

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Masyarakat pada masa kini terutama di negara maju dan berkembang membutuhkan lembaga keuangan seperti bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangan. Seperti menyimpan uang, investasi, pembiayaan. Mereka percaya bahwa bank adalah tempat yang aman untuk melakukan berbagai hal yang berkaitan dengan aktivitas keuangan. Sehingga bank perlu menjaga kepercayaan masyarakat dengan menetapkan prinsip kehati-hatian.

Undang-undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan belum menentukan bahwa kegiatan-kegiatan bank bagi hasil harus pula memperhatikan prinsip-prinsip kehati-hatian yang operasionalnya dijabarkan ke dalam rambu-rambu kesehatan bank yang secara tegas diberlakukan terhadap bank konvensional, oleh karena itu dalam undang-undang No 10 tahun 1998 yang merupakan perubahan terhadap beberapa ketentuan dalam undang-undang Nomor 7 tahun 1992 itu telah dengan tegas menentukan bahwa prinsip dan rambu-rambu tersebut harus pula diperhatikan dan dipatuhi oleh bank-bank yang melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. UU ini mengatur tentang prinsip-prinsip syariah, kegiatan usaha bank syariah, perizinan, tata kelola, serta peran Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan kegiatan bank sesuai dengan prinsip syariah.

Implementasi dari regulasi perbankan syariah tersebut menuntut adanya transparansi yang lebih tinggi dibandingkan perbankan konvensional. Hal ini dikarenakan setiap produk yang ditawarkan harus didasarkan pada akad syariah yang jelas, sehingga *Customer Service* memiliki tanggung jawab besar dalam mengomunikasikan detail produk agar nasabah terhindar dari ketidakpastian (gharar).

Dalam hal ini, SOP tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis, melainkan juga sebagai instrumen untuk menjaga kepatuhan syariah dalam setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat

Idealnya sebuah perusahaan, setiap karyawannya pasti dibekali dengan acuan dasar untuk melakukan pekerjaan dan kegiatan operasional. Acuan ini disebut dengan Standard Operating Procedure atau disingkat SOP. Setiap proses pada suatu pekerjaan harus dirancang dan dikembangkan. Bila tidak, kesalahan prosedur dapat terjadi kapan pun. Hal ini dapat mengakibatkan kecelakaan, kerusakan, bahkan kerugian. Karena itulah perlu dibuat suatu prosedur tetap yang bersifat standar sehingga siapa pun, kapan pun, dan di mana pun dilakukan, langkah-langkahnya tidak berubah. Standar operasional prosedur (SOP) menjadi pedoman bagi pegawai yang berisi tahapan kegiatan yang dilakukan dalam proses pelayanan secara menyeluruh. Pedoman di dalam standar operasional prosedur (SOP) pada dasarnya adalah untuk mewujudkan pelayanan prima dengan menerapkan standar yang tepat.

Tujuan pembuatan SOP (Standar Operasional Prosedur) adalah untuk menjamin kesamaan tindakan, mempertahankan kualitas yang telah dicapai, menghindari saling lempar tanggung jawab, untuk tertib administrasi, dan untuk menciptakan kepastian aturan yang diekspresikan dalam bentuk komitmen untuk melaksanakannya sehingga akan mewujudkan kinerja yang terstruktur, sistematis, dan baku. Dengan semua itu tentunya akan berdampak kepada kemajuan instansi atau usaha. Khususnya Bank BJBS yang saat ini semakin maju dan pertumbuhannya semakin pesat. Ikatan bankir Indonesia dalam Siti nurhaliza (2023).

Dalam ekosistem perbankan yang modern, SOP juga berfungsi sebagai instrumen perlindungan hukum bagi karyawan. Dengan bekerja sesuai standar yang ditetapkan, *Customer Service* memiliki batasan tanggung jawab yang jelas, sehingga jika terjadi sengketa informasi di kemudian hari, staf tersebut memiliki bukti bahwa tindakan yang diambil telah sesuai dengan instruksi organisasi. Hal ini secara tidak langsung meningkatkan kepercayaan diri dan motivasi kerja karyawan, yang pada akhirnya akan tercermin dalam kualitas kinerja yang lebih stabil dan profesional.

Dalam industri perbankan dan pelayanan transaksi keuangan customer service adalah garda terdepan, memegang peran penting. Customer service (CS) tidak hanya sebagai pemberi solusi, penyelesaian masalah, namun juga sebagai pemberi informasi terkait nilai-nilai syariah dalam setiap produk. Oleh sebab itu kepatuhan terhadap penerapan SOP adalah pegangan tetap untuk menjaga kualitas pelayanan.

Bank BJB Syariah adalah Bank Syariah di Indonesia yang beroperasi dibawah naungan BUMD Jawa Barat dan Banten (Handayani, 2024). Bank ini berfokus pada prinsip-prinsip keuangan syariah dan memberikan berbagai produk dan layanan sesuai dengan hukum Islam. Dalam menghadapi berbagai tantangan dan dinamika persaingan industri perbankan syariah dan konvensional, penerapan standar operasional prosedur dalam pelayanan *Customer service* menjadi aspek yang sangat penting untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Dalam memberikan pelayanan, khususnya customer service (CS) harus memberikan pelayanan yang terbaik karena customer service (CS) adalah karyawan pelayanan yang lebih banyak berinteraksi terhadap para anggota terutama mengenai produk yang ada. Dengan demikian customer service (CS) harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan perusahaan atau menjadi lebih baik bukan sebaliknya. Ketika pelayanan customer service (CS) pada PT Bank Jawa Barat Banten Syariah KCP Jatibarang tidak menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada maka pelayanan yang ada di BJBS KCP Jatibarang dapat menimbulkan ketidaksesuaian dengan prosedur yang telah diterapkan. Menurut Nurmah dalam Anggita Adelia (2019).

Etika pelayanan merupakan tentang bagaimana sikap petugas bank upaya memenuhi sesuatu yang diinginkan terutama pelayanan dari customer service. Etika pelayanan berpedoman pada perilaku petugas bank dalam berbagai aspek untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah dalam mempertimbangkan mana yang baik dan benar.

Untuk mencapai upaya tersebut bisa dilakukan menggunakan berbagai macam cara salah satunya yaitu dengan memberikan kepuasan kepada nasabah atau konsumen, Yang mana kepuasan tersebut sangat bernilai untuk bank atau lembaga keuangan tersebut. Oleh karena itu, selalu ada slogan bahwa konsumen adalah raja, atau dianggap sebagai prioritas utama, yang perlu diberikan pelayanan dengan baik.

Pelayanan yang baik akan mempengaruhi kepuasan konsumen dan citra bank. Terutama pelayanan yang berkaitan langsung dengan nasabah, seperti Customer service yang senantiasa bertemu secara langsung sehingga dalam penerapan dan pengimplementasiannya harus benar-benar sesuai dengan aturan yang telah dibuat pada Bank bjb Syariah. Oleh sebab itu penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana implementasi Customer Service dalam melayani pelanggan. Selain itu, aspek sumber daya manusia menjadi faktor penentu dalam keberhasilan implementasi SOP tersebut. Seorang Customer Service tidak hanya dituntut memiliki keahlian teknis, tetapi juga harus memiliki disposisi atau sikap mental yang sesuai dengan budaya kerja bank. Komitmen petugas dalam menjalankan greeting, sikap berdiri saat menyapa, hingga penanganan keluhan secara antusias adalah bentuk nyata dari penerapan SOP yang mendukung peningkatan kinerja pelayanan secara komprehensif.

Bank Jawa Barat Banten Syariah (BJBS) menyadari bahwa pentingnya menyediakan pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Salah satu cara mengoptimalkan pelayanan yaitu dengan menyelenggarakan program pelatihan atau training untuk semua pegawai terkait dengan service excellence. Berdirinya sebuah perusahaan juga harus didukung dengan adanya standar operasional prosedur (SOP) sehingga perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan sesuai harapan. Kondisi Bank bjb Syariah di KCP Jatibarang sendiri memiliki tantangan pelayanan yang cukup dinamis. Karakteristik nasabah di sana sangat beragam, mulai dari masyarakat umum, petani, pedagang, hingga pelaku usaha yang mengharapkan pelayanan serba cepat dan praktis. Dalam situasi ini, Customer Service dituntut untuk bekerja secara lincah namun tetap harus disiplin mengikuti aturan SOP yang berlaku.

Pelayanan yang optimal merupakan hal yang utama dalam menjaga kepuasan nasabah pada lembaga keuangan. Untuk menjamin mutu pelayanan maka perusahaan menetapkan adanya SOP sebagai pedoman dalam menjalankan segala aktivitas dan kegiatan setiap transaksi yang ada. Namun tantangan muncul ketika adanya lonjakan volume antrean nasabah pada waktu-waktu tertentu. Terutama di hari pertama kerja setelah hari libur ataupun *weekend*.

Tingginya volume antrean memicu problematika dan dilema yang nyata terhadap pelayanan kecepatan dalam melaksanakan kepatuhan SOP. Akibatnya tahapan pelaksanaan SOP berpotensi mengalami kemunduran yang jika diabaikan dapat menimbulkan penurunan kualitas pelayanan. Selain itu, tingginya jumlah nasabah pada jam-jam tertentu sering menyebabkan antrean pelayanan menjadi lebih padat. Kondisi ini menuntut Customer Service untuk tetap bekerja secara cepat, tepat, dan profesional tanpa mengabaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Jika pelayanan dilakukan tanpa mengacu pada SOP, maka berpotensi menimbulkan kesalahan informasi, ketidakpuasan nasabah, serta menurunnya citra perusahaan.

Perkembangan industri jasa keuangan yang semakin kompetitif menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi terciptanya kepuasan nasabah. Berbagai upaya dilakukan untuk mempertahankan mutu pelayanan yang profesional. Perusahaan menetapkan SOP sebagai pedoman dalam perlindungan bagi nasabah serta kepatuhan internal perusahaan. Namun pada realitasnya mempertahankan konsistensi pelaksanaan SOP pelayanan bukan hal mudah terutama jika dihadapkan pada peningkatan jumlah kunjungan nasabah. Salah satu fenomena yang krusial di lapangan adalah munculnya tantangan konsistensi penerapan SOP pada saat volume antrean nasabah meningkat.

Tingginya volume antrean menciptakan tekanan ganda bagi petugas pelayanan yaitu tuntutan untuk menyelesaikan percepatan pelayanan guna mengurai antrean, sekaligus tetap menerapkan SOP untuk mematuhi segala aturan yang ada. Kondisi ini memicu terjadinya pengabaian dalam pelaksanaan SOP demi efisiensi waktu dalam melayani nasabah. Kondisi ini kerap kali menimbulkan ketidakkonsistenan jika dibiarkan begitu saja serta dapat mencederai standar mutu yang ada, meningkatkan risiko kesalahan (*human error*) serta memicu komplain dari nasabah. Fenomena ini menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan SOP dan implementasi nyata di lapangan di bawah tekanan beban kerja yang tinggi. Tantangan Kepatuhan operasional di bawah tekanan antrean ini di konfirmasi melalui instrumen evaluasi internal berupa Pemantauan Aktivitas Layanan Customer Service.

Gambar. 1. Pemantauan Aktivitas Layanan Customer Service.

Pada instrumen evaluasi internal menunjukkan kriteria yang baik dalam mengukur kualitas kinerja harian CS berdasarkan SOP yang ada. Sedangkan temuan di lapangan menunjukkan bahwa kendala teknis terkait sistem jaringan internet yang lamban serta yang muncul kerap kali terjadi sehingga mengakibatkan antrean yang menumpuk. Sehingga ketidakkonsistennan terlihat berdasarkan hasil laporan harian dan membandingkan apa yang ditemukan di lapangan.

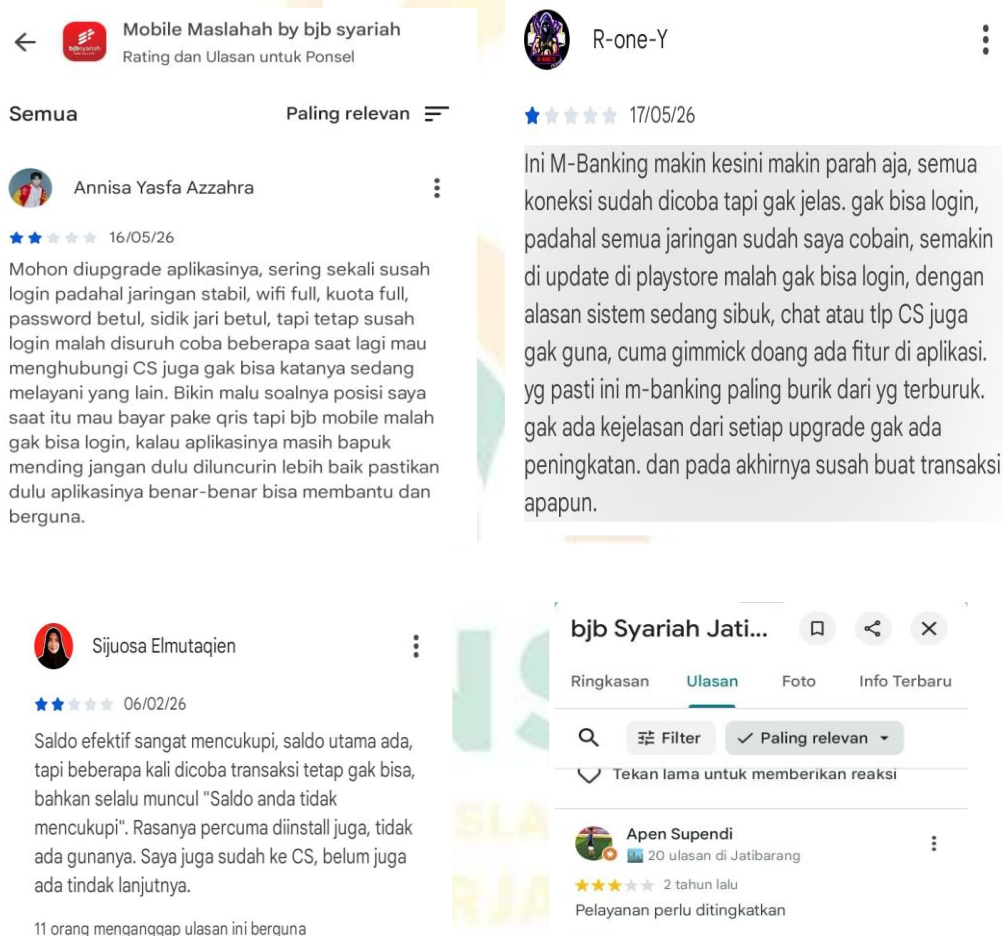
Tantangan lain yang dihadapi di KCP Jatibarang juga berkaitan dengan upaya digitalisasi layanan perbankan. Di tengah percepatan teknologi, peran *Customer Service* tidak hanya melayani transaksi manual, tetapi juga dituntut untuk mampu mengedukasi nasabah mengenai penggunaan aplikasi digital perbankan. Sedangkan pelayanan yang memanfaatkan kecanggihan teknologi juga erat kaitannya dengan kestabilan jaringan internet. SOP dalam konteks ini menjadi jembatan agar edukasi yang diberikan tetap aman dan tidak melanggar privasi data nasabah. Efektivitas implementasi SOP inilah yang akan menentukan apakah Bank BJB Syariah KCP Jatibarang mampu mempertahankan eksistensinya sebagai lembaga keuangan yang lincah namun tetap teguh pada prinsip-prinsip syariah yang amanah.

Perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi telah mengubah lanskap industri keuangan secara global. Era Digitalisasi tidak hanya menuntut lembaga keuangan untuk menawarkan produk-produk yang sesuai prinsip syariah namun juga pelayanan yang cepat, tanggap, kompeten, berbasis teknologi. Kendala teknis yang muncul membuat pelayanan menjadi terhambat. Terutama pada transaksi yang menggunakan pemanfaatan teknologi. Gangguan sistem atau jaringan kerap kali menimbulkan masalah baru sebagai imbasnya. Percepatan penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama.



Gambar. 2. Pengumuman Terjadinya Maintenance

Namun pada realitasnya operasional harian CS kerap kali dibebani oleh dua kendala yaitu kendala komunikasi dan kendala teknis. Adapun kendala komunikasi menyangkut kesenjangan pemahaman berbagai produk syariah (seperti akad, mudarabah, dan lainnya). Hal ini membuat CS kesulitan dalam menyampaikan informasi terkait dari manfaat dari produk secara menyeluruh. Adapun kendala teknis adanya ketidakstabilan jaringan kerap kali menghambat kinerja CS dalam mengakses data nasabah secara real-time sehingga berakibat pada penundaan pelayanan.



Gambar. 3. Keluhan nasabah terkait sistem digitalisasi dan pelayanan CS

Selain itu efektivitas penerapan SOP pelayanan secara menyeluruh pada kantor cabang belum maksimal masih menghadapi tantangan besar seperti dinamika kinerja sumber daya manusianya. Saat ini masih terdapat variasi tingkat kompetensi kerja yang cukup signifikan diantara personel CS. Ketimpangan ini menciptakan kesenjangan mutu pelayanan yang mana sebagian CS mampu menerapkan SOP secara maksimal. Namun disisi lain masih terdapat CS yang belum mampu memenuhi standar yang ditetapkan. Sehingga kenyataan ini memperparah dua kendala yang telah dipaparkan sebelumnya yaitu: kendala komunikasi dan pemahaman produk syariah.

Perbedaan tingkat pemahaman CS dalam menyampaikan informasi terkait berbagai karakteristik produk perbankan syariah menjadi tidak seragam. CS dengan kompetensi rendah cenderung kaku dan ragu dalam mengomunikasikan sehingga CS dalam mengedukasi nasabah terkait produk yang ada. Sedangkan CS kompeten tidak hanya stabil dalam menghadapi berbagai tantangan karena tingkat kompetensi dan kematangan kerja sangat teruji. CS yang berkompeten sangat tenang dalam menghadapi berbagai kendala yang ada, menunjukkan empati dan menjalankan prosedur darurat sesuai SOP. penelitian dan mengumpulkan berbagai temuan di lapangan terkait implementasi penerapan SOP yang ada serta bagaimana SOP mampu menyelesaikan berbagai kendala yang ada di lapangan.

BUKTI PENERIMAAN PENGADUAN NASABAH
Nomor Register :

Pada hari ini tanggal 06 April 2026 jam 10.14
Telah diterima Pengaduan secara lisan (tertulis) dari,
Nama : Tika
Alamat : Blok DUA WILAYAH RT/RW 001/002
Nomor KTP/SDM : 92
Nomor Telepon : 08
Pekerjaan : Karyawan Swasta
Jabatan :
Nomor Rekening : 11
Beritindak atas nama diri sendiri (perwakilan nasabah *)
Nama : Tika
Alamat : Blok DUA WILAYAH RT/RW 001/002
Nomor KTP/SDM : 92
Nomor Telepon : 08
Pekerjaan : Karyawan Swasta
Jabatan :
Nomor Rekening : 11

Dengan disertai pengaduan atas:
Pada hari ini tanggal 01 April 2026 pukul 19.31 Wib
Mendapatkan Pengaduan Nasabah Adrian Bina Dya yang mengadukan
1. Adrian Bina Dya yang mengadukan Adrian Bina Dya yang mengadukan
2. Adrian Bina Dya yang mengadukan Adrian Bina Dya yang mengadukan

Yang Menyampaikan : N. N.
Nasabah/Perwakilan Nasabah

Yang Menerima Pengaduan : N. N.
Customer Service
KCP Jember

Gambar.4. Bukti Penerimaan Keluhan

Berdasarkan data yang telah ada, penerimaan keluhan terkait permasalahan yang ada memang diterima namun tindak lanjut dari apa yang dikeluhkan masih lamban dalam penanganannya. Jika SOP hanya dianggap sebagai formalitas dan tidak diterapkan dengan benar, maka efektivitas kerja *Customer Service* bisa terhambat. Hal ini tentu berisiko menurunkan kualitas pelayanan yang nantinya dapat berpengaruh pada citra Bank BJB Syariah sebagai bank daerah yang profesional.

Oleh karena itu, penelitian ini sangat penting dilakukan untuk melihat bagaimana implementasi SOP sebenarnya dapat mendukung kinerja *Customer Service* agar tetap optimal dalam melayani nasabah. Berbagai kendala yang muncul satu sama lain saling berkaitan. Data yang diterima berdasarkan hasil laporan harian tidak sinkron dengan apa yang penulis lihat langsung di lapangan. Penulis juga membandingkan informasi yang diterima dari nasabah melalui observasi awal melalui layanan digital yang dimiliki serta sumber-sumber lain seperti nasabah yang hadir melalui tanya jawab secara langsung.

Berdasarkan informasi yang telah terhimpun maka, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian guna mendapatkan informasi yang lebih mendalam terkait bagaimana pelayanan CS dengan menerapkan SOP yang ada apakah akan memberikan kinerja yang baik dan akan memberikan kepuasan terhadap nasabah. Oleh sebab itu penulis akan mengangkat sebuah judul, **“Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Dalam Mendukung Kinerja *Customer Service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang”**, sebagai tugas akhir menyelesaikan kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

B. Identifikasi Masalah

1. Tantangan Konsistensi Pelayanan pada Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh *customer service* di lapangan masih menghadapi kendala konsistensi, terutama saat volume antrean nasabah sedang tinggi.
2. Belum optimalnya pengukuran dampak pengaruh kepatuhan terhadap SOP secara langsung dalam mendongkrak kinerja harian *customer service*.
3. Kendala teknis dan komunikasi berupa munculnya hambatan dalam penerapan SOP yang bersumber dari faktor internal (seperti pemahaman produk syariah yang dinamis) maupun faktor eksternal (seperti gangguan sistem atau jaringan perbankan yang menghambat *service time*).
4. Dinamika Kinerja SDM Adanya variasi tingkat kompetensi kerja *customer service* yang berpotensi memengaruhi efektivitas penerapan SOP pelayanan secara menyeluruh di kantor cabang.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan pembatasan ruang lingkup dalam penelitian ini dapat dirumuskan beberapa rumusan pertanyaan penelitian, diantaranya yaitu:

1. Bagaimana implementasi standar operasional prosedur (SOP) dalam mendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang?
2. Bagaimana dampak implementasi standar operasional prosedur (SOP) *customer service* dalam mendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam menerapkan implementasi *customer service* standar operasional prosedur (SOP) dalam mendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana implementasi standar operasional prosedur (SOP) *customer service* dalam mendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang?
2. Untuk menganalisis dampak implementasi standar operasional prosedur (SOP) *customer service* dalam mendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang?
3. Untuk menganalisis kendala yang dihadapi dalam menerapkan implementasi standar operasional prosedur (SOP) *customer service* dalam mendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang?

E. Manfaat Penelitian

Adapun Manfaat dari penelitian ini bagi Penulis, Perguruan tinggi, Perusahaan, dan Stakeholder adalah:

1. Manfaat bagi Penulis yaitu untuk memahami bagaimana implementasi standar operasional prosedur (SOP) *customer service* dalam mendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang. Penulisan tugas akhir ini juga sebagai syarat kelulusan pada Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Manfaat bagi UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yaitu penulisan tugas akhir ini dapat menambah wawasan serta dapat menjadi bahan informasi bagi mahasiswa/i UINSSC Khususnya Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
3. Manfaat bagi Bank BJB Syariah KCP Jatibarang yaitu sebagai suatu pertimbangan untuk kedepannya mengenai implementasi standar operasional prosedur (SOP) *customer service* dalam mendukung kinerja *customer service* pada PT. Bank BJB Syariah KCP Jatibarang.

4. Manfaat bagi Stakeholder yaitu hasil dari penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak yang berkepentingan.

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Penelitian lapangan bertujuan untuk mengumpulkan informasi secara faktual melalui interaksi langsung dengan objek dan subjek penelitian, sehingga data yang diperoleh bersifat aktual dan relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung di PT Bank BJB Syariah KCP Jatibarang. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan cara mendeskripsikan dan menginterpretasikan data dalam bentuk narasi tanpa menggunakan teknik analisis statistik.

Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan, peneliti dapat memahami secara lebih mendalam mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) customer service dalam mendukung kinerja customer service, sehingga hasil penelitian yang diperoleh diharapkan mampu menggambarkan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami makna dan pengalaman subjektif dari individu atau kelompok dalam suatu konteks sosial tertentu. Penelitian kualitatif tidak mengutamakan generalisasi,

melainkan lebih menekankan pada kedalaman informasi dan kekayaan data. Data yang diperoleh umumnya berupa narasi, deskripsi, atau catatan lapangan yang dianalisis secara tematik atau naratif. Dalam pendekatan ini, peneliti menjadi instrumen utama yang terlibat langsung dalam proses pengumpulan data, sehingga keterlibatan emosional dan subjektivitas peneliti menjadi bagian dari dinamika penelitian itu sendiri Romlah, dalam Nurhaswinda dkk (2025). Jadi penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian untuk menghasilkan data deskriptif yang berupa ucapan, tulisan dari orang-orang yang dapat diamati dan dikaji kemudian diinterpretasikan secara tepat.

3. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* dalam mendukung kinerja *Customer Service* pada PT Bank BJB Syariah KCP Jatibarang, yang berfokus pada proses pelaksanaan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sehingga nasabah semakin bertambah atau meningkat.

4. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan SOP customer service di PT Bank BJB Syariah KCP Jatibarang, yaitu Pimpinan, supervisor Operasional, *Customer Service* dan beberapa nasabah. Subjek penelitian ini dipilih karena memiliki peran penting serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan, sehingga dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam terkait implementasi SOP pada Bank BJB Syariah KCP Jatibarang.

5. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan lokasi fokus penelitian yang akan diteliti. Supaya penelitian ini mendapatkan hasil yang baik dan sempurna maka penelitian ini hanya mengambil satu lokasi penelitian. Penulis mengambil Lokasi di Bank BJB Syariah KCP Jatibarang G8G3+3JC, Jl. Siliwangi, Jatibarang Baru, Kec. Jatibarang, Kab. Indramayu, Jawa Barat 45273. Alasan

penulis mengambil penelitian di lokasi tersebut karena lokasi yang mudah dijangkau sehingga memudahkan peneliti untuk mengoptimalkan penelitian.

6. Jenis Data

Data adalah suatu informasi yang dikumpulkan dari sumber data yang sesuai dengan penelitiannya. Menurut William dan Sawyer (2007) data terdiri dari fakta- fakta dan angka-angka yang diolah menjadi informasi. Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif sendiri merupakan data non-numerik yang menggambarkan kualitas, karakteristik dari suatu fenomena, bukan angka.

7. Sumber Data

Sumber data yang digunakan yaitu data primer. Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data mengenai Implementasi standar operasional *customer service* PT. bank BJB syariah KCP. Jatibarang. Sumber data dari penelitian ini adalah pegawai bank BJB syariah KCP Jatibarang.

8. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif adalah proses mengolah, mengorganisasikan, serta menafsirkan data non-numerik yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menemukan pola, makna, serta kesimpulan yang relevan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan untuk mengetahui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Customer Service dalam mendukung kinerja Customer Service pada PT Bank BJB Syariah KCP Jatibarang. Data yang diperoleh dari lapangan kemudian dianalisis secara deskriptif agar dapat menggambarkan kondisi sebenarnya.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah cara untuk mengecek keabsahan data dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa sumber yang berbeda. Adapun narasumber dalam penelitian ini yaitu Pimpinan, Supervisor Operasional, Customer Service dan beberapa nasabah PT Bank

BJB Syariah KCP Jatibarang. Perbandingan data dari kedua narasumber tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih akurat dan dapat dipercaya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memiliki kesesuaian dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dilakukan dengan melakukan pengecekan data pada waktu yang berbeda untuk melihat konsistensi jawaban dari narasumber. Dengan cara ini, peneliti dapat memastikan bahwa informasi yang diberikan tetap konsisten dan valid. Selama proses penelitian berlangsung dalam rentang waktu tiga bulan menghasilkan data yang sama dengan konfirmasi ulang yang dilakukan di Minggu ini.

G. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian sangat diperlukan untuk memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan, yaitu dengan teknik yang dilakukan dalam proses penulisan tugas akhir ini seperti: Metode Wawancara, Menurut Berger (dalam Kriyantono) wawancara yaitu percakapan antara periset, seseorang yang berharap mendapatkan informasi, dan informan seseorang yang diasumsikan mempunyai informasi penting tentang suatu objek.

1. Metode Wawancara, merupakan metode pengumpulan data yang diperoleh langsung dari sumbernya. dalam penelitian kualitatif yang disebut dengan wawancara mendalam (*depth interview*) atau wawancara secara intensif (*intensive interview*) dan kebanyakan tak berstruktur. Tujuannya untuk mendapatkan data kualitatif yang mendalam. Dalam Penelitian ini penulis

akan melakukan Wawancara di PT. Bank B j b Syariah KCP Jatibarang bersama beberapa narasumber.

2. Metode Observasi, adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan secara langsung lapangan, dengan disertai pencatatan- pencatatan terhadap keadaan atau perilaku atau objek sasaran untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PT. Bank Bjb Syariah KCP Jatibarang.
3. Metode Dokumentasi, adalah metode mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia yang digunakan untuk mencari data mengenai hal- hal yang variabelnya berupa catatan atau data- data yang telah didokumentasikan seperti arsip-arsip dan brosur, Dokumentasi juga digunakan untuk memperoleh data dari data- data yang telah didokumentasikan terkait dengan masalah Penelitian.
4. Studi Pustaka, Peneliti mengumpulkan dan menganalisis data dari berbagai sumber literatur tertulis seperti jurnal, dan skripsi tanpa melakukan interaksi langsung dengan objek penelitian di lapangan sesuai dengan masalah yang diteliti.

H. Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, maka penulis akan menyusun sistematikanya sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN Pada Bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI Pada BAB ini membahas tentang Kajian Literatur Penelitian Terdahulu, kerangka teori, meliputi Pengertian Implementasi, Teori Implementasi Kebijakan, Pengertian Standar Operasional Prosedur, Tujuan

Standar Operasional Prosedur, Manfaat Standar Operasional Prosedur, Pengertian *Customer Service*, Fungsi *Customer Service*, Tugas *Customer Service*.

BAB III METODE PENELITIAN Pada Bab ini terdiri dari Jenis dan Pendekatan Penelitian, Objek dan Subjek Penelitian, Populasi dan Sampel Penelitian, Lokasi Penelitian, Jenis Data dan Sumber Data, Teknik pengumpulan Data, dan Metode Pengumpulan Data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN Pada BAB ini penulisan menguraikan hasil penelitian ini tentang implementasi standar operasional prosedur, Meliputi Tantangan pelayanan, pentingnya SOP sebagai pedoman, peningkatan kinerja *customer service*, dan kepuasan nasabah serta citra bank pada Bank Syariah Indonesia KCP Indramayu.

BAB V PENUTUP Penutup pada BAB ini meliputi kesimpulan dan saran.

