17	19.8	19.8	38.4
	pelajar/mahasiswa	13	15.1	15.1	53.5
	Wirausaha	40	46.5	46.5	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa 16 atau sebesar 18,6% responden bekerja sebagai PNS, 19,8% atau 17 responden bekerja sebagai pegawai swasta, 15,1% atau 13 responden bekerja sebagai pelajar/mahasiswa, 46,5% atau 40 responden bekerja sebagai wirausaha. Dalam penelitian ini lebih banyak di dominasi oleh wirausaha.

e. Deskriptif Jawaban Responden

Adapun deskripsi data setiap variabel adalah sebagai berikut :

- 1). Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) Costumer Service dengan indikator *tangible*, *emphaty*, *responsivenes*, *reliability* dan *assurance* yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5 Item Jawaban Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)**

No. Item	Sangat setuju (SS)		Setuju (S)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	58	67,4%	20	23,3%	8	9,3%	0	0	86	100%
2	54	62,8%	28	32,6%	4	4,7%	0	0	86	100%
3	49	57%	33	38,4%	4	4,7%	0	0	86	100%
4	57	66,3%	29	33,7%	0	0	0	0	86	100%
5	66	76,7%	16	18,6%	4	4,7%	0	0	86	100%
6	60	69,8%	20	23,3%	6	7%	0	0	86	100%
7	53	61,6%	33	38,4%	0	0	0	0	86	100%

8	65	75,5%	20	23,3%	1	1,2%	0	0	86	100%
9	47	54,7%	36	41,9%	3	3,5%	0	0	86	100%
10	51	59,3%	30	34,9%	5	5,8%	0	0	86	100%

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

- a). Untuk item 1, sebanyak 58 orang (67,4%) menjawab sangat setuju, 20 orang (23,3%) menjawab setuju dan 8 orang (9,3%) menjawab tidak setuju.
- b). Untuk item 2, sebanyak 54 orang (62,8%) menjawab sangat setuju, 28 orang (32,6%) menjawab setuju dan 4 orang (4,7%) menjawab tidak setuju.
- c). Untuk item 3, sebanyak 49 orang (57%) menjawab sangat setuju, 33 orang (38,4%) menjawab setuju dan 4 orang (4,7%) menjawab tidak setuju.
- d). Untuk item 4, sebanyak 57 orang (66,3%) menjawab sangat setuju dan 29 orang (33,7%) menjawab setuju.
- e). Untuk item 5, sebanyak 66 orang (76,7%) menjawab sangat setuju, 16 orang (18,6%) menjawab setuju dan 4 orang (4,7%) menjawab tidak setuju.
- f). Untuk item 6, sebanyak 60 orang (69,8%) menjawab sangat setuju, 20 orang (23,3%) menjawab setuju dan 6 orang (7%) menjawab tidak setuju.
- g). Untuk item 7, sebanyak 53 orang (61,6%) menjawab sangat setuju dan 33 orang (38,4%) menjawab setuju.
- h). Untuk item 8, sebanyak 65 orang (75,5%) menjawab sangat setuju, 20 orang (23,3%) menjawab setuju dan 1 orang (1,2%) menjawab tidak setuju.
- i). Untuk item 9, sebanyak 47 orang (54,7%) menjawab sangat setuju, 36 orang (41,9%) menjawab setuju dan 3 orang (3,5%) menjawab tidak setuju.
- j). Untuk item 10, sebanyak 51 orang (59,3%) menjawab sangat setuju, 30 orang (34,9%) menjawab setuju dan 5 orang (5,8%) menjawab tidak setuju.

- 2). Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel kepuasan nasabah dengan indikator kualitas produk, kualitas layanan, harga, emosional dan biaya yang merupakan variabel terikat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6 Item Jawaban Kepuasan Nasabah (Y)**

No. Item	Sangat setuju (SS)		Setuju (S)		Tidak Setuju (TS)		Sangat Tidak Setuju (STS)		Jumlah	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	52	60,5%	27	31,4%	7	8,1%	0	0	86	100%
2	46	53,5%	35	40,7%	5	5,8%	0	0	86	100%
3	47	54,7%	35	40,7%	4	4,7%	0	0	86	100%
4	47	54,7%	36	41,9%	3	3,5%	0	0	86	100%
5	51	59,3%	29	33,7%	6	7%	0	0	86	100%
6	44	51,2%	31	36%	11	12,8%	0	0	86	100%
7	50	58,1%	36	41,9%	0	0	0	0	86	100%
8	51	59,3%	33	38,4%	2	2,3%	0	0	86	100%
9	46	53,5%	34	39,5%	6	7%	0	0	86	100%
10	42	48,8%	39	45,3%	5	5,8%	0	0	86	100%

Dari tabel diatas, dapat dijelaskan beberapa pertanyaan sebagai berikut:

- Untuk item 1, sebanyak 52 orang (60,5%) menjawab sangat setuju, 27 orang (31,4%) menjawab setuju dan 7 orang (8,1%) menjawab tidak setuju.
- Untuk item 2, sebanyak 46 orang (53,5%) menjawab sangat setuju, 35 orang (40,7%) menjawab setuju dan 5 orang (5,8%) menjawab tidak setuju.

- c). Untuk item 3, sebanyak 47 orang (54,7%) menjawab sangat setuju, 35 orang (40,7%) menjawab setuju dan 4 orang (4,7%) menjawab tidak setuju.
- d). Untuk item 4, sebanyak 47 orang (54,7%) menjawab sangat setuju, 34 orang (41,9%) menjawab setuju dan 3 orang (3,5%) menjawab tidak setuju.
- e). Untuk item 5, sebanyak 51 orang (59,3%) menjawab sangat setuju, 29 orang (33,7%) menjawab setuju dan 6 orang (7%) menjawab tidak setuju.
- f). Untuk item 6, sebanyak 44 orang (51,2%) menjawab sangat setuju, 31 orang (36%) menjawab setuju dan 11 orang (12,8%) menjawab tidak setuju.
- g). Untuk item 7, sebanyak 50 orang (58,1%) menjawab sangat setuju, dan 33 orang (38,4%) menjawab setuju.
- h). Untuk item 8, sebanyak 51 orang (59,3%) menjawab sangat setuju, dan 36 orang (41,9%) dan 2 orang (2,3%) menjawab tidak setuju.
- i). Untuk item 9, sebanyak 46 orang (53,5%) menjawab sangat setuju, dan 34 orang (39,5%) dan 6 orang (7%) menjawab tidak setuju.
- j). Untuk item 10, sebanyak 42 orang (48,8%) menjawab sangat setuju, dan 39 orang (45,3%) dan 5 orang (5,8%) menjawab tidak setuju.

**Tabel 4.7 Deskriptif Statistik Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP)**

**Customer Service (X).**

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Total X	86	32	40	36,1047	2,25977
Valid N (listwise)	86				

Tabel diatas menjelaskan bahwa jawaban hasil penelitian dari variabel standar operasional prosedur (SOP) custimer service menghasilkan skor angka 32-40, dengan rata-rata 36,1047 dengan standar deviasi sebesar 2,25977.

**Tabel 4.8 Deskriptif Frekuensi Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service (X).**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	32	5	5.8	5.8	5.8
	33	7	8.1	8.1	14.0
	34	11	12.8	12.8	26.7
	35	12	14.0	14.0	40.7
	36	14	16.3	16.3	57.0
	37	12	14.0	14.0	70.9
	38	10	11.6	11.6	82.6
	39	8	9.3	9.3	91.9
	40	7	8.1	8.1	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa skor total item jawaban yang diperoleh dari setiap responden dengan nilai 32 mempunyai frekuensi sebesar 5 atau 5,8%, nilai 33 mempunyai frekuensi sebesar 7 atau 8,1%, nilai 34 mempunyai frekuensi sebesar 11 atau 12,8%, nilai 35 mempunyai frekuensi sebesar 12 atau 14%, nilai 36 mempunyai frekuensi sebesar 14 atau 16,3%, nilai 37 mempunyai frekuensi sebesar 12 atau 14%, nilai 38 mempunyai frekuensi sebesar 10 atau 11,6%, nilai 39 mempunyai frekuensi sebesar 8 atau 9,3%, dan nilai 40 mempunyai frekuensi sebesar 7 atau 8,1%. Pada analisis data diatas frekuensi tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

Berdasarkan pada tabel diatas jika dibandingkan dengan nilai rata-rata variabel dibandingkan dengan nilai rata-rata variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service sebesar 36,104, maka sebanyak 49 responden atau 56,97% yang jawabannya berada dibawah rata-rata, dan sebanyak 37 responden atau 43,03% yang jawabannya berada diatas rata-rata.

**Tabel 4.9 Deskriptif Statistik Variabel Kepuasan Nasabah (Y).**

	N	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Total X	86	30	40	34,9651	2,51325
Valid N (listwise)	86				

Tabel diatas menjelaskan bahwa jawaban hasil penelitian dari kepuasan nasabah menghasilkan skor angka 30-40, dengan rata-rata 34,9651 dan dibulatkan menjadi 35 dengan standar deviasi sebesar 2,51325.

**Tabel 4.10 Deskriptif Frekuensi Variabel Kepuasan Nasabah (Y).**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30	3	3.5	3.5	3.5
	31	6	7.0	7.0	10.5
	32	7	8.1	8.1	18.6
	33	8	9.3	9.3	27.9
	34	12	14.0	14.0	41.9
	35	14	16.3	16.3	58.1
	36	12	14.0	14.0	72.1
	37	9	10.5	10.5	82.6
	38	8	9.3	9.3	91.9
	39	4	4.7	4.7	96.5
	40	3	3.5	3.5	100.0
	Total	86	100.0	100.0	

Pada tabel diatas dapat diketahui bahwa skor total item jawaban yang diperoleh dari setiap responden dengan nilai 30 mempunyai frekuensi sebesar 3 atau 3,5%, nilai 31 mempunyai frekuensi sebesar 6 atau 7%, nilai 32 mempunyai frekuensi sebesar 7 atau 8,1%, nilai 33 mempunyai frekuensi sebesar 8 atau 9,3%, nilai 34 mempunyai frekuensi sebesar 12 atau 14%, nilai 35 mempunyai frekuensi sebesar 14 atau 16,3%, nilai 36 mempunyai frekuensi sebesar 12 atau 14%, nilai 37 mempunyai frekuensi sebesar 9 atau 10,5%, nilai 38 mempunyai frekuensi sebesar 8 atau 9,3%, nilai 39 mempunyai frekuensi sebesar 4 atau 4,7% dan nilai 40 mempunyai frekuensi 3 atau 3,5%. Pada analisis data diatas frekuensi tertinggi berada pada kategori sangat setuju.

Berdasarkan pada tabel diatas jika dibandingkan dengan nilai rata-rata variabel dibandingkan dengan nilai rata-rata variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service sebesar 36,104, maka sebanyak 36 atau 41,86% responden jawabannya berada dibawah rata-rata, dan sebanyak 50 responden atau sebanyak 58,14% jawabannya berada diatas rata-rata.

## **B. Pengujian Instrumen Penelitian dan Hasil Penelitian.**

### 1. Uji Validitas Data

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pertanyaan dalam kuesioner. Suatu kuesioner bisa dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur dalam kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan *Correlated Item Total Correlation*.

a. Dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel dimana:

- 1). Dengan menggunakan  $r$  hitung (tabel *Correlated item total correlation*)  $> r$  tabel (tabel *product moment*) maka data dinyatakan valid.

2). Dan jika  $r$  hitung (tabel *correlated item total correlation*)  $<$   $r$  tabel (tabel *product moment*) maka data dinyatakan tidak valid.

b. Melihat nilai signifikan (Sig.)

1). Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dikatakan valid

2). Dan jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka tidak valid

Dalam membandingkan  $r$  hitung dan  $r$  tabel perlu diketahui bagaimana menentukan  $r$  tabel yaitu dengan rumus:

$$df = N - 2$$

$$df = 86 - 2$$

$$df = 84$$

**Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)**

Variabel	No. Item Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ tabel	keterangan
Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)	1	0,259	0,212	Valid
	2	0,453	0,212	Valid
	3	0,533	0,212	Valid
	4	0,395	0,212	Valid
	5	0,558	0,212	Valid
	6	0,520	0,212	Valid
	7	0,303	0,212	Valid
	8	0,395	0,212	Valid
	9	0,342	0,212	Valid
	10	0,284	0,212	Valid

Tabel *correlated item total correlation* merupakan korelasi antara skor item yang dapat digunakan untuk menguji validitas instrumen. Untuk menguji validitas, item pertanyaan harus dibandingkan dengan  $r$  tabel pada taraf  $\alpha = 5\%$  dengan jumlah  $n =$

86, sehingga  $r$  tabel sebesar 0,212. Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat dari uji validitas Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service (X) dengan indikat *tangible*, *emphaty*, *responsivenes*, *reliability* dan *assurance* secara keseluruhan menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan kuesioner/angket variabel (X) dinyatakan valid.

**Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)**

Variabel	No. Item Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ tabel	keterangan
Kepuasan Nasabah (Y)	1	0,352	0,212	Valid
	2	0,388	0,212	Valid
	3	0,433	0,212	Valid
	4	0,515	0,212	Valid
	5	0,444	0,212	Valid
	6	0,452	0,212	Valid
	7	0,450	0,212	Valid
	8	0,411	0,212	Valid
	9	0,317	0,212	Valid
	10	0,428	0,212	Valid

Tabel *correlacted item total correlation* merupakan korelasi antara skor item yang dapat digunakan untuk menguji validitas intrumen. Untuk menguji validitas, item pertanyaan/kuesioner harus dibandingkan dengan  $r$  tabel pada taraf  $\alpha = 5\%$  dengan jumlah  $N = 86$ , sehingga  $r$  tabel sebesar 0,212. Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat hasil uji validitas kepuasan nasabah (Y) dengan indikator kualitas produk, kualitas layanan, harga, emosional dan biaya menunjukkan  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka dapat disimpulkan bahwa setiap item pertanyaan/angket variabel (Y) dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut memberikan hasil relatif berbeda dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama. Uji reliabilitas yang dilakukan pada semua item pertanyaan kuesioner/angket yang diberikan kepada nasabah 86 responden. Adapun dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas sebagai berikut:

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,60$  maka kuesioner/angket dinyatakan konsisten (reliabel).
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,60$  maka kuesioner/angket dinyatakan tidak reliabel (konsisten).

**Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan**

Customer Service (X)	
Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.660	10

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa hasil *Cronbach's Alpha* dari 10 item pertanyaan adalah sebesar 0,660, dimana nilai *Cronbach's Alpha*  $0,660 > 0,60$  maka pertanyaan item pada variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service dapat dikatakan reliabel (konsisten). Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 66% artinya kuesioner/angket ini dapat digunakan secara berulang pada populasi dan dapat mengukur nilai konsistensi pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan customer service terhadap kepuasan nasabah.

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Kepuasan Nasabah (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.658	10

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa hasil *Cronbach's Alpha* dari 10 item pertanyaan adalah sebesar 0,658, dimana nilai *Cronbach's Alpha*  $0,658 > 0,60$  maka pertanyaan item pada variabel dapat dikatakan reliabel (konsisten). Nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 65,8% artinya kuesioner/angket ini dapat digunakan secara berulang pada populasi dan dapat mengukur nilai konsistensi pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service terhadap kepuasan nasabah.

### 3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat maupun bebas keduanya mempunyai distribusi data normal atau tidak, uji normalitas merupakan salah satu dari uji persyaratan analisis data atau uji asumsi klasik maksudnya sebelum melakukan uji analisis statistik untuk menguji hipotesis, maka data penelitian harus diuji kenormalannya.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas yaitu:

- a. Jika nilai signifikan (Sig)  $> 0,05$  data berdistribusi normal
- b. Jika nilai signifikan (Sig)  $< 0,05$  data tidak berdistribusi normal

Pada uji normalitas , penulis menggunakan *IBM SPSS Statistic 22* dengan rumus *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*.

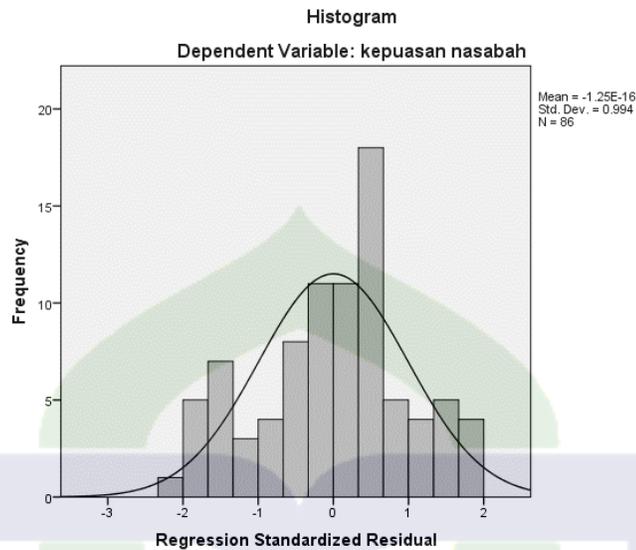
**Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas *One Sample Kolmogorov-Smirnov Test*  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.47083433
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Test		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

a). Test distribution is Normal

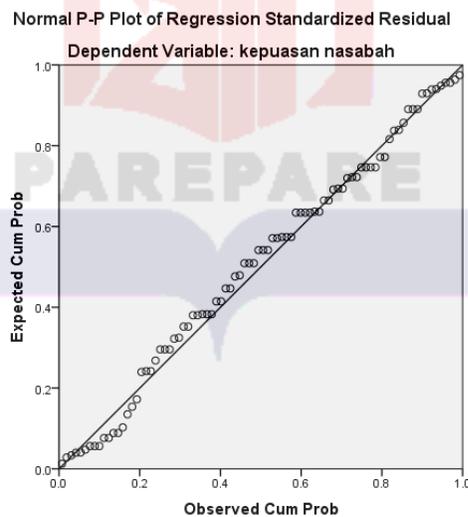
b). Calculated from data

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test*, dimana pada total responden berjumlah 86 diperoleh nilai *Kolmogorov-Smirnov Test* sebesar  $0,64 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal. Dengan hasil uji normalitas ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan untuk mengukur pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan customer service terhadap kepuasan nasabah karena telah memenuhi syarat atau asumsi normalitas. Selain itu, uji normalitas juga dapat dilihat dari grafik histogram dan grafik *normal P-Plot* yang hasilnya sebagai berikut:

**Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Histogram**

Berdasarkan *output chart* diatas dapat dilihat bahwa grafik histogram membentuk lonceng (*bell shaped*), dan tidak condong kanan atau kiri sehingga grafik histogram dinyatakan normal.

Sedangkan untuk grafik *Normal P-Plot* dapat dilihat sebagai berikut:

**Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot**

Berdasarkan uji normalitas *P-Plot* dapat disimpulkan bahwa data masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini sudah berdistribusi normal. Hal ini dibuktikan dengan menyebarnya data disekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal. Berdasarkan hal tersebut, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

#### 4. Uji One Sample T-Test

Uji ini bertujuan untuk mengetahui seberapa baik strategi pemasaran standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service dan seberapa baik tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Barru.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji One Sample T-Test yaitu dengan membandingkan nilai signifikan dengan 0,05

- 1). Jika nilai Sig. (2 tailed) < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
- 2). Jika nilai Sig. (2 tailed) > 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

**Tabel 4.16 Tabel klasifikasi**

Skor	Klasifikasi
80,01%-100%	Sangat Baik
68,01%-80,00%	Baik
52,01%-68,00%	Cukup
36,01%-52,00%	Buruk
20,01%-36,00%	Sangat Buruk

a. Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)

**Tabel 4.17 Hasil Uji One Sample T (Test) Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)**

One-Sample Test						
Test Value = 75						
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Cs	-13.444	85	.000	-6.37209	-7.3144	-5.4297

Agar menjawab rumusan masalah diatas, maka yang pertama kali ditentukan terlebih dahulu skor ideal. Skor ideal adalah skor yang ditetapkan dengan asumsi bahwa setiap responden pada setiap pertanyaan memberikan jawaban skor tertinggi. Skor ideal standar operasional prosedur layanan customer service (X) yaitu  $4 \times 10 \times 86 = 3440$  ( $4 =$  skor tertinggi,  $10 =$  jumlah item pertanyaan,  $86 =$  jumlah responden). Maka diperoleh nilai rata-rata  $3105 : 86 = 36,10$ . Untuk variabel standar operasional prosedur layanan customer service (X) nilai yang di hipotesiska adalah paling tinggi 75% dari nilai ideal. Hal ini dapat berarti  $0,75 \times 36,10 = 27,075$ . Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan yaitu  $H_0$  untuk memprediksi nilai yang dihipotesiskan lebih rendah atau sama dengan 75% dari skor ideal.

Berdasarkan uji *one sample test* diatas dengan taraf kepercayaan 95% dapat dilihat bahwa t hitung sebesar -13,444 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n-1$  ( $86-1=85$ ) dengan taraf signifikan  $\alpha$  5% diperoleh t tabel sebesar 1,988. Nilai t hitung  $-13,444 < 1,988$ , maka  $H_0$  ditolak maksudnya nilai yang dihipotesiskan lebih rendah atau sama dengan 75 dan  $H_a$  diterima maksudnya nilai yang dihipotesiskan

lebih besar atau sama dengan nilai 75, dan nilai Sig (2-tailed) < 0,1 yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Perhitungan sampel diatas ditemukan rata-rata standar operasional prosedur layanan customer service adalah dari yang diharapkan secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan angket adalah 3440. Dari perhitungan dalam tabel jawaban responden menunjukkan nilai sebesar 3105 atau 90,25% Dari skor ideal. Dengan demikian standar operasional prosedur layanan customer service berada pada kategori sangat baik.

b. Tingkat Kepuasan nasabah (Y)

**Tabel 4.18 Hasil Uji One Sample T (Test) Kepuasan Nasabah (Y)**

One-Sample Test						
Test Value = 75						
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
nasabah	-16.475	85	.000	-8.59302	-9.6301	-7.5560

Agar menjawab rumusan masalah diatas, maka yang pertama kali di tentukan terlebih dahulu skor ideal. Skor ideal yang ditetapkan dengan asumsi bahwa setiap responden pada setiap pertanyaan memberikan jawaban skor tertinggi. Skor ideal tingkat kepuasan nasabah (Y) yaitu  $4 \times 10 \times 86 = 3440$  ( $4 =$  skor tertinggi,  $10 =$  jumlah item angket,  $86 =$  jumlah responden). Maka diperoleh nilai rata-rata  $3007 : 86 = 34,96$ . Untuk variabel kepuasan nasabah (Y) nilai yang dihipotesiskan adalah paling tinggi 75% dari skor ideal. Hal ini dapat berarti  $0,75 \times 34,96 = 26,22$ . Hipotesis statistiknya dapat dirumuskan yaitu  $H_0$  untuk memprediksi nilai yang dihipotesiskan lebih rendah atau sama dengan 75% dari skor ideal.

Berdasarkan uji one sample test di atas dengan taraf kepercayaan 95% dilihat bahwa nilai  $t$  hitung sebesar  $-16.475$  jika dibandingkan dengan nilai  $t$  tabel dengan  $dk = n - 1$  ( $86 - 1 = 85$ ) dengan taraf signifikan  $\alpha$  5% diperoleh  $t$  tabel sebesar  $1,988$ . Nilai  $t$  hitung  $-16.475 < t$  tabel  $1,988$ , maka  $H_0$  ditolak maksudnya nilai yang dihipotesiskan lebih rendah atau sama dengan  $75$  dan  $H_a$  diterima maksudnya nilai yang dihipotesiskan lebih besar atau sama dengan  $75$ , dan nilai Sig. (2-tailed)  $< 0,000$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Perhitungan sampel di atas ditemukan rata-rata kepuasan nasabah dari yang diharapkan secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan angket adalah  $3440$ . Dari perhitungan dalam tabel jawaban responden menunjukkan nilai sebesar  $3007$  atau  $87,4\%$  Dari skor ideal. Dengan demikian berada pada kategori sangat baik.

#### 5. Uji Korelasi Pearson Produk Moment

Uji korelasi *pearson produk moment* ini dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar kedua variabel terikat dan variabel bebas. Dengan menggunakan metode penelitian ini peneliti dapat mengetahui jenis dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain.

Adapun variabel bebas pada penelitian ini yaitu standar operasional prosedur layanan customer service terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia KCP Baru

- a)  $H_0$  = Tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara standar operasional prosedur layanan customer service dengan kepuasan nasabah BSI KCP Baru
- b)  $H_a$  = ada hubungan yang positif dan signifikan antara standar operasional prosedur layanan customer service dengan kepuasan nasabah BSI KCP Baru

- c) Dasar pengambilan keputusan pada uji korelasi ini yaitu:
- 1). Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
  - 2). Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
  - 3). Jika nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima
  - 4). Jika nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- d). Untuk mengetahui derajat hubungan pada uji korelasi dapat dilihat pada pedoman keamatan adalah:

**Tabel 4.19 Tabel Interval Koefisien**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00-0,199	Sangat lemah
0,20-0,399	Lemah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat

**Tabel 4.20 Hasil Uji Koefisien Pearson Product Moment Correlations**

		sop Cs	kepuasan nasabah
Sop Customer Service	Pearson Correlation	1	.183
	Sig. (2-tailed)		.092
	N	86	86
kepuasan nasabah	Pearson Correlation	.183	1
	Sig. (2-tailed)	.092	
	N	86	86

Berdasarkan nilai Sig. (signifikansi) Dari tabel koefisien korelasi dapat diketahui antara penerapan standar operasional prosedur layanan customer service (X) dengan kepuasan nasabah (Y) nilai signifikansi  $0,092 > 0,05$ , yang berarti tidak ada korelasi antara standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service dengan peningkatan kepuasan nasabah, kemudian jika melihat tabel tingkat korelasi atau kekuatan hubungan, dapat disimpulkan bahwa korelasi variabel (X) terhadap variabel (Y) yaitu sebesar 0,183 yang berarti tingkat korelasinya berada pada 0,00-0,199 yaitu sangat lemah.

#### 6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis membuktikan kebenaran hipotesis berdasarkan data yang didapatkan dari penelitian, maka penulis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui hubungan antara standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service (X) dengan kepuasan nasabah (Y). Dengan melakukan pengujian sebagai berikut:

**Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.619	4.316		6.400	.000
	Sop layanan Customer Service	.203	.119	.183	1.705	.092

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Dasar pengambilan keputusan uji hipotesis sebagai berikut:

- a Berdasarkan nilai signifikan dengan probabilitas 0,05
- 1) Jika nilai Sig < 0,05 maka ada pengaruh standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service terhadap kepuasan nasabah BSI KCP Barru
  - 2) Jika nilai Sig > 0,05 maka tidak ada pengaruh standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service
- b Berdasarkan output SPSS diatas, diketahui nilai signifikan variabel standar operasional prosedur layanan customer service (X) sebesar 0,092. Karena nilai sig 0,092 > 0,05 dapat disimpulkan bahwa Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi, tidak ada pengaruh antara Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru.

berdasarkan nilai t hitung dengan t tabel

- 1) Jika nilai t hitung > t tabel, maka ada pengaruh standar operasional prosedur layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah
- 2) Jika nilai t hitung < t tabel, maka tidak ada pengaruh standar operasional prosedur layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah

Berdasarkan nilai signifikan dari tabel diatas nilai t hitung sebesar 1,706. Dalam mencari t tabel, adapun rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$t \text{ tabel} = (a/2 : df)$$

$$t \text{ tabel} = (0,05/2 : n-2)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025 : 86-2)$$

$$t \text{ tabel} = (0,025 : 84)$$

$$t \text{ tabel} = 1,988$$

berdasarkan tabel koefisien maka dapat diketahui nilai  $t$  hitung  $1,705 < t$  tabel  $1,988$  sehingga ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti tidak ada pengaruh antara standar operasional prosedur layanan customer service (X) terhadap kepuasan nasabah (Y) di BSI KCP Baru

#### 7. Uji Regresi Linear Sederhana

**Tabel 4.22 Variabel Entered/Removed**  
**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sop layanan Customer Service		.Enter

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah  
b. All requested variables entered.

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa variabel yang dimasukkan dalam penelitian ini adalah variabel standar operasional prosedur layanan customer service sebaagai variabel independen atau bebas dan variabel kepuasan nasabah sebgai variabel dependen atau terikat, metode yang digunakan adalah metode enter.

**Tabel 4.23 Hasil Anova**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.968	1	17.968	2.909	.092 <sup>b</sup>
	Residual	518.927	84	6.178		
	Total	536.895	85			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah  
b. Predictors: (Constant), sop Cs

Tabel anova dapat di analisis sebagai berikut:

Ho : Model regresi linear sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi standar operasional prosedur layanan customer service dipengaruhi oleh kepuasan nasabah

Ha : Model regresi linear sederhana dapat digunakan untuk memprediksi standar operasional prosedur layanan customer service dipengaruhi oleh kepuasan nasabah.

berdasarkan perbandingan F hitung dan F tabel sebgai berikut:

jika nilai F hitung > F tabel maka Ho ditolak dan Ha diterima.

Jika nilai F Hitung < F tabel maka Ho diterima dan Ha ditolak

Berdasarkan tabel Anova diatas dapat dilihat nilai F hitung 2,909 < F tabel 3,95 maka Ho diterima dan Ha ditolak. Jadi model regresi linear sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi standar operasional prosedur layanan customer service dipengaruhi kepuasan nasabah.

**Tabel 4.24 Hasil Coefficients**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.619	4.316		6.400	.000
	Sop layanan Customer Service	.203	.119	.183	1.705	.092

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

Tabel diatas diketahui nilai konstantanya sebesar 27.619, sedangkan nilai gaya hidup (b/ koefisien regresi) sebesar 0,203, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + \beta X$$

$$Y = 27,619 + 0,203X$$

Konstanta sebesar 27,619 artinya konsisten variabel standar operasional prosedur layanan customer service adalah sebesar 27,619. Koefisien regresi sebesar 0,203 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai standar operasional prosedur layanan customer service maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,203. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah penengaruh variabel X terhadap Y adalah positif namun sangat lemah.

Dimana :

Y = Kepuasan Nasabah

X = Standar Operasional Prosedur Customer Service

a = Kontanta

$\beta$  = koefien regresi

berdasarkan regresi diatas dapat diinerprestasikan sebagai berikut:

- a Konstanta sebesar 27,619 nebyatakan bahwa jika standar operasional prosedur customer service diabaikan sama denga in, maka kepuasan nasabah sebesar 27,619
- b Koefisien regresi dari standar operasional prosedur layanan customer service adalah sebesar 0,203 maksudnya adalah bahwa setiap kenaikan tingkat standar operasional prosedur customer service sebesar satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami kenaikan sebesar 0,203. Begitupun sebaiknya, apabila standar

operasional prosedur layanan customer service mengalami penurunan sebesar satu poin maka kepuasan nasabah akan mengalami penurunan sebesar 0,203.

Pengambilan keputusan pada uji regresi linear sederhana untuk mengetahui apakah ada hubungan penerapan standar operasional prosedur layanan customer service dengan kepuasan nasabah. Jika nilai  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel serta tingkat signifikansinya  $<$  0,05 maka  $H_0$  ditolak dan jika  $t$  hitung  $<$   $t$  tabel serta tingkat signifikansinya  $>$  0,05 maka  $H_0$  diterima. Adapun hipotesis penelitian ini yaitu:

$H_0$  = Standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service tidak berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru

$H_a$  = Standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru

Pada tabel koefisien diperoleh  $t$  hitung (1,705)  $<$   $t$  tabel (1,988) dan signifikansi 0,92  $>$  0,05, artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Barru.

#### 8. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan mengatui seberapa besar presnetase sumbangan pengaruh variabel independent ( standar operasional prosedur layanan customer service) secara serentak terhadap variabel dependen ( kepuasan nasabah ). Nilai  $R$  square dikatakan baik jika diatas 0,1 karena  $R$  Square berkisar antara 0-1. Pada hal ini kita mengacu pada nilai  $R$  Square yang terdapat dalam hasil analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel “model summary” sebagai berikut:

Tabel 4.25 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 <sup>a</sup>	.033	.022	2.48550

a. Predictors: (Constant), sop Cs

Hasil pengujian koefisien determinasi ( $R^2$ )

- 1) Dilihat pada tabel diatas dapat diketahui bahwa R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,033 dan nilai Adjusted R Square sebesar 0,022 atau 2,2%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat korelasi dan kekuatan hubungan dengan nilai tersebut memiliki tingkat hubungan yang sangat rendah.
- 2) Dilihat pada tabel model summary diatas dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,033. Nilai ini memiliki arti bahwa 3,3% kepuasan nasabah (Y) dipengaruhi oleh standar operasional prosedur customer service (X) dan 96,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti.

### C. Pembahasan

#### 1. Tingkat Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service Pada BSI KCP Barru.

Berdasarkan uji *one sample test* diatas dengan taraf kepercayaan 95% dapat dilihat bahwa t hitung sebesar -13,444 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n - 1$  ( $86 - 1 = 85$ ) dengan taraf signifikan  $\alpha$  5% diperoleh t tabel sebesar 1,988. Nilai t hitung  $-13,444 < 1,988$ , maka  $H_a$  diterima maksudnya nilai yang dihipotesiskan lebih rendah atau sama dengan 75 dan  $H_o$  ditolak maksudnya nilai yang dihipotesiskan lebih besar atau sama dengan nilai 75, dan nilai Sig (2-tailed)  $< 0,1$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Perhitungan sampel diatas ditemukan rata-rata standar operasional prosedur layanan customer service adalah dari yang diharapkan secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan angket adalah 3440. Dari perhitungan dalam tabel jawaban responden menunjukkan nilai sebesar 3105 atau 90,25% Dari skor ideal. Dengan demikian standar operasional prosedur layanan customer service berada pada kategori sangat baik.

Menurut Tjipto Atmoko, SOP merupakan suatu pedoman guna melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja suatu instansi. Tugas tersebut didasari oleh faktor teknis, administrasi dan prosedural menyesuaikan tata kerja dan sistemnya di unit kerja yang bersangkutan.<sup>55</sup>Tujuan dibentuknya SOP yaitu sebagai pedoman kerja dalam perusahaan, merupakan dasar hukum, meminimalisir terjadinya hambatan kerja, serta adanya kontrol disiplin kerja.

Standar operasional prosedur merupakan ujung tombak bagi setiap organisasi/perusahaan tak terkecuali Bank Syariah Indonesia KCP Barru. Diterapkannya SOP yang menitikberatkan pada kualitas layanan yang diharapkan dapat memuaskan nasabah. Di dalam SOP, sudah dijelaskan tugas apa saja yang akan dilakukan karyawan pada bagian CS. Maka dari itu, adanya Standar Operasional Prosedur layanan Customer Service sangatlah penting dalam mendukung pelayanan tim CS yang bertanggungjawab menangani nasabah secara langsung.

BSI KCP Barru dengan gencarnya melakukan peningkatan SOP dari segi kehandalan, bukti langsung, empati, ketanggapan dan jaminan sehingga dapat melayani nasabah sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah. Customer service BSI KCP Barru mengutamakan kualitas dalam pelayanan nasabah. Hingga saat ini,

---

<sup>55</sup> Tjipto, Atmoko, *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Pemerintah* , (Bandung: Salemba Empat, 2011), h. 2.

pelayanan dalam BSI KCP Barru terus ditingkatkan agar dapat terjalin kepercayaan dan diharapkan dapat meningkatnya kepuasan nasabah.

## 2. Tingkat Kepuasan Nasabah di BSI KCP Barru

Berdasarkan uji one sample test di atas dengan taraf kepercayaan 95% dilihat bahwa nilai t hitung sebesar -16,444 jika dibandingkan dengan nilai t tabel dengan  $dk = n - 1$  ( $86 - 1 = 85$ ) dengan taraf signifikan  $\alpha$  5% diperoleh t tabel sebesar 1,988. Nilai t hitung  $-16,475 < t$  tabel 1,988, maka  $H_0$  diterima maksudnya nilai yang dihipotesiskan lebih rendah atau sama dengan 75 dan  $H_a$  ditolak maksudnya nilai yang dihipotesiskan lebih besar atau sama dengan 75, dan nilai Sig. (2-tailed)  $< 0,000$  yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Perhitungan sampel di atas ditemukan rata-rata kepuasan nasabah dari yang diharapkan secara ideal, skor yang diharapkan untuk jawaban responden terhadap pertanyaan angket adalah 3440. Dari perhitungan dalam tabel jawaban responden menunjukkan nilai sebesar 3007 atau 87,4% Dari skor ideal. Dengan demikian kepuasan nasabah berada pada kategori sangat baik.

Menurut Kotler dan Armstrong menyatakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi konsumen terhadap hasil dari suatu Produk dengan harapannya. Sedangkan menurut Tjiptono menyatakan bahwa kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang artinya cukup baik, memadai dan *facio* yaitu (melakukan/membuat), sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup> Fitria Halim, *et al.*, eds., *Manajemen Pemasaran Jasa*, h. 83.

Kepuasan nasabah pada penelitian ini merupakan sikap yang ditunjukkan oleh nasabah pasca mereka dilayani oleh customer service, sikap itu bisa menunjukkan mereka senang ataupun kecewa. Kesenangan nasabah ini diindikasikan bahwa nasabah merasa puas, sebaliknya jika nasabah kecewa, bisa dikatakan bahwa mereka tidak puas. Nasabah akan merasa puas jika kinerja, pelayanan maupun kualitas produk sesuai dengan yang diharapannya. Nasabah menilai dalam berbagai aspek misalnya, kecepatan dalam pelayanan, mampu mewujudkan pelayanan sesuai promosi, lokasi yang mudah dijangkau serta fasilitas yang memadai, kinerja karyawan yang memprioritaskan sopan santun, berkomunikasi dengan baik dan cepat, cepat tanggap akan keluhan, aman dalam bertransaksi dan tentunya sesuai dengan SOP yang berlaku dalam bank tersebut.

Semua hal diatas dilakukan agar nasabah menjadi puas dan tetap setia bertransaksi di bank tersebut. Karena dengan nasabah yang tetap dan setia pada bank yang bank akan menjadikan perusahaan tersebut tetap kuat dalam setiap keadaan, nasabah tersebut akan menjadi pendukung bank dalam jangka panjang.

### 3. Hubungan dan Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan Customer Service dengan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Barru.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan dilihat bahwa tidak terdapat hubungan (korelasi) antara standar operasional prosedur layanan customer service dengan kepuasan nasabah di BSI KCP Barru. Ini dapat disimpulkan bahwa SOP layanan customer service tidak memberikan kesan tersendiri kepada nasabah ketika customer service melayani nasabah BSI KCP Barru.

Tabel *correlation* memberikan informasi mengenai hubungan antara standar operasional prosedur layanan customer service (X) dengan kepuasan nasabah (Y) pada

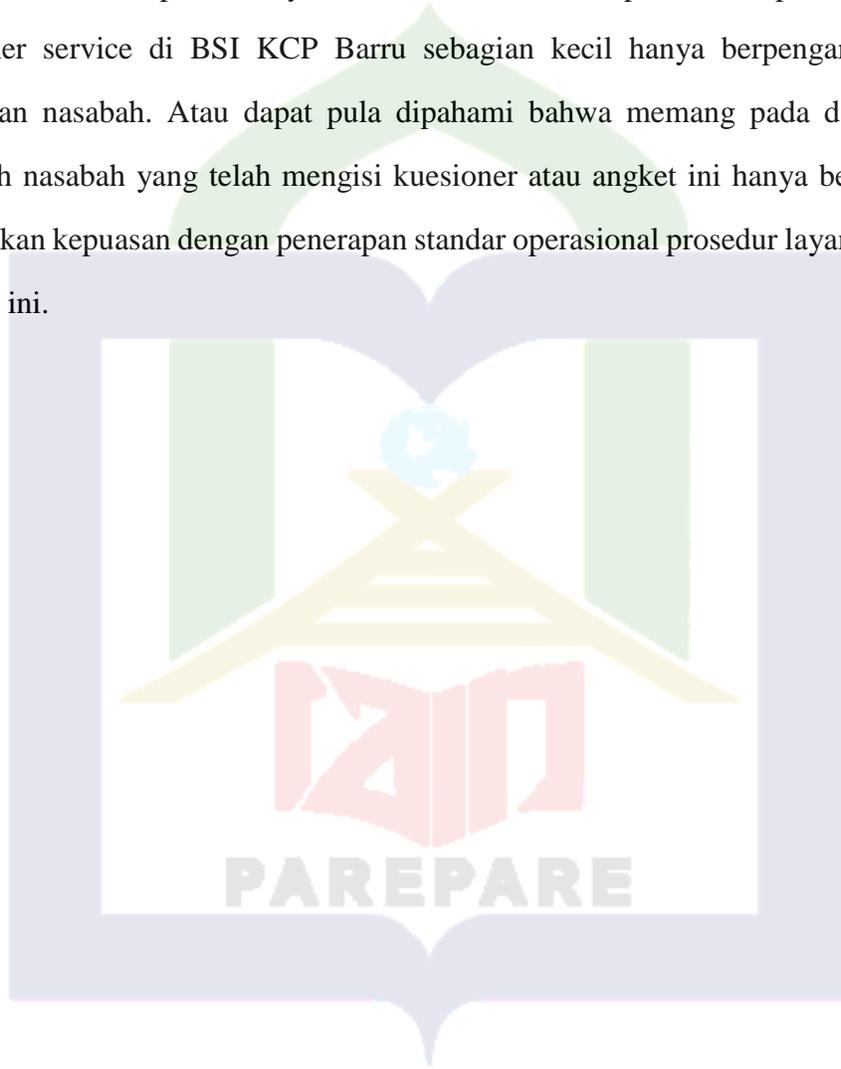
BSI KCP Barru. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,183 dengan nilai signifikan 0,092. Karena signifikansi  $0,92 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya sumbangsiah antara variabel X dan variabel Y tidak memiliki hubungan (korelasi). Pernyataan diatas juga dapat diperkuat oleh tabel kekuatan hubungan dengan nilai tingkat korelasinya berada pada 0,00-0,199 yang menandai bahwa kekuatan hubungannya itu sangat lemah. Nilai tersebut dapat dilihat pada hasil analisis yang dilakukan peneliti antara variabel standar operasional prosedur customer service dengan kepuasan nasabah sebesar 0,183 yang dapat diartikan tingkat hubungan kedua variabel sangat lemah.

Selanjutnya, hasil pengujian regresi linear sederhana yang mendapatkan persamaan dari perhitungan aplikasi SPSS yaitu  $Y = 27,619 + 0,203X$  artinya nilai Konstanta sebesar 27,619. Koefisien regresi sebesar 0,203 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai standar operasional prosedur layanan customer service maka nilai kepuasan nasabah bertambah sebesar 0,203. Koefisien regresi tersebut bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Selain itu, pengujian dari regresi linear sederhana diperoleh t hitung sebesar  $(1,705) < t \text{ tabel } (1,988)$  dan signifikansi  $0,92 > 0,05$ , artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Maka standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Barru. Bisa juga dilihat pada R Square yang mendekati angka nol yaitu 0,033. Dimana jika nilai R Square mendekati 1 maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh pada suatu variabel itu tinggi sebaliknya apabila nilai R Square mendekati angka nol maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh pada suatu variabel itu rendah. Standar operasional prosedur berpengaruh customer

service berpengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 3,3% termasuk sangat lemah dan 96,7% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil penelitian dengan menggunakan metode kuesioner atau angket telah membawa kita kepada kenyataan bahwa standar operasional prosedur layanan customer service di BSI KCP Baru sebagian kecil hanya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Atau dapat pula dipahami bahwa memang pada dasarnya para nasabah nasabah yang telah mengisi kuesioner atau angket ini hanya beberapa yang merasakan kepuasan dengan penerapan standar operasional prosedur layanan customer service ini.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuraikan dalam penelitian ini, yang membahas tentang pengaruh standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah BSI KCP Barru maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji one sample t-test memperoleh nilai t hitung sebesar  $-13,444 < t$  tabel 1,988. Nilai t hitung sebesar  $-13,444 < 1,988$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dan nilai rata-rata penerapan standar operasional prosedur layanan customer service di BSI KCP Barru ini sebesar 90,25% dari yang diharapkan dan memiliki klasifikasi sangat baik, dalam artian penerapan SOP layanan customer service BSI KCP Barru itu tinggi.
2. Hasil dari one sample t-test memperoleh nilai t hitung sebesar  $-16,475 < t$  tabel sebesar 1,988. Nilai t hitung  $-16,475 < t$  tabel 1,988, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima nilai rata-rata tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Barru ini sebesar 87,4% dari yang diharapkan dan memiliki klasifikasi sangat baik, maksudnya tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru itu tinggi.
3. Hasil uji koefisien korelasi 0,183 dengan signifikansi 0,92. Karena signifikansi  $0,92 > 0,05$  yang artinya tidak terdapat hubungan positif antara penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah di BSI KCP Barru, maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Selanjutnya, tidak terdapat pengaruh antara standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah di BSI KCP Barru. Dengan tidak adanya pengaruh ini dapat dibuktikan dengan

hasil  $t$  hitung  $1,705 < t$  tabel  $1,988$  dan signifikansi  $0,92 > 0,05$ , artinya  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Pengujian koefisien determinasi yang memperoleh  $0,183$  pengaruh yang diberikan oleh penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service terhadap peningkatan kepuasan nasabah sangat lemah karena nilai  $R$  Square mendekati angka nol. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) layanan customer service berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan nasabah sebesar  $3,3\%$  termasuk sangat lemah dan  $96,7\%$  lainnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti

## **B. Saran**

Sehubungan dengan permasalahan yang ada di dalam skripsi ini untuk mengoptimalkannya maka dianjurkan saran yang kiranya akan menjadi bahan pertimbangan demi terciptanya hasil yang maksimal agar tujuan yang ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Adapun saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak kantor BSI KCP Barru agar lebih memperhatikan lagi pelayanan yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi. Contohnya dengan menambahkan beberapa karyawan dibagian customer service agar nasabah dapat menerima pelayanan yang lebih cepat.
2. Hendaknya customer service Bank Syariah Indonesia KCP Barru memperhatikan saat melayani nasabah diantaranya adalah menawarkan cemilan/permen kepada nasabah ketika menunggu dan memberikan brosur serta berdiri ketika menyabut nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji lagi, dapat menambahkan variabel dalam penelitian yang sama, diharapkan agar hasil penelitian ini dapat menjadi salah satu sumber informasi yang dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya

## DAFTAR PUSTAKA

*Al-Qur'an Al-Karim.*

### Buku

- Andrianto and Anang Firmansyah. *Manajemen Bank Syariah (implementasi teori dan praktik)*. Surabaya: CV.Penerbit Qiara Media, 2019.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Atmoko, tjipto. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Pemerintah*. Bandung: Salemba Empat. 2011.
- Ascarya dan Diana Yumanita. *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia, 2005.
- Asnidar. *Statistik Deskriptif Ekonomi dan Bisnis*. Parepare: CV Pilar Nusantara, 2019.
- Budihardjo, M. *Panduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R2)*. Guepedia, 2021.
- Fajri, Desmal. *Hukum Ekonomi Syariah*. Sumatra: LPPM Universitas Bung Hatta, 2022.
- Ellitan, Lena and Lina Anatan. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta, 2009.
- Firmansyah, M. Anang and Andrianto. *Manajemen Bank Syariah (implementasi teori dan praktik)*. Surabaya: Qiara Media, 2019.
- Goodman, John A. *Strategic Customer Service*. New York: Amacom, 2009.
- Halim, Fitria, et al., eds. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasibuan, Melayu S. P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009.
- Hidayat, Aziz Alimul. *Menyusun Iinstrumen Penelitian & Uji Validitas Reabilitas*. Surabaya: Health Books Publising, 2021.
- Indrasari, Mithiana. *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press, 2019.
- Ismail, Perbankan Syariah, Jakarta: Kencana, 2011.
- Karim, Kurniati. *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: CV.Jakad Media Publishing, 2020.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. RajaGrafindo persada, 2003.

- Kasmir. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2018.
- Kurniawan, Agung Widhi and Zarah Puspitaningtyas. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pandiva Buku, 2016.
- Mercer, Jillian. *May I Help You?: Great Customer Service For Small Business*. Asustralia: Allen & Unwin, 2003.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya, 2005
- Rahmadana, Muhammad Fitri, et al., eds. *Pelayanan Publik*. Yayasan kita menulis, 2020.
- Rangkuti, Freddy. *Customer Service Satisfaction & Call Center Berdasarkan ISO 9001*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2013.
- Rochaety, Eti and Ratih Tresnati. *Kamus Istilah Ekonomi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- Ruslan, Rosadi. *Metode Penelitian: Relation & Komunikasi*. Cet. V. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010.
- Santosa, Joko Dwi. *Lebih Memahami SOP*. Surabaya: Kata Pena, 2014.
- Santosa, Purbayu Budi. *Statistika Deskriptif dalam Bidang Ekonomi dan Niaga*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2007.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah (Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an)*. Jakarta : Lentera Hati, 2000. Vol. 1.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Mishbah (Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an)*. Jakarta : Lentera Hati, 2000. Vol. 2.
- Sudaryono. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Kencana, 2016.
- Sudijono, Anas. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Suprpty, Rika, et al., eds. *Perbankan (Hasil Pemikiran dari para Dosen berbagai Perguruan Tinggi di Indonesia)*. Sumatra Utara: Sihsawit Labuhan Batu, 2021.
- Tambunan, Rudi M. *Standard Operating Procedures (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing, 2008.
- Tiby, Amr Mohamed El. *Islamic Banking: How to Manage Risk Improve Profitability*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2011.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andy, 2011.
- Umbaran, Joko. *Bank Umum Konvensional dan Syariah*. Yogyakarta: Buku KTSP, 2018.
- Zubair, Muhammad Kamal, et al., eds. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. IAIN Parepare : Nusantara Press, 2020.

**Jurnal:**

- P Bisri, and Herlin Widasiwi S. Analisis Pengaruh Faktor Bauran Pemasaran Jasa

terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus BNI Syariah Kantor Cabang Cinere). *Jurnal Moneter*. Vol. V. No. 1. 2018.

Qori Isna Mustofa, et al., eds., “Pengaruh Merger Bank Syariah (BRI Syariah, BNI Syariah, Mandiri Syariah) Terhadap Ekonomi Indonesia”, (*Jurnal IAIN: Jurusan Perbankan Syariah*, 2021) (Fakultas Syariah), Kediri, 2021.

**Website/Internet:**

Kementerian Keuangan Republik Indonesia. “Merger Bank Syariah Dorong Pertumbuhan Perbankan Syariah”, [www.kemenkeu.go.id](http://www.kemenkeu.go.id), (27 juni 2022).

Otoritas Jasa Keuangan. “Statistik Perbankan Syariah”. [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id). (02 april 2022).





**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## KUESIONER PENELITIAN

	<p><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</b></p>
<p><b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI</b></p>	

NAMA MAHASISWA : ILDA RESTI NINGSI  
 NIM : 18.2300.108  
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH  
 JUDUL : PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) LAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU.

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Untuk membantu kelancaran penelitian ini, Saya memohon dengan hormat kesediaan Bapak/ibu/Saudara/I untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Atas ketersediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk menjawab pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner ini, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Hormat saya,

  
 Ilda Resti Ningsi

## I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Alamat :
3. Jenis kelamin
 

<input type="checkbox"/> laki-laki	<input type="checkbox"/> perempuan
------------------------------------	------------------------------------
4. Agama
 

<input type="checkbox"/> Islam	<input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan).....
--------------------------------	--
5. Usia
 

<input type="checkbox"/> 18-24 Tahun	<input type="checkbox"/> 25-30 Tahun
<input type="checkbox"/> 31-40 Tahun	<input type="checkbox"/> 41-50 tahun
6. Pekerjaan
 

<input type="checkbox"/> PNS	<input type="checkbox"/> Pelajar/Mahasiswa
<input type="checkbox"/> Pegawai Swasta	<input type="checkbox"/> Wirausaha
<input type="checkbox"/> Lainnya (sebutkan)	

## II. PETUNJUK PENGISIAN

1. Pernyataan yang ada, mohon dibaca dan dipahami dengan sebaik-baiknya, sehingga tidak ada pernyataan yang tidak terisi atau terlewat.
2. Berilah tanda checklist pada jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i pada kolom yang telah disediakan. Pilihlah jawaban yang sesuai pendapat atas pernyataan. Dengan keterangan di bawah ini:
  - a. Sangat setuju (SS)
  - b. Setuju (S)
  - c. Tidak setuju (TS)
  - d. Sangat tidak setuju (STS)
3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
4. Terima Kasih atas partisipasi Anda

### 1. Variabel Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service

(X)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Senantiasa berpakaian rapi, serasi serta bersih ketika melayani nasabah.				
2.	Menawarkan brosur produk yang nasabah butuhkan.				
3.	Berdiri dan tersenyum saat menyambut nasabah dan memperkenalkan diri.				
4.	Mengucapkan salam kepada nasabah bila bertemu dan berpisah termasuk ucapan terimakasih.				
5.	Menanggapi permasalahan nasabah dengan rileks, santai dan memberikan penjelasan dengan tenang dan menyenangkan.				
6.	Memberikan pelayanan kepada Nasabah hingga tuntas				
7.	Mengarahkan nasabah apabila kesulitan dalam mengisi formulir dan data yang dibutuhkan.				
8.	Membantu menjelaskan produk yang nasabah inginkan.				
9.	Menjamin keamanan nasabah dalam bertransaksi.				

10.	Memberikan informasi terbaru tentang produk dan pelayanan bank dan menawarkan produk sesuai dengan kebutuhan nasabah.				
-----	---	--	--	--	--

## 2. Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

No	Daftar Pertanyaan	SS	S	TS	STS
1.	Merasa produk-produk yang ditawarkan BSI KCP Barru sudah sesuai dengan syariah				
2.	Merasa produk-produk BSI syariah memiliki desain yang menarik.				
3.	Pelayanan customer service BSI KCP Barru itu sama kepada semua nasabah tanpa memandang status sosial dan lainnya.				
4.	Merasa BSI KCP Barru cepat dalam menangani keluhan dan masalah yang dihadapi nasabah.				
5.	Produk BSI KCP Barru memiliki penetapan harga yang jelas dan terjangkau.				
6.	Produk yang ditawarkan BSI KCP Barru sesuai dengan manfaat yang diberikan.				
7.	Merasa senang karena pelayanan yang diberikan ramah dan sopan sesuai dengan harapan.				

8.	Merasa produk atau jasa BSI KCP Baru memberikan rasa aman				
9.	Biaya administrasi sudah sesuai dengan aturan				
10.	Merasa biaya yang dikeluarkan untuk produk BSI KCP Baru lebih murah.				

Setelah mencermati instrumen dalam penelitian skripsi mahasiswa sesuai dengan judul di atas, maka instrumen tersebut dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 27 Desember 2022

Pembimbing Utama

(Bahtiar, S.Ag., M.A.)  
NIP : 19720505 199803 1 004

Mengetahui;  
Pembimbing Pendamping

(Muhammad Satar, S.E., M.M.)  
NIDN : 2011048203

PAREPARE

### Identitas Responden

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Agama	Pekerjaan
1	Ananda aulia	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
2	Safaruddin	25-30	Laki-laki	Islam	PNS
3	Amirullah	25-30	Laki-laki	Islam	Wirausaha
4	Junita hasri ainun	18-24	Perempuan	Islam	Wirausaha
5	Syamsuddin	31-40	Laki-laki	Islam	PNS
6	kasmawati B	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
7	Satria wijaya	18-24	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta
8	Handika nurdin	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
9	Ruhena	25-30	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta
10	Hasniati	18-24	Perempuan	Islam	Wirausaha
11	Junaidi	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
12	Lydia ega fauza	25-30	Laki-laki	Kristen	Pegawai Swasta
13	Rahmad hidayatullah	25-30	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta
14	Ardiansyah saputra	18-24	Laki-laki	Islam	Pelajar/Mahasiswa
15	Akhyar sanusi	31-40	Laki-laki	Islam	PNS
16	Ahmad	41-50	Laki-laki	Islam	Wirausaha
17	Miska	25-30	Perempuan	Islam	Wirausaha
18	Sri wahyuni	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
19	Suratno	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
20	Nengsih	18-24	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta
21	Ardina	18-24	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta
22	Hendra pratama	31-40	Laki-laki	Islam	PNS
23	Lea anita sari	25-30	Perempuan	Islam	PNS
24	Erviani s	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
25	Hedrinto	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
26	Kasmiati	18-24	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta
27	Lia priscillia	18-24	Perempuan	Kristen	Wirausaha

28	Wahyu ardiansyah	25-30	Laki-laki	Islam	Wirausaha
29	Dilla salustri	25-30	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta
30	Anggun S	25-30	Perempuan	Islam	PNS
31	Hasriandi	25-30	Laki-laki	Islam	PNS
32	Arum safitri	25-30	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta
33	Taufik hidayat	31-40	Laki-laki	Islam	PNS
34	Melda	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
35	Ainun mansur	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
36	Khadijah karim	25-30	Perempuan	Islam	PNS
37	Wildayanti	25-30	Perempuan	Islam	PNS
38	Herwin andika	25-30	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta
39	Thamrin	31-40	Laki-laki	Islam	PNS
40	Suprianto	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
41	Magello	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
42	Adam purwadi	25-30	Laki-laki	Islam	Wirausaha
43	Erwin	25-30	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta
44	Anandita	25-30	Perempuan	Hindu	Wirausaha
45	Nendi suhartono	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
46	Purwanto kahir	41-50	Laki-laki	Islam	Wirausaha
47	Aryadi manasa	31-40	Laki-laki	Islam	PNS
48	Zayadi	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
49	Kyla juanita	18-24	Perempuan	Kristen	Pegawai Swasta
50	Darwis l	41-50	Laki-laki	Islam	Wirausaha
51	Roslina	41-50	Perempuan	Islam	Wirausaha
52	Khia lestari	25-30	Perempuan	Hindu	Wirausaha
53	Heni megantari	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
54	Muh. Ripadli	25-30	Laki-laki	Islam	Wirausaha
55	Widya astuti	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
56	Cecilia	25-30	Perempuan	Kristen	PNS
57	Adam setiawan	25-30	Laki-laki	Kristen	PNS
58	Fitrah aulia	18-24	Perempuan	Islam	Wirausaha

59	Dwi rahayu	25-30	Perempuan	Islam	Wirausaha
60	Wulandari	25-30	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta
61	Dian rinjani	25-30	Perempuan	Islam	Wirausaha
62	Irmawati	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
63	Dadang sahari	25-30	Laki-laki	Islam	PNS
64	Tina suhartini	31-40	Perempuan	Islam	Wirausaha
65	Yudi yusrianto	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
66	Vanessa wijaya	25-30	Perempuan	Kristen	Pegawai Swasta
67	Dewi sariningsih	18-24	Perempuan	Islam	Pegawai Swasta
68	Agustina ningrat	18-24	Perempuan	Islam	Wirausaha
69	Tri puji astuti	18-24	Perempuan	Islam	Pelajar/Mahasiswa
70	Anggita indriyani	25-30	Perempuan	Islam	Wirausaha
71	Bayu wirawan	25-30	Laki-laki	Islam	Wirausaha
72	Nirwana adi guna	18-24	Laki-laki	Islam	Pelajar/Mahasiswa
73	Ulfadianti	18-24	Perempuan	Islam	Wirausaha
74	Dicky prawira	31-40	Laki-laki	Islam	PNS
75	Nasruddin	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
76	Mastang	41-50	Laki-laki	Islam	Wirausaha
77	Muh. Hamka	18-24	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta
78	Muh. Ridwan	25-30	Laki-laki	Islam	Pegawai Swasta
79	Agusman	31-40	Laki-laki	Islam	Wirausaha
80	Syamsir	25-30	Laki-laki	Islam	Wirausaha
81	Faisal haring	25-30	Laki-laki	Islam	Wirausaha
82	Rusdianto rahman	41-50	Laki-laki	Islam	Wirausaha
83	Natalia	18-24	Perempuan	Kristen	Wirausaha
84	Nurul hikmah	18-24	Perempuan	Islam	Wirausaha
85	Hartini	25-30	Perempuan	Islam	Wirausaha
86	Kamal	18-24	Laki-laki	Islam	Pelajar/Mahasiswa

## JAWABAN RESPONDEN

**Tabulasi Data Hasil Instrumen Varabel X (Standar Operasional Prosedur (SOP)  
Layanan Customer Service**

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
6	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
7	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	34
8	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
9	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35
10	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
11	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	36
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
13	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	35
14	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	35
15	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	33
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
18	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
19	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
20	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
22	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
23	4	4	2	4	2	2	3	4	3	4	32
24	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
25	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	35
26	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
27	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
28	2	4	4	4	3	4	3	2	4	4	34
29	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	38
30	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
31	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	32
34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	32

35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	38
36	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	32
37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
39	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	34
40	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	36
41	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	36
42	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
43	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	35
44	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	34
45	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	35
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
47	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37
48	2	4	2	3	2	4	4	4	4	4	33
49	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	34
50	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37
51	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	35
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	37
53	3	4	4	4	4	4	3	4	3	2	35
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
55	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
56	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	35
57	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
58	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	35
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
60	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
61	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
62	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	37
63	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	34
64	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	34
65	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
68	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
69	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
70	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	34
71	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	33
72	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38
73	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36
74	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	32

75	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	36
76	4	2	4	4	4	2	4	3	2	4	33
77	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36
78	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	36
79	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	37
80	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
81	2	4	4	4	4	4	3	4	3	2	34
82	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
83	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	34
84	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	37
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
86	2	2	4	4	4	2	4	3	4	4	33

**Tabulasi Data Hasil Instrumen Variabel Y (Kepuasan Nasabah)**

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Total
1	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	36
2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34
3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	35
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	37
7	4	3	3	3	4	3	4	3	2	4	33
8	3	2	3	3	4	3	4	3	3	4	32
9	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33
10	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	35
11	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
12	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
13	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	32
14	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	33
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	38
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
17	4	2	4	2	4	2	3	4	3	4	32
18	3	4	4	4	4	2	4	3	2	4	34
19	3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	33
20	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
21	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	35
22	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	36
23	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	35

24	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
25	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	35
26	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	32
27	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
28	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	35
29	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	33
30	3	3	4	3	4	3	4	4	2	4	34
31	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	35
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
33	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	35
34	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
35	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	38
36	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	33
37	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
38	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	37
39	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	36
40	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	36
41	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	35
42	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
43	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	34
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
45	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	36
46	4	3	2	3	4	2	3	3	4	3	31
47	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	37
48	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	33
49	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	37
50	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	34
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
52	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	36
53	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	34
54	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	31
55	2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	35
56	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	36
58	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	34
59	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	37
60	3	4	3	4	4	4	4	4	3	2	35
61	4	3	3	3	2	3	4	3	4	2	31
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	32
64	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	34

65	3	3	4	2	2	3	4	3	4	4	32
66	4	4	2	4	2	3	4	3	4	2	32
67	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	35
68	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
70	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	35
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
72	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	37
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
74	2	4	4	4	4	2	3	4	4	3	34
75	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34
76	3	4	3	4	3	2	4	4	3	4	34
77	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	38
78	3	3	2	3	4	2	4	3	4	3	31
79	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	36
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	36
82	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	35
83	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	34
84	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	37
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	37
86	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	33



### HASIL PERHITUNGAN STATISTIK (output SPSS)

#### Hasil Uji Validitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service (X)

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	P7	P8	P9	P10	Total
p1 Pearson Correlation	1	-.125	-.096	-.155	.129	-.011	.226*	.030	-.112	.008	.259*
Sig. (2-tailed)		.253	.380	.153	.235	.916	.037	.781	.303	.945	.016
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
p2 Pearson Correlation	-.125	1	.029	.206	.035	.250*	.008	.381**	.086	.008	.453**
Sig. (2-tailed)	.253		.793	.057	.747	.020	.944	.000	.432	.938	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
p3 Pearson Correlation	-.096	.029	1	.386**	.607**	.252*	-.112	.022	.034	.031	.533**
Sig. (2-tailed)	.380	.793		.000	.000	.019	.306	.841	.754	.780	.000
N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
p4 Pearson Correlation	-.155	.206	.386**	1	.086	.089	-.209	-.022	.254*	.062	.395**
Sig. (2-tailed)	.153	.057	.000		.429	.415	.054	.839	.018	.574	.000





### Hasil Uji Validitas Kepuasan Nasabah (Y)

		p1	p2	p3	p4	p5	p6	P7	P8	P9	P10	Total
p1	Pearson Correlation	1	-.073	-.170	-.097	.100	.329**	.214*	.012	.060	-.011	.352**
	Sig. (2-tailed)		.501	.117	.375	.358	.002	.048	.912	.582	.921	.001
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
p2	Pearson Correlation	-.073	1	.181	.205	-.045	-.020	.123	.130	.121	.044	.388**
	Sig. (2-tailed)	.501		.096	.058	.682	.854	.258	.234	.266	.691	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
p3	Pearson Correlation	-.170	.181	1	.246*	.048	.071	.040	.165	.032	.248*	.433**
	Sig. (2-tailed)	.117	.096		.023	.662	.517	.713	.128	.771	.021	.000
	N	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86
p4	Pearson Correlation	-.097	.205	.246*	1	.197	.091	.101	.150	.315**	.002	.515**
	Sig. (2-tailed)	.375	.058	.023		.069	.403	.356	.169	.003	.983	.000





**Reliability Statistics X**

Cronbach's Alpha	N of Items
.660	10

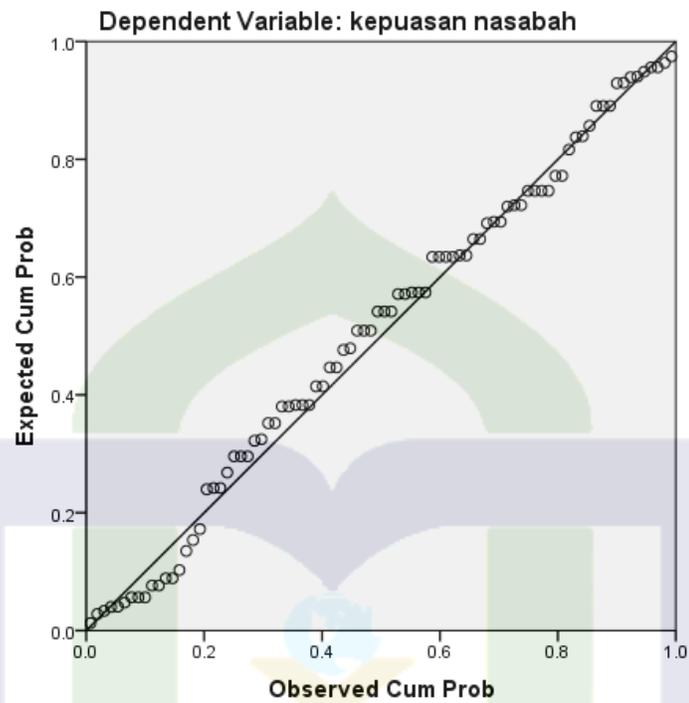
**Reliability Statistics Y**

Cronbach's Alpha	N of Items
.658	10

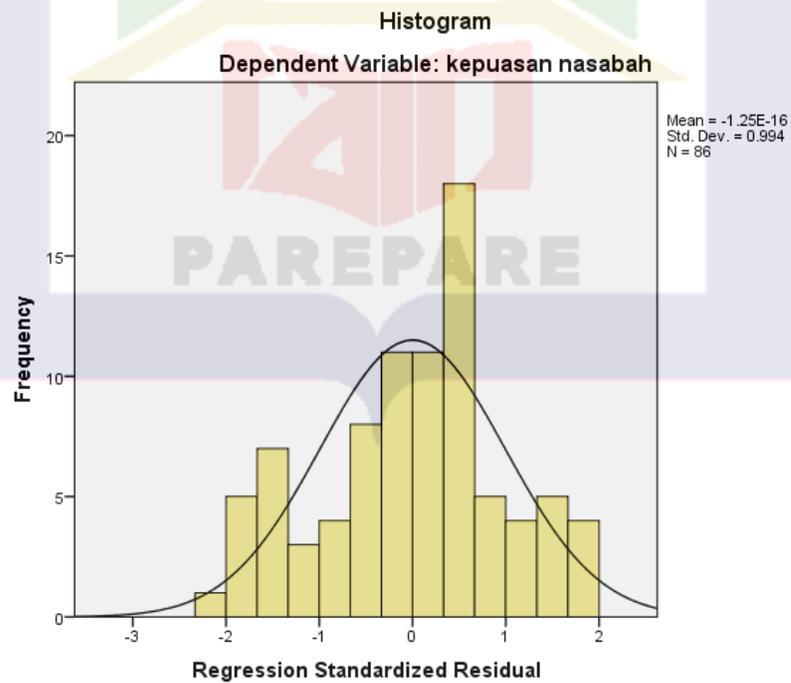
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		86
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.47083433
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.064
	Positive	.064
	Negative	-.056
Kolmogorov-Smirnov Test		.064
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



### Hasil Uji Normalitas Histogram



**One-Sample Test X**

	Test Value = 75					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Cs	-13.444	85	.000	-6.37209	-7.3144	-5.4297

**One-Sample Test Y**

	Test Value = 75					
	T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
nasabah	-16.475	85	.000	-8.59302	-9.6301	-7.5560

**Correlations**

		sop Cs	kepuasan nasabah
sop Cs	Pearson Correlation	1	.183
	Sig. (2-tailed)		.092
	N	86	86
kepuasan nasabah	Pearson Correlation	.183	1
	Sig. (2-tailed)	.092	
	N	86	86

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.619	4.316		6.400	.000
	sop Cs	.203	.119	.183	1.705	.092

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	sop Cs <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. All requested variables entered.

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.968	1	17.968	2.909	.092 <sup>b</sup>
	Residual	518.927	84	6.178		
	Total	536.895	85			

a. Dependent Variable: kepuasan nasabah

b. Predictors: (Constant), sop Cs

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.183 <sup>a</sup>	.033	.022	2.48550

a. Predictors: (Constant), sop Cs

## SK Penetapan Pembimbing Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.4361/ln.39.8/PP.00.9/10/2021 14 Oktober 2021  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

Yth: **1. Bahtiar, S.Ag., M.A.** **(Pembimbing Utama)**  
**2. Muhammad Satar, M.M.** **(Pembimbing Pendamping)**

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Ilda Resti Ningsih  
 NIM. : 18.2300.108  
 Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal **1 September 2021** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**IMPLIKASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP FRONTLINER  
 PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP MIKRO  
 SIDRAP**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*



Dekan,

*emil*  
 Muhammad Kamal Zubair

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip

## Berita Acara Revisi Judul Skripsi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
 PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

### BERITA ACARA REVISI JUDUL SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa

Nama : ILDA RESTI NINGSI

N I M : 18 2300 108

Prodi : Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula

IMPLIKASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP  
FRONTLINER PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH  
INDONESIA KCP MIKRO SIDRAP

Telah diganti dengan judul baru:

PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
CUSTOMER SERVICE TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH  
PADA BANK SYARIAH INDOINESIA KCP BARRU

dengan alasan / dasar

*karena penggantian judul ini didaftarkan pada diskusi pada saat  
seminar proposal dengan persetujuan dan pembimbing skripsi*

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 5 Januari 2023

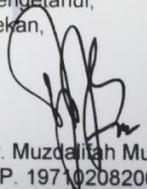
Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

  
Bahtiar, S.Ag., M.A.

  
Muhammad Satar, M.M.

Mengetahui;  
Dekan,

  
Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP. 197102082001122002

**Surat Penelitian dari Kampus**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 91100, website: [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id), email: [mail@iainpare.ac.id](mailto:mail@iainpare.ac.id)

Nomor : B.6210/In.39.8/PP.00.9/01/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. BUPATI BARRU  
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Di  
KABUPATEN BARRU

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : ILDA RESTI NINGSI  
Tempat/ Tgl. Lahir : LALENTA, 15 JULI 2000  
NIM : 18.2300.108  
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH  
Semester : IX (SEMBILAN)  
Alamat : DUSUN II COMPONG, KELURAHAN COMPONG,  
KECAMATAN PITU RIASE, KABUPATEN SIDENRENG  
RAPPANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KABUPATEN BARRU dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)  
COSTUMER SERVICE TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Januari sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaa dan kerjasama diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Parepare, 02 Januari 2023  
Dekan,



*Muztalifah Muhammaduny*

## Surat Penelitian dari DPMTSP



### PEMERINTAH KABUPATEN BARRU DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Mal Pelayanan Publik Masiga Lt. 1-3 Jl. Iskandar Unru Telp. (0427) 21662, Fax (0427) 21410  
<http://izinonline.barrukab.go.id> : e-mail : [barrudpmtsptk@gmail.com](mailto:barrudpmtsptk@gmail.com) Kode Pos 90711

Barru, 03 Januari 2023

Nomor : 003/IP/DPMTSP/1/2022  
Lampiran :  
Perihal : Izin/Rekomendasi Penelitian

Kepada  
Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia KCP  
Barru  
di-  
Tempat

Berdasarkan Surat Dekan Fak. Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare Nomor : B 6210/In 39 8/PP 00 9/01/2023 tanggal 02 Januari 2023 perihal tersebut di atas, maka Mahasiswa (i) / Peneliti / Dosen / Pegawai di bawah ini :

**Nama** : ILDA RESTI NINGSI  
**Nomor Pokok** : 18.2300.108  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**Perguruan Tinggi** : IAIN Pare-Pare  
**Pekerjaan** : Mahasiswa (S1)  
**Alamat** : Dusun Compong Kelurahan Compong Kec.Pitu Riase Kab.Sidrap

Diberikan izin untuk melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Wilayah/Kantor Saudara yang berlangsung mulai tanggal **04 Januari 2023 s/d 06 Februari 2023**, dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

#### PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) COSTUMER SERVICE TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU

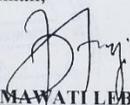
Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, kepada yang bersangkutan melapor kepada Kepala SKPD (Unit Kerja) / Camat, apabila kegiatan dilaksanakan di SKPD (Unit Kerja) / Kecamatan setempat,
2. Penelitian tidak menyimpang dari izin yang diberikan,
3. Mentaati semua Peraturan Perundang Undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat,
4. Menyerahkan 1(satu) eksampelar copy hasil penelitian kepada Bupati Barru Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru,
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat izin ini tidak mentaati ketentuan tersebut di atas.

Untuk terlaksananya tugas penelitian tersebut dengan baik dan lancar, diminta kepada Saudara (i) untuk memberikan bantuan fasilitas seperlunya

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

a.n. Kepala Dinas,  
Kabid. Penyelenggaraan Pelayanan  
Perizinan,

  
**FATMAWATI LEBU, SE**  
Pangkat : Pembina, IV/a  
NIP. 19720910 199803 2 008

**TEMBUSAN** : disampaikan Kepada Yth.

1. Bapak Bupati (sebagai laporan);
2. Kepala Bappelitbangda Kab. Barru;
3. Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Parepare
4. Mahasiswa yang bersangkutan;
5. Peringgal.

## Surat Selesai Meneliti



PT Bank Syariah Indonesia Tbk  
 Branch Office KCP Barru  
 Perum Griya UBM Blok A 5  
 Jl A.A. Bau Massepe Ling Kel. Mangempang,  
 Kec. Barru, Kab. Barru  
 Indonesia  
 Telp : 0427-3231741/3231755  
 Fax : -  
 www.bankbsi.co.id

### SURAT KETERANGAN PENELITIAN

No. : 03/ 1437 - 03/0121

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Amiruddin  
 Jabatan : Branch Operations & Service Manager  
 NIP : 2189008368

Menerangkan bahwa :

Nama : Ilda Resti Ningsi  
 NIM : 18.2300.108  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
 Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

adalah benar telah melaksanakan penelitian perihal PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KCP BARRU.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Barru, 30 Januari 2023

**PT. Bank Syariah Indonesia**  
**Branch Office Barru**



  
Amiruddin  
 Branch Operations & Service Manager

**Dokumentasi Penelitian**  
**(Proses Pengambilan Sampel di BSI KCP Barru)**



## BIODATA PENULIS



Ilda Resti Ningsi, Lahir di Lalento pada tanggal 15 Juli 2000, anak Kedua dari 3 bersaudara, dari pasangan bapak Ahmad dan ibu Surahmah. Penulis memulai pendidikannya di SD Negeri 3 Batu dan lulus pada tahun 2012. Penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 3 Pitu Riase dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan pendidikannya di SMA Negeri 2 Sidrap pada tahun 2015 – 2018.

Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan program S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah (PS). Penulis pernah melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Parepare dan melaksanakan Kuliah

Pengabdian Masyarakat (KPM) di kelurahan lancirang, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan.

Saat ini penulis telah menyelesaikan studi program S1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada program studi Perbankan Syariah (PS) pada tahun 2023 dengan judul skripsi ***“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Customer Service terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Barru”***