

**PELAKSANAAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) CUSTOMER SERVICE PADA BANK SYARIAH
MANDIRI KCP SAWAHLUNTO**

Tugas Akhir

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Sebagai Salah Satu Syarat
dalam Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi DIII
Manajemen perbankan Syariah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

Oleh:

RIZA INA

NIM. 1503050165

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
IMAM BONJOL PADANG
1439 H/2018 M**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir ini dengan judul "**Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Permbantu Sawahlunto**", disusun oleh saudari Riza Ina, NIM 503050165 telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Munaqasah.

Padang, 13 Agustus 2018

Pembimbing



Yenti Afrida, M. Ag

NIP.197709052007012021

ABSTRAK

Tugas akhir berjudul ”**Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Customer Service* Pada Bank Syariah Mandiri KCP Sawahlunto**” disusun oleh Riza Ina NIM. 1503050165 Jurusan D III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Imam Bonjo Padang. Penulis tertarik mengambil judul ini karena ingin mengetahui bagaimana Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Customer Service* KCP Sawahlunto.

Latar belakang penelitian ini adalah masyarakat menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktifitas keuangan, maka dari itu supaya kepercayaan tersebut tetap terjaga bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian. Selain itu, terciptanya prinsip kehati-hatian adalah suatu upaya yang dilakukan bank agar dapat meminimalisir resiko yang mungkin saja terjadi dan kesadaran bahwa kondisi tingkat kesehatan suatu bank sangat penting untuk diperhatikan. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Customer Service* merupakan salah satu wujud dari prinsip kehati-hatian dari bank.

Jenis penelitian yang dilakukan adalah lapangan (*field research*) yaitu melihat langsung kelapangan dan melakukan wawancara dengan Customer Service Bank Syariah Mandiri KCP Sawahlunto. Adapun metode pengumpulan data yang dilakukan untuk membahas ini yaitu wawancara langsung customer service, observasi secara langsung terhadap kegiatan *customer service* dan mengambil data mengenai standar operasional prosedur (SOP) *customer service* pada Bank Syariah Mandiri KCP Sawahlunto. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif.

Dari hasil penelitian penulis, dapat disimpulkan bahwa *customer service* pada BSM KCP Sawahlunto secara keseluruhan sudah bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), seperti standar penampilan, kepala dan wajah, aksesoris, kebersihan dan kerapian, sikap layanan terhadap nasabah serta standar meja dan peralatan kerja.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *Customer Service*