

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)
FRONTLINER PADA BANK BNI SYARIAH KCP SUNGAI DANAU**

SKRIPSI

**OLEH
MARNIDAH FATIMAH**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M/1442 H

**PENERAPAN SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)
FRONTLINER PADA BANK BNI SYARIAH KCP SUNGAI DANAU**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:
Marnidah Fatimah**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1442**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Sayayangbertandatangandibawahini:

Nama : Marnidah Fatimah
NIM : 1601161538
Tempat/Tgl.Lahir : Lontar,24Mei1997
Jurusan : PerbankanSyariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN
Antasari Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 26 April 2021

Yang membuat pernyataan,

Tanda Tangan



Marnidah Fatimah

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau”, ditulis oleh Marnidah Fatimah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 2 Juni 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I

NIP. 19600609 198803 1 003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Dra. Hj. Nurwahidah, M.H.I.	
Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I.	
H. Abdul Gafur, L.Ph.,M.A.	
Yusuf Asyari, S.E., M.M.	

ABSTRAK

Marnidah Fatimah.2021.*Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau.*Skripsi,JurusanPerbankanSyariah,FakultasEkonomidanBisnisIslam.Pembi mbing:(1)Dra. Hj. Nurwahidah. MHI

KataKunci:Penerapan,SOP, Frontliner, BNI Syariah Sungai Danau.

Pelayanan kepada nasabah dalam dunia jasa perbankan menjadi suatu hal yang vital. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada nasabah, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.. Sebagai lembaga keuangan syariah, bank BNI Syariah KCP Sungai Danau selalu mengedepankan kemaslahatan terhadap umat terutama warga Kab. Tanah Bumbu khususnya di Sungai Danau yang mayoritas kaum muslimi. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank sangat cukup baik. Terutama pelayanan *front liner (Customer Service, Teller dan Security)* yang bersentuhan langsung dengan nasabah, seluruh karyawan selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah, cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan, dan selalu berpenampilan yang rapi serta sopan.

Penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, wawancara dilakukan terhadap *Security, Teller dan Customer Service* serta 10 nasabah Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau yang mengambil sampel nasabah menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Terkait dengan analisa data, analisa data kualitatif yang bersifat induktif.

Penelitian ini memperoleh fakta bahwa pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan *frontliner* bank BNI Syariah KCP Sungai Danau menggunakan prinsip *excellent service* atau pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan karyawan *front liner* kepada nasabah sudah baik, mulai dari pelayanan yang diberikan *Security, Teller dan Customer Service*. Namun ada beberapa nasabah yang kurang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. dan perlu lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan terutama pada karyawan *frontliner* dan fasilitas penunjangnya, seperti peningkatan keamanan areaparkir.

MOTTO

“Menuntut ilmu itu diwajibkan bagi setiap orang islam”.

(HR. Ibnu Majah, Al-Baihaqi, Ibnu Abdil Barr, dan Ibnu Adi, dari anas bin
Malik)

“Barang siapa yang keluar untuk mencari ilmu maka ia berada di jalan Allah
hingga ia pulang”.(HR.Turmudzi)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah syukur sudah berada di posisi saat ini masih diberi kesehatan dan kenikmatan yang besar oleh Allah swt. Untuk yang tercinta kedua orang tua ku dan keluargaku yang selalu mendoakan dan memberi support kepadaku hingga aku bisa berada di posisi saat ini i love you summach buat Papa dan Mama doa kalian selalu aku rasakan sampai detik ini.....

Trimasakaih DosenFEBIdanDosenlainnya,khususnyaDosenPembimbing yangselalumembantuku dan memperbaiki kesalahanku serta senantiasa mempermudahurusankuhinggaakhirnyaakubisamenyelesaikan skripsi ini.....

Teruntuk sahabatku Maskamah Al Mahbubah dan Rabiaturraudhah Aghina terimakasih untuk kalian sudah menemani ku disaat suka maupun duka selalu ada dan mengerti aku,dan teman-teman ku lokal A PS angkatan 2016 terkhusus buat ketua kelas MayogiArrafi terimakasih untuk kalian semua selalu menghibur ku juga disaat suka maupun duka....juga buat special someone trimakasih selalu memberi supprot dan selalu membersamai sampai saat ini...

semoga kebaikan kalian semua di balas tak terhingga oleh Allah swt Aamiin...

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang Pembakuan Pedoman Transliterasi Arab-Latin.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	sa'	ṣ	es (denganti titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	ha'	ḥ	ha (denganti titik dibawah)
خ	kha'	Kh	kadonha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (denganti titik diatas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdanye
ص	ṣad	ṣ	es (denganti titik dibawah)
ض	ḍad	ḍ	de (denganti titik dibawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (denganti titik dibawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (denganti titik dibawah)
ع	'ain	'	komater balik diatas
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	Waw	W	We
هـ	ha'	H	Ha
ء	Hamza h	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

2. Konsonanrangkapkarenasyaddahditulis rangkap

مَتَكَبِّرُو	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
الْقُدُوسِ	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

3. Ta'marbutahdiakhir kata

a) Apabiladimatikanditulish

جامعة	Ditulis	<i>Jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali apabiladikehendakilafalaslanya).

b) Biladiikutidengankatasandang“al”sertabacaankeduaituterpisah,makaditulish denganh.

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabahal-jamīlah</i>
-----------------	---------	------------------------------

4. Vokalpendek

أ	Fathah	Ditulis	A
_____		s	

و	Kasrah	Ditulis	I
و	Damma h	Ditulis	U
شكر	Fathah	Ditulis	Syaka ra
قرا	Kasrah	Ditulis	qurī'a
ياطق	Damma h	Ditulis	yaṭīqu

5. Vokalpanjang

1	fathah+ alif كاملة	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>k</i> <i>āmilah</i>
2	fathah+ yamati صلى	Ditulis Ditulis	<i>āṣal</i> <i>lā</i>
3	kasrah+yamati شديد	Ditulis Ditulis	\bar{I} <i>Syadīd</i>
4	dammah+wawumati صدر	Ditulis Ditulis	\bar{U} <i>ṣudūr</i>

6. Vokalrangkap

1	fathah+ yamati رويد	Ditulis Ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah+wawumati ونرعونذي الوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wafīr'auna zi al-</i> <i>autād</i>

7. Vokalpendekyangberurutandalamsatukatadipisahkandenganapostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقًا	Ditulis	<i>a'antumasyaddukhalqan</i>
--------------------------	---------	------------------------------

8. Katasandangalif+lam

a. BiladiikutihurufQamariyyah

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

b. BiladiikutihurufSyamsiyyahditulisdengandiidgamkan

الصباح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubḥu</i>
السامرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

9. PenulisanKata-KataDalamRangkaianKalimat

Ditulismenurutbunyi ataupengucapannyadenganmenulispengucapannya

بر الوالدين	Ditulis s	<i>birrual-wālidaini</i>
إذا الشمس مس	Ditulis s	<i>Īzaasy-syamsu</i>

10. Konsonanrangkapkarenasyaddahditulis rangkap

مُتَكَبِّرًا	Ditulis s	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis s	<i>al-qudūs</i>

11. Ta'marbutahdiakhir kata

a) Apabiladimatikanditulish.

جامعة	Ditulis s	<i>Jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis s	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, kecuali apabiladikehendakilafalaslanya).

b) Biladiikutidengankatasandang“al”sertabacaankeduaituterpisah,makaditulisde
nganh.

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabahal-jamīlah</i>
-----------------	---------	------------------------------

12. Vokalpendek

أَ	Fathah	Dituli s	A
إِ	Kasrah	Dituli s	I
أُ	Damma h	Dituli s	U

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur Penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala karunia dan ridho-Nya, sehingga Proposal Skripsi dengan judul “Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau” ini dapat diselesaikan. Sholawat serta salam tak lupa selalu penulis panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dra. Hj.Nurwahidah MHI, selaku Penasihat Akademik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait.

Dalam penulisan Proposal Skripsi ini penulisan menyadari banyak menemukan kendala yang menyulitkan, namun berkat izin Allah SWT, beserta bantuan, do'a, semangat, dukungan, cinta dan kasih dari berbagai pihak, sehingga terasa mudah untuk di atasi penulis.

Banjarmasin, 14 Februari 2020

Marnidah Fatimah

NIM. 1601161538

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KESLIAN TULISAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8
D. Singnifikan Penelitian.....	9
E. Metode Penelitian	9
F. Definisi Operasional	9
G. Kajian Pustaka	10
H. Sistematika Penulisan	13

BAB II LANDASAN TEORI

A. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	15
B. Frontliner.....	17
C. Teller	18
D. Customer Service	21
E. Nasabah.....	29
F. Kendala Yang dihadapi Bank Syariah Secara Teori.....	36

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	46
B. Subjek dan Objek Penelitian	46
C. Data dan Sumber Data	47
D. Metode Pengumpulan Data.....	48
E. Teknik Analisis Data.....	49
F. Tahapan Penelitian.....	49

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISA DATA

A. Penyajian Data	50
B. Deskripsi Data	57
C. Analisa Data dan Hasil Penelitian.....	69
D. Kendala Yang Di Hadapi Bank Syariah KCP Sungai Danau	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 77
B. Saran..... 77

DAFTAR PUSTAKA 78

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP