

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH PADA BANK MUAMALAT KC BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelara Sarjana Ekonomi (SE)

OLEH:

IMRO ATUS SOLEHA

NIM 1911140097

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
BENGKULU 2023 M/ 1444**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
 Telepon. (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736) 51171-51172
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul *“Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Bengkulu”* yang disusun oleh :

Nama : Imro Atus Soleha
 NIM : 1911140097
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Bentuk Tugas Akhir : Skripsi
 Judul : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Bengkulu

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, Juni 2023 M

1444 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Idwal B, MA

NIP. 198307092009121005

Nonie Afrianty, M.E.

NIP. 199304242018012002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul "Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Bengkulu"
yang disusun oleh:

Nama : Imro Atus Soleha
NIM : 1911140097
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 20 Juni 2023


Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna
memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi
(S.E.)

Bengkulu, Juni 2023 M
Dzulhijjah 1444 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris


H. Romi Adetjo Setiawan, Ph.D.
NIP. 198312172014031001


Citra Liza, M.Si
NIP. 198710252020122006

Penguji 1

Penguji 2


H. Romi Adetjo Setiawan, Ph.D.
NIP. 198312172014031001


Badaruddin Nurhap, S.Th I,MM
NIP. 198508072015031000

Mengetahui
Dekan


Dr. H. Supardi, M.Ag
NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Bengkulu”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UINFAS Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa ada bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Juni 2023 M
1444 H

Mahasiswa yang menyatakan,



Amro Atus Soleha
NIM. 1911140097

ABSTRAK

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner*
Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada
Bank Muamalat KC Bengkulu
Oleh Imro Atus Soleha, NIM. 1911140097

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *frontliner* pada Bank Muamalat KC Bengkulu serta mengetahui kepuasan nasabah terhadap Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *frontliner* pada Bank Muamalat KC Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini terdiri dari 3 orang dari pihak bank yaitu *teller*, *customer service* dan *security* serta 8 orang nasabah Bank Muamalat KC Bengkulu. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *frontliner* Bank Muamalat KC Bengkulu telah sesuai dengan enam indikator, hal ini dapat dilihat dari kemampuan, sikap, penampilan, memberikan perhatian, cara bertindak serta bertanggung jawab yang dilaksanakan sesuai pekerjaannya. Kemudian Bank Muamalat KC Bengkulu tidak menyediakan kembali survei kepuasan yang pernah ada atau hilang sebelumnya, sehingga tidak ada data akurat yang dapat dijadikan landasan untuk mengetahui pengukuran tingkat kepuasan dari nasabah.

Kata Kunci : *Standar Operasional Prosedur (SOP), Frontliner, Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

*Implementation of Frontliner Standard Operating Procedures (SOP)
In Improving Customer Satisfaction At
Bank Muamalat KC Bengkulu
By Imro Atus Soleha, NIM. 1911140097*

This study aims to determine the implementation of the frontliner Standard Operating Procedure (SOP) at Bank Muamalat KC Bengkulu and to determine customer satisfaction with the implementation of the frontliner Standard Operating Procedure (SOP) at Bank Muamalat KC Bengkulu. This type of research is field research, using a qualitative approach. The informants of this study consisted of 3 people from the bank, namely tellers, customer service and security and 8 customers of Bank Muamalat KC Bengkulu. The data sources used are primary data sources and secondary data sources. Data collection techniques used are Observation, Interview and Documentation. The results of this study indicate that the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for the frontliner of Bank Muamalat KC Bengkulu is in accordance with the six indicators, this can be seen from the ability, attitude, appearance, giving attention, how to act and be responsible according to their work. Then Bank Muamalat KC Bengkulu did not provide any customer satisfaction surveys that had existed or disappeared before, so there was no accurate data that could be used as a basis for measuring customer satisfaction

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), Frontliner, Customer Satisfaction.*

MOTTO

“Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih,

Sebab kamu paling tinggi derajatnya

Jika kamu beriman”

(QS. Ali Imran Ayat 139)

“Orang yang meraih Kesuksesan

tidak selalu orang yang pintar.

Orang yang selalu meraih Kesuksesan

adalah orang yang gigih dan pantang menyerah”

(Susi Pudjiastuti)

“Selama ada Niat dan Keyakinan

semua akan jadi Mungkin”

(Imro Atus Soleha)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji syukur ku ucapkan kepada-Mu ya Allah karena atas segala rahmat dan karunia yang telah engkau berikan sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada suri tauladanku Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya.

Dengan penuh rasa hormat, cinta, kasih dan sayang kupersembahkan karya kecil ini untuk :

1. Terkhusus kedua orang tuaku, Ayahanda (M. Haryanto) dan Ibunda (Jumaati) yang sangat aku cintai dan sayangi. Terima kasih Ayah dan Ibu yang sudah menjadi alasan terbesarku dalam mengejar impianku, yang selalu mendoakanku dalam setiap sujudmu, yang selalu mendukung disetiap langkahku dan selalu memberikan perhatian, cinta, kasih sayang, serta pengorbanan yang tiada ternilai harganya. Ku persembahkan skripsi ini sebagai rasa bakti dan hormatku pada kalian.

Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ayah dan Ibu bahagia karena kusadari, selama ini belum bisa berbuat yang lebih.

2. Dosen pembimbingku Bapak Idwal B, M.A dan Ibu Nonie Afrianty, M.E. selaku dosen pembimbing I dan II yang selalu membantu mencurahkan pemikirannya dalam membimbingku selama ini.

3. Kepada sahabatku (Dewi, Santi, Wiwin, Dispan), terima

kasih telah mendengarkan segala cerita dan keluh kesahku.

Terima kasih telah menjadi orang yang selalu ada dan

bertahan paling lama menemaniku sampai saat ini. Semoga

persahabatan ini berlanjut hingga tanpa batas waktu.

4. Sahabat pejuang skripsiku (Fitri, Anjas, Yelisa, Evin, Lia,

Hanisa) yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan

menjadi tempat berkeluh kesah selama perskripsian, yang

selalu menemani saat sulit ataupun senang. Terima kasih

telah menjadi bagian dari cerita indah perjuanganku dari

awal masuk kuliah hingga merasakan sulitnya untuk

menyelesaikan skripsi ini. Selamat bertemu lagi dilain waktu

dan aku berharap kalian selalu mengingatkanku walaupun

kita akan terpisah jarak dan waktu.

5. Agamaku, Negeraku, dan Almamaterku.

Terimalah ini sebagai bukti kasihku pada kalian yang telah

memberikan dorongan, motivasi, semangat, pengorbanan,

kesabaran, ketabahan serta doanya dalam setiap jalanku.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) ini yang berjudul “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KC Bengkulu”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan tugas akhir (skripsi) ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah (PBS) Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan tugas akhir (skripsi) ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberi kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus tercinta.
2. Dr. H. Supardi, M. Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
3. Yenti Sumarni, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

4. Debby Arisandi, MBA selaku Koordinator Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.
5. Idwal B, M.A selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, masukan dan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Nonie Afrianty, M.E selaku pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, masukan dan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Bapak dan Ibu Dosen UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar, memberikan banyak ilmu dan bimbingan moral kepada penulis semasa di bangku perkuliahan.
8. Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Seluruh mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu angkatan 2019 yang sudah bekerja sama memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga, sahabat, dan teman-teman yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

10. Keluarga, sahabat, dan teman-teman yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, Juni 2023 M
1444 H

Penulis,



Imro Atus Soleha
NIM. 1911140097

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu.....	9
F. Metode Penelitian	14
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	14
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	15
3. Informan Penelitian	15

4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	16
5. Teknik Analisis Data	20
G. Sistematika Penulisan	22

BAB II KAJIAN TEORI

A. Standar Operasional Prosedur (SOP)	24
1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	24
2. Fungsi dan Tujuan SOP	26
3. Manfaat SOP	28
B. Pelayanan	30
1. Pengertian Pelayanan	30
2. Indikator Pelayanan Dalam Penerapan SOP	31
C. <i>Frontliner</i>	32
1. Pengertian <i>Frontliner</i>	32
2. Bagian-bagian <i>Frontliner</i>	35
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Frontliner</i>	41
D. Kepuasan Nasabah	46
1. Pengertian Nasabah	46
2. Pengertian Kepuasan Nasabah	47
3. Indikator Kepuasan Nasabah	49
E. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam	53

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

- A. Sejarah Bank Muamalat KC Bengkulu56
- B. Visi dan Misi Bank Muamalat KC Bengkulu59
- C. Produk dan Operasional Bank Muamalat KC Bengkulu .60
- D. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Bengkulu68

BAB IV HASIL PENELITIAN

- A. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner*
Pada Bank Muamalat KC Bengkulu..... 72
- B. Kepuasan Nasabah Terhadap Penerapan Standar
Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* Pada Bank
Muamalat KC Bengkulu.....80

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan..... 88
- B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Bengkulu.....68



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi Tema Tugas Akhir
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi
- Lampiran 4 : Surat Penunjukkan SK Pembimbing I dan II
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 : Tabel Hasil Wawancara
- Lampiran 7 : Halaman Pengesahan Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 10 : Catatan Lembar Bimbingan
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Bebas Plagiasi
- Lampiran 12 : Daftar Hadir Komprehensif
- Lampiran 13 : Blanko Nilai Komprehensif
- Lampiran 14 : Surat Keterangan SKPI
- Lampiran 15 : Dokumentasi