

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KINERJA
CUSTOMERSERVICE PADA PT. BANK JAWA BARAT BANTEN
SYARIAH KCP JATIBARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

ELIS KHOLISOH

NIM : 2282110157

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M/1447H**

**IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KINERJA
CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK JAWA BARAT BANTEN SYARIAH
KCP JATIBARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UINSSC

ELIS KHOLISOH

2282110157

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M/1447H**

ABSTRAK

Elis Kholisoh, 2282110157, Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service dalam mendukung kinerja Customer Service pada PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah KCP Jatibarang, Skripsi, Cirebon, Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, 2026.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelayanan *Customer Service* untuk menunjang kualitas pelayanan dan kinerja pegawai. *Customer Service* merupakan bagian yang paling sering berinteraksi langsung dengan nasabah sehingga profesionalisme dan keterampilan pelayanan sangat menentukan kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi SOP *Customer Service* dalam mendukung kinerja *Customer Service*, dampak yang ditimbulkan, serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya di Bank BJB Syariah KCP Jatibarang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (field research). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edwards III yang meliputi komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP *Customer Service* di Bank BJB Syariah KCP Jatibarang telah berjalan dengan baik dan konsisten dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Hal ini terlihat dari komunikasi instruksi yang jelas, sikap *Customer Service* yang ramah dan profesional, serta pelaksanaan prosedur pelayanan yang tetap mengacu pada standar operasional yang berlaku. Implementasi SOP memberikan dampak positif terhadap peningkatan efisiensi kerja dan kepuasan nasabah. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala seperti lonjakan jumlah nasabah, keterbatasan waktu pelayanan, serta karakteristik nasabah lokal yang beragam sehingga *Customer Service* perlu melakukan penyesuaian gaya komunikasi tanpa mengurangi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi SOP *Customer Service* telah berjalan efektif dalam mendukung kinerja *Customer Service*, meskipun masih terdapat kendala operasional di lapangan yang memerlukan pengawasan dan penyesuaian pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Customer Service*, Implementasi, Standar Operasional Prosedur.

ABSTRACT

Elis Kholisoh, 2282110157, Implementation of Customer Service Standard Operating Procedures (SOP) in supporting Customer Service performance at PT. Bank Jawa Barat Banten Syariah KCP Jatibarang, Thesis, Cirebon, Department of Islamic Banking (PS), Faculty of Islamic Economics and Business, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon, 2026.

This research is motivated by the importance of Standard Operating Procedures (SOP) as guidelines for Customer Service in carrying out service activities to support service quality and employee performance. Customer Service is the part that interacts most frequently and directly with customers, so professionalism and service skills greatly influence customer satisfaction. This study aims to analyze the implementation of Customer Service SOP in supporting Customer Service performance, the resulting impact, and the obstacles faced in its implementation at Bank BJB Syariah KCP Jatibarang. This study uses a descriptive qualitative approach with field research methods. Data collection techniques were carried out through observation, interviews, documentation, and literature study. The data obtained were then analyzed using George C. Edwards III's policy implementation theory, which includes communication, resources, disposition, and bureaucratic structure. The results of the study indicate that the implementation of Customer Service SOP at Bank BJB Syariah KCP Jatibarang has been carried out well and consistently in daily service activities. This can be seen from clear communication of instructions, the friendly and professional attitude of Customer Service staff, and the implementation of service procedures that remain in accordance with applicable operational standards. The implementation of SOP has a positive impact on improving work efficiency and customer satisfaction. However, there are still obstacles in its implementation, such as a surge in the number of customers, limited service time, and diverse characteristics of local customers, requiring Customer Service to adjust communication styles without reducing the established service standards. The conclusion of this study is that the implementation of Customer Service SOP has been effective in supporting Customer Service performance, although there are still operational obstacles in the field that require continuous supervision and service adjustments.

Keywords: Customer Service, Implementation, Standard Operating Procedures.

مَصْلَاح

لِأَمْعَالٍ وَاصْتِفَاءٍ مُبْلِكَةٍ مُسَاقِلًا لِيُغْنِيَنَّ تَأْءِجًا ذِيْفَنَّةً، 2282110157، دُوسِلُوخْ سِيْلًا (SOP) أَوَاجُ كُنْبٍ فِيْ ءَلامْعَلَا مُمْدَخْ فِيْ فُظُومِ ءَادَا مُعَدٍ فِيْ ءَلامْعَلَا مُمْدَخْ
مُتَنَارِيْسِلَا مُبْلَاْسِلَا فِيْ تَاجِرُونِ خُيْشَلَا مُعْمَاجٍ، مُبْلَاْسِلَا. يِ عَرَفَلَا جِنَارَابِيْتَا جِ عَرَفَ مُعِيْرَشَلَا نَنْبَا تَارَابِ (KCP)، مُبْلَاْسِلَا مُبْفِرْصَمَلَا مِسَقَ، نَوْبَرِيْشَ، مُبْعَمَاجِ مُلَاسِرِ (PS)،

2026، نَوْبَرِيْشَ

مُمْدَخْ فُظُومِ دُغِيْرٍ. يِ فَيُظَوِّلَا مُبْسَاقِلًا لِيُغْنِيَنَّ تَأْءِجًا مُبْمَهَا نَمَ سَارْدَلَا هَذِهِ عِيْنَتُ (SOP) ءَادَلَا قُدُوجِ مَعْدُو مُمْدَخَلَا مُطْشَنَّا ذِيْفَنَّةً فِيْ ءَلامْعَلَا مُمْدَخْ "اِيْسَاسَا" اَلِيْلِكِ اَهْرَابِيْعَاجِ
لِيُغْنِيَنَّ تَأْءِجًا ذِيْفَنَّةً لِيْلَحْدَ اِيْلَا سَارْدَلَا هَذِهِ فِدْعَتُ. ءَالْمَعْلَا، اَضْرَى اِيْلَا رِيْبِكِ لِكُنْبِ رَثُوْدَ مُمْدَخَلَا تَارَابِيْمُو مُبْمَهَلَا نَبَقَ كَالْدَلِ، ءَالْمَعْلَا عَمَ "اَرْشَابِيْمَ" اَلْعَاقِدَةُ نِيْفُظُومَلَا رُكْنًا نَمَ ءَالْمَعْلَا
BJB مُعِيْرَشَلَا KCP يِنَادِيْمَلَا ثُجْبَلَا عَزَمَ يِ عَرَفَلَا فِيْ فُصُولَا جِهَنْمَلَا سَارْدَلَا هَذِهِ تَمْدَخْتَسَا جِنَارَابِيْتَا جِ. اِهْنَعُ مُبْجَتَانَلَا رَاثَلَاوُ، ءَالْمَعْلَا مُمْدَخْ فِيْ فُظُومِ ءَادَا مُعَدٍ فِيْ ءَلامْعَلَا مُمْدَخْ مُبْسَاقِلًا
يِ مِ جِرُوجِ تَاسِيسَلَا ذِيْفَنَّةً مُبْرِظَنَ مَدِخْتَسَابِ تَانِيْلَا لِيْلَحْدَ مَدُ دُ. مُبْيِيْنَكَمَلَا سَارْدَلَاوُ، قُوْتُوْتَلَاوُ، تَبْلَاقَمَلَاوُ، مُطْحَلَامَلَا لِيْلَاذِ نَمَ تَانِيْلَا عَمَجِ مَبُو. كُنْبِ فِيْ اِيْقِيْطَنَةِ مَجَاوَتِ يَتَلَا تَابِقَعَلَا كَالْدَلِكُو
يِ قِسْمُو دِيْجِ لِكُنْبِ مَدُ دَقَ جِنَارَابِيْتَا جِ مُبْسَاقِلًا لِيُغْنِيَنَّ تَأْءِجًا ذِيْفَنَّةً نَا سَارْدَلَا جِنَانَتَ تَرَهْظَا، يِ طَارِقُورِيْلَا لِكِيْهَلَاوُ، فَرِصَتَلَاوُ، دِرَاوْمَلَاوُ، اِلِصْتَلَا لِمَشْتِ يَتَلَاوُ، ثَلَاثَلَا زِدْرَاوُدِ
ذِيْفَنْتُو، دُونُوو يِنَهْمَ اِكْرُوسَلَا ءَالْمَعْلَا مُمْدَخْ فِيْ فُظُومِ كَلَامَتَاوُ، تَامِيْلَعَتَلَاوُ كُنْبِ فِيْ ءَالْمَعْلَا مُمْدَخْ BJB مُعِيْرَشَلَا KCP لِمَاوَتَلَا حِرُوضُو لِيْلَاذِ نَمَ كَالْدَ حِضْنِيُو. مُبْمُوِيْلَا مُمْدَخَلَا مُطْشَنَّا
ضَرْبِ كَالْدِهِ لَازِمَ لَا، كَالْدَ عَمُو. ءَالْمَعْلَا اَضْرَى قَدَايِرُو لِمَعْلَا ذَمَافَكِ نِيْسَحْدُ يِ فِيْ بَاجِيْرَا رَثَا مُبْسَاقِلًا لِيُغْنِيَنَّ تَأْءِجًا قِيْبَطَنَّا اَمَكِ. اِهْيَدِ لَوْمَعَمَلَا مُبْلِيْعَشَنَّا رِيْبَاعَمَلَا "اَقْفُو" مُمْدَخَلَا تَأْءِجًا
مُمْدَخَلَا رِيْبَاعَمِ لِيْلَاذِلَا نُوْدِ لِمَاوَتَلَا بَرُوسَلَا لِيْدَعُ ءَالْمَعْلَا مُمْدَخْ فِيْ فُظُومِ نَمَ بَالِطِيُو اَمَمَ، نِيْبِيْلَحْمَلَا ءَالْمَعْلَا صِرَاصِدْ عَوْنَتُو، مُمْدَخَلَا تَقُو. قِيْضُو، ءَالْمَعْلَا دَدَعُ قَدَايِرُ لُئِمَ تَابِقَعَلَا
دَقَ ءَالْمَعْلَا مُمْدَخْ مُبْسَاقِلًا لِيُغْنِيَنَّ تَأْءِجًا ذِيْفَنَّةً نَا اِيْلَا سَارْدَلَا هَذِهِ صِلَحْتُو مُمْدَخَلَا بِيْلَاسَا يِ فَرَمَشَمَ تَالِيْدَعُو فَرَمَشَمَ مُبَاقِرَ بَالِطَنَّتِ يَتَلَا نَادِيْمَلَا فِيْ مُبْلِيْعَشَنَّا تَابِقَعَلَا ضَرْبِ دُوْجُو دَنْدَحْمَلَا
مَعْرُ، ءَالْمَعْلَا مُمْدَخْ فِيْ فُظُومِ ءَادَا مُعَدٍ يِ لَأَغْفَ لِكُنْبِ مَدُ

ءَالْمَعْلَا مُمْدَخْ ءَادَا، مُبْسَاقِلًا لِيُغْنِيَنَّ تَأْءِجًا قِيْبَطَنَ، ءَالْمَعْلَا مُمْدَخْ: مُبْجَاتَقَمَلَا تَامَلَكَلَا

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

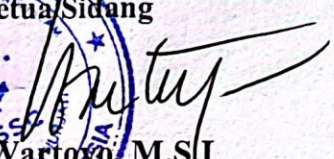
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *CUSTOMER SERVICE* DALAM Mendukung KINERJA *CUSTOMERSERVICE* PADA PT. BANK JAWA BARAT BANTEN SYARIAH KCP JATIBARANG ”, oleh Elis Kholisoh, NIM: 2282110157, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Kamis, 07 Mei 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

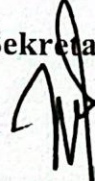
SIDANG MUNAQOSAH

Ketua Sidang


Dr. Warioyo, M.S.I

NIP. 198307022011011008

Sekretaris Sidang


Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M

NIP. 197309302007102001

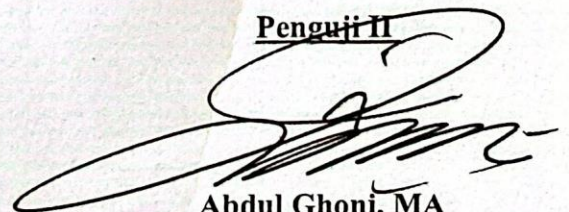
Penguji I



Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M

NIP. 198404222011012018

Penguji II



Abdul Ghoni, MA

NP. 198410122019031008

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI
IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KINERJA
CUSTOMERSERVICE PADA PT. BANK JAWA BARAT BANTEN
SYARIAH KCP JATIBARANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

ELIS KHOLISOH

NIM : 2282110157

Pembimbing

Pembimbing I

Prof. Dr. Abdul Aziz M.Ag.

NIP. 197305262005011004

Pembimbing II

Refaldo Fanther, MBA

NIP.199101012020121021

Mengetahui
Kepala Jurusan

Dr. Watiyati M.S.I
NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati

Cirebon di Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudari/a Elis Kholisoh. NIM 2282110157. Dengan judul **"IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK JAWA BARAT BANTEN SYARIAH KCP JATIBARANG "** Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I

Prof. Dr. Abdul Aziz M.Ag.

NIP. 197305262005011004

Pembimbing II

Refaldo Panther, MBA

NIP.199101012020121021



Mengetahui
Ketua Jurusan

Dr. Hartoyo M.S.I

NIP.198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Elis Kholisoh

NIM : 2282110157

Tempat Tanggal Lahir : Indramayu, 13 Maret 2004

Alamat : Blok Pondok, Desa Dukuhjati Rt 005 Rw 003, Kecamatan Krangkeng,
Kabupaten Indramayu.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **"IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK JAWA BARAT BANTEN SYARIAH KCP JATIBARANG"** Ini beserta isinya adalah benar- benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pertanyaan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon,

Saya yang menyatakan



Elis Kholisoh
2282110157

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan nikmat sehat sehingga saya dapat menyelesaikan karya skripsi ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depan saya kelak, dan karya skripsi ini saya persembahkan kepada:

Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan limpahan rahmat yang begitu besar, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik.

Cinta pertama dan panutanku, Bapak Solihin. Terimakasih atas segala doa dan dukungan yang tidak pernah putus, terimakasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik dalam hidup penulis, berkorban keringat tenaga dan pikiran, beliau selalu memberikan dukungan, memotivasi, mendidik penulis, dan mengusahakan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjanah. Sehat selalu dan panjang umur karena bapak harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.

Pintu Surgaku, Ibu Umyatun. Beliau sangat berperan penting dalam hidup penulis, beliau selalu memberikan semangat dukungan moral dan memberikan do'a disetiap langkahku, kasih sayang sepanjang masa, dan selalu ada dalam hal apapun, penulis ucapkan beribu terimakasih berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan panjang umur karena ibu harus selalu ada disetiap perjuangan dan pencapaian hidup penulis.

Kepada saudara kandungku yang tak kalah penting kehadirannya mba Mar'atus Solihah, mba Muflikhah, serta Mas Ikbalur Rohman. Terimakasih telah menjadi bagian dalam hidup peneliti. Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon, almamater kampus tercinta dalam menuntut ilmu.

Dedikasi khusus untuk Dimas Harjamukti, teman perjalanan terbaikku sejak 2023. Terima kasih atas segala motivasi, tawa, dan kopi-kopi penenang di kala mendung. *We finally made it!*

Untuk diri sendiri, terimakasih sudah mau berjuang sampai ditahap ini. Terimakasih karena tidak menyerah walaupun sering ngeluh, ragu, bahkan ingin berhenti. Terimakasih karena tetap memilih untuk bangkit setiap kali jatuh dan tetap percaya bahwa semua proses ini akan membuahkan hasil yang baik. Suka duka berhasil dilalui, walaupun banyak rintangan dan hambatan untuk sampai di titik ini tapi kamu berhasil melewatinya. So Proud Of You! Terimakasih karena sudah mau belajar menjadi lebih sabar, lebih kuat, dan terus berusaha menjadi versi terbaik diri sendiri. Ingat perjalanan ini belum selesai, ini baru awal dari langkah besar berikutnya. Tetap melangkah, tetap berjuang, dan jangan pernah berhenti bermimpi.

Dan untuk semua pihak yang ikut terlibat selama pembuatan skripsi ini saya ucapkan terimakasih, dengan bantuan tulus yang kalian berikan dapat membuat saya sampai di titik ini.

Salam, Elis Kholisoh



MOTTO HIDUP

“ILMU TUMBUH KETIKA AKU BERANI MENCoba

TENANG, KAMU BISA”

UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Elis Kholisoh, lahir di Indramayu pada tanggal 13 Maret 2004. Anak ke 4 dari 4 bersaudara, yaitu adik dari Mar'ah, Muflikhah, dan Iqbal. Dilahirkan serta dibesarkan dengan penuh kasih dan sayang oleh Ibu Umyatun dan Bapak Solihin. Penulis bertempat tinggal di Blok Pondok, Desa Dukuhjati Rt 005 Rw 003, Kecamatan Krangkeng, Kabupaten Indramayu.

Adapun jenjang pendidikan yang telah di tempuh oleh penulis, seabagai berikut:

1. SDN Dukuhjati III pada tahun 2010-2016
2. SMP NU AL-Quraniyah pada tahun 2016-2019
3. MA AL-HIKMAH 2 pada tahun 2019-2022
4. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tahun 2022-sampai sekarang

Penulis menempuh program Pendidikan Sastra Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) CUSTOMER SERVICE DALAM MENDUKUNG KINERJA CUSTOMER SERVICE PADA PT. BANK JAWA BARAT BANTEN SYARIAH KCP JATIBARANG”** dibawah bimbingan Bapak Prof. Abdul Aziz M.Ag. dan Bapak Refaldo Fanther, MBA.

PEDOMAN LITERASI

Transliterasi kata-kata bahasa Arab yang digunakan dalam Jurnal Hunafa berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1967.

1. Konsonan

Huruf-huruf bahasa Arab ditransliterasi ke dalam huruf Latin, sebagai berikut:

Huruf Arab	Huruf Latin	Huruf Arab	Huruf Latin
ب	b	ط	ṭ
ت	t	ظ	ẓ
ث	ṡ	ع	‘
ج	J	غ	gh
ح	ḥ	ف	f
خ	Kh	ق	q
د	D	ك	k
ذ	Ẓ	ل	l
ر	r	م	m
ز	z	ن	n
س	s	و	w
ش	sy	ه	h
ص	ṡ	ي	y
ض	ḍ		

Sedangkan huruf 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 dan diftong

a. Vokal atau bunyi (a), (i), dan (u), ditulis dengan ketentuan sebagai berikut:

- Vokal pendek

Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Keterangan
--◌ْ--	<i>fathah</i>	a	A
--◌ِ--	<i>kasrah</i>	i	I
--◌ُ--	<i>ḍamma</i> h	u	U

- Vokal panjang

Tanda	Nama	Huruf Latin	Keterangan
اَ	<i>fathah</i> dan <i>alīf</i>	<i>bā</i>	ā dengan garis di atas
يَ	<i>fathah</i> dan <i>yā'</i>	<i>sā</i>	ā dengan garis di atas
إِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	<i>lī</i>	ī dengan garis di atas
وُ	<i>ḍammah</i> dan <i>wāw</i>	<i>mū</i>	ū dengan garis di atas

Contoh:

يقول = *yaqūlu*

- b. Diftong yang sering diumpai dalam transliterasi ialah (ai) dan (au), misalnya kata *bain* (بين) dan *qaul* (قول)
3. *Syaddah* dilambangkan dengan konsonan ganda. Kata sandang al- (*alif lām ma'rifah*) ditulis dengan huruf kecil, kecuali jika terletak di awal kalimat. Dalam hal ini, kata tersebut ditulis dengan huruf besar (Al-).

Contoh:

Menurut al-Bukhārī, hadis ini...

Al-Bukhārī mengatakan, hadis ini...

4. *Tā Marbūṭah* (ة) ditransliterasi dengan huruf “h”. contoh: الرسالة للمدرسة *al-mudarrisah li Al-risālah*
5. Kata atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah istilah Arab yang belum menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia. Adapun istilah yang sudah menjadi bagian dari bahasa Indonesia, tidak ditulis lagi menurut cara transliterasi di atas, misalnya, perkataan Alquran (dari kata *al-Qur'ān*), Sunnah, khusus dan umum. Kecuali bila istilah itu menjadi bagian yang harus ditransliterasi secara utuh, misalnya:

فى ظلال القرآن (fizilalil Qur'an)



KATA PENGANTAR

مِجْرَلًا نَمُحْرَلًا لِّهَا مَسْجِدٍ

Alhamdulillahirobbil'alamiin, puji serta syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga pada kesempatan ini penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service dalam mendukung kinerja Customer Service pada Pt. Bank Jawa Barat Banten Syariah KCP Jatibarang”. Tidak lupa sholawat beserta salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, kepada Sahabatnya dan semoga kita termasuk golongan umatnya serta mendapatkan syafaatnya di yaumul kiyamah. Aamiin.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Terima kasih banyak penulis ucapkan kepada berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan dukungan, baik berupa moral, material ataupun spiritual sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan sebagaimana mestinya. Dengan penuh kerendahan hati, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI. selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM, selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah
5. Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Refaldo Fanther, MBA selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang dengan penuh

kesabaran meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan selama perkuliahan, serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan pelayanan terbaik.
7. Kedua orang tua tercinta Bapak Solihin dan Mimi Umyatun, yang selalu mendukung dan menjadi sponsorlife. Serta kaka-kaka ku mba mar'ah, mba muflikhah dan mas iqbal yang selalu memberikan doa, dukungan juga kekuatan terbesar untuk penulis.
8. Sahabat dekatku Selma Kayla Terimakasih sudah jadi bagian dari hari-hari penulis semasa perkuliahan sampai sekarang.
9. Annida Nadhifah temen magang yang selalu support apapun tentang aku yg selalu ngasih dukungan dan semangat walaupun kita berjarak dan jarang ketemu penulis ucapkan terimakasih.
10. Deva Budiyaniti Sebagai partner bimbingan bareng.
11. Penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada diri sendiri atas segala perjuangan yang telah dilalui. Terima kasih karena tetap berjalan, meskipun sering kali merasa tertatih. Terima kasih karena tetap percaya, walaupun sempat dipenuhi keraguan. Semoga setiap usaha yang telah dilakukan menjadi bukti bahwa penulis mampu melewati setiap tantangan yang ada.

Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dan kekeliruan dalam penulisan ini. Kritik dan saran yang membangun penulis harapkan dari para pembaca guna perbaikan penulisan selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan hal positif dan bermanfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR PERSETUJUAN	vi
NOTA DINAS	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
MOTO HIDUP	x
RIWAYAT HIDUP	xi
PEDOMAN LITERASI	xii
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI	xviii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi masalah	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Metode Penelitian	8
G. Metode Pengumpulan Data	11
H. Sistematika Pembahasan	12
BAB II CUSTOMER SERVICE DAN KINERJA BANK SYARIAH	14
A. Implementasi	14
B. Standar Operasional Prosedur	16
C. <i>Customer Service</i>	18
D. Kinerja Bank Syariah.....	21

