

**PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PELAYANAN BUKA REKENING
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CUSTOMER
SERVICE* PADA BRI SYARIAH KC BENGKULU**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

OLEH :

HELDA FITRIANI
NIM 1611140092

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
TAHUN 2021 M/1442**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Helda Fitriani, NIM 1611140092 dengan judul
”Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka
Rekening Terhadap Kinerja Karyawan *Customer Service* Pada BRISyariah
KC Bengkulu”, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam telah
diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II.
Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang
munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 15 Januari 2021 M
2 Jumadil akhir 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II



Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002



Yosy Arisandy, M.M
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.iainbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pengaruh Penerapan Standar Operasional

Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan Customer

Service Pada BRISyariah KC Bengkulu" oleh Helda Fitriani NIM. 1611140092,

Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan

dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 29 Januari 2021 M/ 16 Jumadil Akhir 1442 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan

sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah

dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, 11 Februari 2021 M

29 Jumadil Akhir 1442 H

Tim Sidang Munaqosyah

Ketua

Dr. Asnaini, M.A.

NIP. 197304121998032003

Penguji I

Dr. Asnaini, M.A.

NIP. 197304121998032003

Sekretaris

Yosy Arisandy, M.M

NIP. 198508012014032001

Penguji II

Herlina Yustati, MA, Ek

NIP. 198505222019032004

Mengetahui,

Dekan

Dr. Asnaini, M.A.

NIP. 197304121998032003

MOTTO

Jadilah seperti bunga yang memberikan keharuman
Bahkan kepada tangan yang telah menghancurkannya

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap rasa syukur kepada Allah SWT, Alhamdulillah rabbi’Aalamiin atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Seiring do’a yang tulus dan perjalanan yang panjang penuh suka, duka, dan air mata sehingga terukir senyuman bahagia atas keberhasilan ini, dengan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya maka skripsi ini kupersembahkan untuk orang-orang yang aku sayangi serta orang-orang yang mengiringi keberhasilanku.

1. Allah SWT, karena atas rahmat dan izin-Nya lah maka skripsi ini dapat dibuat selesai pada waktunya.
2. Kedua orang tuaku Bapakku Yunir Amri (Alm) terima kasih telah membesarkan dan mengajarku selama ini, Emakku Surmaini yang telah mendukungku, menyayangiku, dan sabar atas semua perjuangan ini.
3. Kakak-kakakku Rensi Suryanti, Yogi Mirzal, Firda Susminiarti, dan kakak iparku Mardiansyah serta ponakanku Fidia Nayyara Khanza yang telah menasehati, mendukung dan menyemangatiku.
4. Teman-temanku Ayuningrum Permata Sari, Citra Kurnia Sari, Desti Umila Sari, Lia Kartika Sari, Rensi Endang Sari yang selalu membantu dan menyemangatiku.

5. Cikku (Misi Puspita Sari), yang telah menyemngati dan mendengar keluh kesahku, sahabatku dari kecil (Githa Novyanty) yang selalu memberiku semangat.
6. Bapak Andang Sunarto, Ph.D selaku pembimbing I dan Ibu Yosy Arisandy, M.M selaku pembimbing II yang telah membimbing, memberi petunjuk, arahan, saran dan motivasi.
7. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah banyak membantuku.
8. Para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner dalam penelitian ini.
9. Staff BRIS KC Bengkulu yang telah mengizinkan penelitian.
10. Almamater yang telah menempahku.

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul *“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Pada BRISyariah KC Bengkulu”* adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa 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 pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 26 Januari 2021M
24 Jumadil Akhir 1442 H

Mahasiswa yang menyatakan



Helda Fitriani
NIM. 1611140092

ABSTRAK

Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan *Customer Service* Pada BRISyariah KC Bengkulu Oleh

Helda Fitriani, NIM 1611140092

Standar Operasional Prosedur merupakan dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan kegiatan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan pada suatu organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara penerapan standar operasional prosedur buka rekening terhadap kinerja karyawan *customer service* BRISyariah KC Bengkulu serta seberapa besar pengaruh penerapan standar operasional prosedur pelayanan buka rekening terhadap kinerja karyawan *customer service* BRISyariah KC Bengkulu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan *kuantitatif*. Penulis menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan informasi dari responden yang disebarkan pada 96 responden. Berdasarkan hasil nilai uji t menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 8.901 tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima yang berarti standar operasional prosedur pelayanan buka rekening berpengaruh terhadap kinerja karyawan *customer service* BRISyariah KC Bengkulu. Dari hasil uji koefisien determinan dapat dilihat nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,676 atau 67,6%. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,457 menunjukkan bahwa variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 0,457 atau 45,7% sedangkan sisanya 54,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Standar operasional prosedur, pelayanan buka rekening, kinerja karyawan.

ABSTRACT

Effect of Implementation of Operational Standard Procedure (SOP) Of Account Opening Service on *Customer Service Employee* Performance at BRISyariah KC Bengkulu By Helda Fitriani, NIM 1611140092

Standard Operational Procedure is a document containing a series of written instructions containing how to perform the work, the time of implementation of activities that must be carried out to complete a job in an organization. The purpose of this research is to find out if there is any influence between the implementation of operational standards of account opening procedures on *the performance of employees of customer service* of Bank BRISyariah KC Bengkulu and how much influence the implementation of operational standards of account opening service procedures on the performance of customer *service* karyawan Bank BRISyariah KC Bengkulu. This research is a type of field research with quantitative *approach*. The authors used questionnaires to collect information from respondents distributed to 96 respondents. Based on the results of t test value_{shows} a calculated t value of 8,901 significant levels of $0.000 < 0.05$ so that it can be concluded that H_a is accepted which means the operational standard of account opening service procedures affects the performance of customer *service employees* of Bank BRISyariah KC Bengkulu. From the test results of determinant coefficients can be seen the value of correlation or relationship (R) of 0.676 or 67.6%. From the output obtained coefficient of determination (R Square) of 0.457 indicates that independent variables can affect dependent variables by 0.457 or 45.7% while the remaining 54.3% is influenced by other variables not described in this study.

Keywords: Standard operating procedures, service open account, employee performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawann Customer Service Pada BRISyariah KC Bengkulu”. Shalawat dan salam semoga dilimpahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang menjadi uswatun hasanah bagi kita semua. Aamiin.

Penulisan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah, jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag., M.H., selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di kampus hijau tercinta.
2. Dr. Asnaini, M.A., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang telah sabar dalam mendidik selama proses pembelajaran, memberikan bimbingan, semangat dan motivasi.
3. Desi Isnaini, M.A., selaku Ketua Jurusan Ekoonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Bengkulu yang telah memotivasi dan membagi ilmu.

4. Andang Sunarto, Ph.D, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Yosy Arisandy, M.M, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dengan penuh kesabaran.
6. Kedua orang tuaku yang telah membesarkan dan mendo'akan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
8. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini ke depan.

Bengkulu, 3 Januari 2021

19 Jumadil Awal 1442 H

Helda Fitriani

NIM 1611140092

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERESEITUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian	7
F. Penelitian Terdahulu	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Kajian Teori	14
1. Kinerja Karyawan.....	14
a. Pengertian Kinerja Karyawan	14
b. Pengertian <i>Customer Service</i>	15
c. Peranan <i>Customer Service</i>	16
d. Fungsi <i>Customer Service</i>	17
e. Standar Layanan <i>Customer Service</i>	18
f. Karakteristik Kinerja Karyawan.....	19
g. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	20
h. Kinerja Karyawan dalam Perspektif Islam.....	23
i. Indikator Kinerja Karyawan	25
2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan	
Buka Rekening	26
a. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP).....	26
b. Tujuan Penerapan Standar Operasional Prosedur.....	30
c. Manfaat Penerapan Standar Operasional Prosedur	31
d. Indikator Standar Operasional Prosedur	32
B. Kerangka Berpikir.....	33
C. Hipotesis Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian	36
B. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	36

C. Populasi dan Sampel	37
D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	39
1. Sumber Data	39
2. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Skala Pengukuran	40
F. Variabel dan Definisi Operasional	42
1. Variable Penelitian	42
2. Definisi Operasional	42
G. Instrumen Penelitian	44
H. Teknik Analisis Data	44
1. Pengujian Kualitas Data	44
a. Uji Validitas	44
b. Uji Reliabilitas	45
2. Pengujian Asumsi Dasar	45
a. Uji Normalitas	45
b. Uji Homogenitas	46
c. Uji Linearitas	46
3. Pengujian Hipotesis	47
a. Metode Regresi Linear Sederhana	47
b. Uji-t (t-test)	48
4. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	50
1. Sejarah PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu	50
2. Visi dan Misi PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu	52
3. Produk dan Operasional PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu	53
4. Struktur Organisasi PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu	60
B. Deskripsi Responden	69
C. Hasil Penelitian	74
1. Pengujian Kualitas Data	74
a. Uji Validitas	74
b. Uji Reliabilitas	76
2. Pengujian Asumsi Dasar	77
a. Uji Normalitas	77
b. Uji Homogenitas	78
c. Uji Linearitas	79
3. Pengujian Hipotesis	80
a. Metode Regresi Linear Sederhana	80
b. Uji-t (t-test)	82
4. Koefisien Determinasi (R^2)	83
D. PEMBAHASAN	84
BAB V PENUTUP	

A. KESIMPULAN	85
B. SARAN	86
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dengan Penelitian Sekarang	11
Tabel 3.1	Ukuran Tingkat Kepercayaan	38
Tabel 3.2	Variabel Penelitian Dan Definisi Operasional	43
Tabel 3.3	Interpretasi Koefisien Determinasi	49
Tabel 4.1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2	Jumlah Responden Berdasarkan Usia	70
Tabel 4.3	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.4	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
Tabel 4.5	Jumlah Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	73
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas	74
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	76
Tabel 4.8	Hasil Uji Kurva Normal Probability P-Plot	77
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4.10	Hasil Uji Homogenitas	79
Tabel 4.11	Hasil Uji Linearitas	80
Tabel 4.12	Hasil Uji Analisis Linear Sederhana	81
Tabel 4.13	Hasil Uji t	82
Tabel 4.14	Hasil Uji Koefisien Determinasi	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Pengaruh Variabel X Terhadap Y	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BRISyariah KC Bengkulu.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Blangko Judul
- Lampiran 2 : Surat Pernyataan Plagiasi
- Lampiran 3 : Bukti Menghadiri Seminar
- Lampiran 4 : Catatan Perbaikan Proposal
- Lampiran 5 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 6 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 7 : Halaman Pengesahan Pembimbing untuk Izin Penelitian
- Lampiran 8 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 9 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 11 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 12 : Kuesioner Penelitian
- Lampiran 13 : Data Responden
- Lampiran 14 : Tabulasi Data
- Lampiran 15 : Deskripsi Responden
- Lampiran 16 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 17 : Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 18 : Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 19 : Hasil Uji Homogenitas
- Lampiran 20 : Hasil Uji Linearitas
- Lampiran 21 : Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
- Lampiran 22 : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini dapat diketahui bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bidang industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan dapat tercapai. Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramahtamahan dan sopan santun dari para karyawan perusahaan.¹

Nasabah juga dibuat merasa nyaman dalam ruangan yang tidak membosankan dengan fasilitas ruangan yang menyenangkan. Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya.

¹Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005), h. 200

Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.²

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Dalam pasal 1 ayat (7) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dalam pasal 1 ayat (12) menyebutkan bahwa Prinsip Syariah adalah Prinsip Hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah.³

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada syariah Islam yaitu Al-Quran dan As-Sunah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan *service* (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan

²Kasmir, *Pemasaran Bank*. (Jakarta: Kencana, 2005), h. 201

³UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Otoritas Jasa Keuangan*, (Surabaya : Anfaka Perdana, 2012), h. 312.

dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan.⁴ Jadi, untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini disebut *customer service* (CS).⁵

Konsep kepuasan nasabah mutlak diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, preferensi dan perilaku nasabah berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah bergantung kepada persepsi nasabah. Sesuatu yang dipersepsikan oleh nasabah berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank atau perusahaan.⁶

Kinerja mengaitkan antara hasil kerja dengan tingkah laku, sebagai tingkah laku kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya. Kinerja memiliki posisi penting dalam manajemen dan organisasi, karena keberhasilan dalam melakukan pekerjaan sangat ditentukan oleh kinerja.⁷

⁴Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009), h. 3

⁵Kasmir, *Pemasaran Bank...*, h. 201

⁶Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor : Ghalia Indonesia, 2010), h. 83.

⁷Hamzah B. Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja Dan Pengukurannya* , (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012), h. 201

Pelayanan yang diberikan oleh *customer service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap menolong, bersahabat dan professional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali untuk berbisnis dengan bank kita. Dengan cara seperti itu seorang *customer service* dapat menikmati pekerjaannya dan memajukan karirnya pada bank tersebut. Pelayanan nasabah yang bermutu menuntut adanya upaya dari keseluruhan karyawan bukan hanya yang bertugas di *frontoffice*, yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga para karyawan di *backoffice* yang menghasilkan pelayanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh nasabah. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki pelanggan, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terhadap layanan, ada dua hal pokok yang saling berkaitan erat yaitu harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima di bandingkan dengan apa yang diharapkan atau diinginkan.⁸

⁸Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 118.

BRISyariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang didalam menjalankan kegiatan usahanya selalu mengutamakan kepuasan nasabah diantaranya melayani masyarakat yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang ingin membutuhkan. Sampai saat ini kepuasan nasabah masih menjadi masalah dan prioritas utama BRISyariah Indonesia KC Bengkulu agar mampu bertahan dalam persaingan antarbank yang ada di kota Bengkulu. Untuk mempertahankan nasabahnya, BRISyariah Indonesia KC Bengkulu harus menerapkan pelayanan yang terbaik sesuai dengan SOP yang ada karena konsumen cenderung melihat nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya. Untuk itu bagi penyedia layanan dan jasa perlu memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi tuntutan nasabah.

Untuk mewujudkan keinginan tersebut bank haruslah mempunyai dan menerapkan suatu pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Tidak terkecuali setiap bank syariah, karena SOP merupakan tatacara yang dilakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Hal ini penting karena banyak keadaan yang menimbulkan masalah dalam pelayanan yang dilakukan *Customer Service*, sesuai dengan keterangan nasabah bank seperti kurang ramah saat melayani, kurang memperkenalkan produk-produk apa saja yang dimiliki perusahaan sehingga nasabah kurang begitu paham dengan produk-produk yang ada di BRISyariah KC Bengkulu

sebagai akibat pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan para nasabah.

Setiap pelayanan *customer service* dan mempunyai standar operasional prosedur yang sudah ditentukan seperti sikap saat melayani nasabah, penampilan saat bekerja, pengetahuan dalam produk-produk bank yang akan disampaikan kepada nasabah, ketepatan waktu pada saat kerja, kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan.

Dengan menerapkan standar operasional yang baik kinerja karyawan bisa meningkat sehingga nasabah akan tetap dan tidak akan beralih pada bank lain.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian mengenai pelayanan yang dilakukan oleh karyawan pada BRISyariah KC Bengkulu dengan standar operasional prosedur yang dilaksanakan maka pada penelitian ini peneliti mengambil judul “PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN BUKA REKENING TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CUSTOMER SERVICE* PADA BRISYARIAH KC BENGKULU.

B. Batasan Masalah

Peneliti ini hanya membatasi atau terfokus mengenai pengaruh penerapan SOP pelayanan buka rekening baru terhadap kinerja karyawan *customer service* BRISyariah Padang Jati. Mengukur dengan menggunakan empat dimensi yang mempengaruhi kinerja karyawan, yaitu *Attitude* (sikap), *Ability* (kehandalan),

Responsiveness (tanggapan), *Action* (tindakan). Sehingga dari penelitian tersebut dapat diketahui berapa besar Pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan dan apakah terdapat pengaruh antara SOP dan kinerja karyawan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh antara penerapan standar operasional prosedur dan kinerja karyawan *Customer Service* pada BRISyariah KC Bengkulu?
2. Seberapa besar pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan *Customer Service* pada BRISyariah KC Bengkulu?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh standar operasional prosedur yang diterapkan karyawan *Customer Service* pada BRISyariah KC Bengkulu.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan *Customer Service* pada BRISyariah KC Bengkulu.

E. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain:

1. Bagi Penulis
Untuk menambah pengetahuan dan pengalaman terutama tentang bagaimana pengaruh SOP *customer service* pada BRISyariah KC Bengkulu.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan saran bagi perusahaan dalam proses kerja serta dapat mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi hal itu dapat dicapai melalui perancangan SOP yang baik dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian internal.

3. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan/pengetahuan untuk dijadikan referensi penelitian selanjutnya yang melakukan proses penelitian serupa

F. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung pembahasan yang lebih mendalam mengenai pembahasan di atas, maka peneliti melakukan kajian pustaka yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dikaji. Adapun pustaka yang terkait dalam hal ini adalah :

Penelitian yang ditulis oleh M. Khoirur Roziqin, 2018. Dengan judul *“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pengawasan PT.Turen Indah Malang”*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pengawasan kerja sebagai mediasi SOP terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh SOP terhadap kinerja karyawan melalui pengawasan.⁹

⁹M. Khoirur Roziqin, Skripsi *“Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pengawasan PT. Turen Indah”* (Malang:UIN Maulana Malik Ibrahim, 2018)

Penelitian ini ditulis oleh Gilang Maulana dengan judul “*Analisis Pagaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Sop) Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Perkebunan Nusantar Vi Unit Kebun Kau Aro Kerinci Jambi*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara VI Unit Kebun Kayu Aro Kerinci, Jambi. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan yang dibagi dengan tiga dimensi yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, dan ketetapan waktu. Penerapan standar operasional prosedur berpengaruh positif sebesar 1,124 poin pada kuantitas kerja. Penerapan standar operasional prosedur berpengaruh positif sebesar 0,887 poin pada kualitas kerja. Penerapan standar operasional prosedur berpengaruh positif sebesar 0,640 poin.¹⁰

Penelitian ini ditulis oleh Tubagus Agil dengan Judul “*Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Buruh Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam*”. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur kerja terhadap peningkatan produktivitas buruh pada PT. Indokom Samudra Persada dan, mengetahui pandangan ekonomi Islam mengenai produkivias kerja buruh pada PT. Indokom Samudra Persada. Hasil dari penelitian ini adalah i diperoleh R Square sebesar 0,676 atau 67,6% yang berarti variabel independen tersebut

¹⁰Gilang Maulana, Skripsi “*Analisis Pagaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Sop) Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Perkebunan Nusantar Vi Unit Kebun Kau Aro Kerinci Jambi*” (Medan: Universitas Medan Area, 2019)

mampu menjelaskan sebesar 67,6% variasi dependen. Sedangkan sisanya sebesar 32,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Upaya tercapainya produktivitas kerja buruh sudah sesuai dengan konsep ekonomi Islam bahwa hidup seorang muslim merupakan amal sholeh yang mengandung makna ibadah, karena itu seyogyanya umat Islam dapat berkembang dan meningkatkan kemajuan dengan mengembangkan produktivitas yang di dorong oleh nilai-nilai agama. Hal ini ditunjukkan oleh surat At Taubah:105, Q.S Al-An'am:132, H.R. At-Thabrani dalam kitab Al-Ausath, dan H.R. Thabrani dalam Al-Kabir, juga oleh Al-Baihaqi.¹¹

Penelitian ditulis oleh Dian Puspita Novrianti dan Jumaren, Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta, Vol, 14, No.1, Januari 2019 dengan judul “*Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara empiris pengaruh standar operasional prosedur dan fasilitas perusahaan terhadap kinerja karyawan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan kuesioner yang kemudian diolah secara statistik dengan alat bantu SPSS versi 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial SOP berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

¹¹Tubagus Agil, Skripsi “*Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Buruh Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam*”(Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018)

Selanjutnya, secara simultan dapat diketahui juga bahwa SOP dan fasilitas perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.¹²

Penelitian ditulis oleh Tjelvar Odso, Jurnal Internasional Vol. 34, pp 1955-1960 dengan judul “ *Manual and Standar Operating Procedures in Nordic Environmental Specimen Banking*”. Penelitian ini bertujuan untuk memvisualisasikan metodologi dan teknik yang digunakan dalam ESB Nordik. Titik focus dalam kerja sama yang akan datang adalah memperbarui manual dan pembentukan SOP untuk ESB di Negara-negara Nordik. Hasilnya perjanjian dan penetapan protocol standar diharapkan memfasilitasi pemantauan bersama dan mempromosikan jaminan kualitas.¹³

Tabel 1.1
Persamaan Dan Perbedaan Penelitian Terdahulu
dengan Penelitian Sekarang

NO	Penelitian	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	M. Khoirur Roziqin	<i>Pengaruh Standar Operasionall Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Melalui</i>	Metode penelitian yang digunakan kuantitatif persamaan terletak pada variabel bebas yaitu SOP.	Peneliti tidak Menggunakan variabel intervening atau variabel penyla

¹² Dian Puspita Novrianti dan Jumaren, Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta “*Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan*”, Vol. 14, No.1, Januari 2019

¹³Tjelvar Odso, Jurnal Internasional “*Manual and Standar Operating Procedures in Nordic Environmental Specimen Banking*”, Vol. 34, pp 1955-1960

		<i>Pengawasan Pada PT. Turen Indah Malang</i>		antara variabel independen dan dependen.
2	Gilang Maulana	<i>Analisis Pagaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Sop) Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantar Vi Unit Kebun Kau Aro Kerinci Jambi</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Metode penelitian yang digunakan kuantitatif . 2. Sumber Data. 3. Pengujian Hipotesis. 	Perbedaannya terletak pada variabel terikat yakni kinerja karyawan meningkat apabila sikap, kehandalan, taggapan telah tercapai.
3	Tubagus Agil	<i>Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persamaan terdapat pada indikator variabel bebas. 2. Uji Validitas Dan Reabilitas. 	Populasi penelitian ini adalah karyawan buruh pada PT. Indokom Samudra Persada di Dusun Kemang, Lampung Selatan sedangkan peneliti

		<i>Buruh Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam”</i>		di BRI Syariah Padang Jati, Bengkulu.
4	Dian Puspita Novrianti dan Jumaren	<i>Pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan</i>	1. Persamaan pada metode penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif.	Populasi penelitian seluruh karyawan <i>Customer Service</i> dan seluruh nasabah Bank BRI Syariah Padang Jati yang belum diketahui dengan pasti berapa jumlahnya
5	Tjelva Odso	<i>Manual and Standar Operating Procedures in Nordic Environmental Specimen Banking</i>	Persamaan terdapat pada metode penelitian kuantitatif	Indikator yang digunakan adalah pembentukan SOP.

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Kajian Teori

1. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Armstrong mengatakan bahwa, kinerja berasal dari pengertian *performance*. Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonom.¹⁴

Kinerja karyawan menurapkan hasil kerja karyawan yang diperoleh oleh suatu organisasi, baik dalam organisasi yang berorientasi pada profit maupun yang tidak berorientasi pada profit yang dihasilkan selama satu periode waktu tertentu.¹⁵

Menurut Asri bahwa: “Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas, seperti: standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah

¹⁴Juliansyah Noor, *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofis Dan Praktis*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 271

¹⁵Dian Puspita Novrianti dan Jumaren, *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan"*., Vol. 14, No.1, Januari 2019

ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.” Apabila dikaitkan dengan *performance* sebagai kata benda (*noun*), maka pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan secara legal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika.¹⁶

b. Pengertian *Customer Service*

Customer Service adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah, *customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Oleh karena itu tidak sembarangan orang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan perusahaan.

¹⁶Laksmi Riani, *Budaya Organisasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), h. 02.

c. Peranan *Customer Service*

Customer Service memegang peranan sangat penting diberbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

Customer Service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabahnya agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Secara umum, Peranan *Customer Service* Bank adalah :

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank tersebut melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah tentang kualitas produk bank tersebut.

d. Fungsi *Customer Service*

Fungsi *Customer Service* bank adalah sebagai berikut :

1) Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

2) Sebagai Deskam

Sebagai deskam artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai layani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3) Sebagai Salesman

Sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank

kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai menyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer relation officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

5) Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.

e. Standar Layanan *Customer Service*

Menurut Kasmir, standar layanan *Customer Service* yaitu:

- 1) Senyum, sampaikan salam, fokus pada nasabah dan menawarkan bantuan.
- 2) Inisiatif menggali kebutuhan nasabah.
- 3) Mampu menjelaskan produk dan fitur kepada nasabah.

- 4) Proses permintaan nasabah dengan cepat.
- 5) Akurat, selalu melakukan verifikasi dan konfirmasi.
- 6) Tanggapi permintaan nasabah dengan empati.
- 7) Menawarkan produk dan jasa lainnya.
- 8) Menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terima kasih dan ditutup dengan salam.¹⁷

f. Karakteristik Kinerja Karyawan

Karakteristik orang yang mempunyai kinerja tinggi adalah sebagai berikut:¹⁸

- 1) Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- 2) Berani memanggil dan menanggung resiko yang dihadapi.
- 3) Memiliki tujuan yang realitas.
- 4) Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasi tujuannya.
- 5) Memanfaatkan umpan balik (*feed back*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukan.
- 6) Mencari kesempatan untuk merealisasikan rencana yang telah diprogramkan.

¹⁷Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2001), h. 200-204

¹⁸Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), h. 68

g. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Robbin menyatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu:¹⁹

1) Faktor Organisasional, terdiri dari:

a) Sumber Daya

Sekumpulan potensi atau kemampuan organisasi yang dapat diukur dan dinilai, seperti sumber daya alam, sumber daya manusia.

b) Kepemimpinan

Suatu seni koordinasi yang dilakukan oleh pimpinan dalam memotivasi pihak lain untuk meraih tujuan yang diinginkan oleh organisasi.

c) Imbalan

Balas jasa yang diterima oleh karyawan atau usaha yang telah dilakukan di dalam proses aktivitas organisasi dalam jangka waktu tertentu secara instrinsik maupun ekstrinsik.

d) Struktur

Hubungan wewenang dan tanggungjawab antar individu di dalam organisasi, dengan karakteristik tertentu dan kebutuhan organisasi.

¹⁹Gina Ismatul Asna, Jurnal Administrasi Bisnis “*Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Suatu Perusahaan*”, Universitas Politeknik Negeri Bandung

e) Desain Pekerjaan/ Standar Operasional Prosedur

Job description yang diberikan kepada karyawan, apakah karyawan dapat melakukan pekerjaan sesuai dengan *job description*. Adapun *job discription* yang harus dilakukan oleh karyawan *customer service* adalah sebagai berikut:

- 1) Melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk dan layanan serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasi layanan *customer service*.
- 2) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan area *banking hall*.
- 3) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkoordinasi secara prokatif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.
- 4) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent* (Implementasi Fungsi *Service Profider*).

2) Faktor Psikologis

a) Persepsi

Suatu proses kognitif yang digunakan oleh seseorang untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitarnya.

b) Kepribadian

Pola perilaku dan proses mental yang unik, mencirikan seseorang.

c) Belajar

Proses yang dijalani seseorang dari tahap tidak tahu menjadi tahu dan memahami akan sesuatu terutama yang berhubungan dengan organisasi dan pekerjaan.

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu faktor Standar Operasional Prosedur.

Standar Operasional Prosedur juga mempengaruhi kinerja karyawan, dalam teori Robbin masuk kedalam faktor pertama yaitu faktor organisasional. Dimana diantara faktor tersebut adalah desain pekerjaan, desain pekerjaan dalam penilaian kinerja karyawan dapat diartikan sebagai rincian tugas atau pengaturan tugas dan cara pelaksanaan tugas yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karena seorang tenaga kerja yang puas dengan konfigurasi pekerjaan tertentu belum tentu memuaskan bagi yang lainnya.

وَقُلْ أَعْمَلُوا بِفَسِيرِ اللَّهِ عَمَلِكُمْ وَرَ سُوْلُهُ وَ الْمُوْ مُنُونَ وَ سَتْرَ دُونَ إِلَى عِلْمِ الْغَيْبِ وَ
 الشَّهَادَةِ مَفِيئَتِكُمْ إِيْمَاكُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: Dan katakanlah: “Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasulnya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”

Q.S At-Taubah(9) : (105)

Dalam ayat tersebut Allah SWT telah jelas-jelas menyuruh kepada seluruh umat manusia untuk bekerja. Kata perintah yang terdapat dalam ayat tersebut adalah *i'maluu* yaitu kata perintah dari kata kerja *amila ya'malu*. *I'maluu* sendiri mempunyai makna kata perintah untuk orang banyak. Maka dari itu dapat diartikan bahwa ayat di atas mewajibkan atas umat manusia untuk senantiasa bekerja.

Berdasarkan dari penjelasan mengenai pandangan Islam tentang kinerja yang telah diuraikan maka dapat diambil suatu kesimpulan bahwa kinerja menurut Islam adalah suatu tindakan atau aktivitas yang dilakukan atas dasar iman dan amal saleh dengan sengaja untuk memenuhi kebutuhan hidup didunia dan di akhirat demi mendapatkan ridha Allah SWT.

i. Indikator Kinerja Karyawan

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada empat indikator, yaitu:²⁰

1) *Attitude* (Sikap)

Yaitu perilaku tertentu yang harus ditonjolkan ketika berhadapan dengan nasabah ataupun calon nasabah.

2) *Ability* (Kehandalan)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama yang sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

3) *Responsiveness* (Tanggapan)

Yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.

4) *Action* (tindakan)

Yaitu kegiatan nyata yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah.

²⁰ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Gramedia, 2006), h. 260

2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening

a. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Wibowo mengungkapkan SOP merupakan standar kegiatan yang harus dilakukan secara berurutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dan apabila ditaati akan membawa akibat seperti: lancarnya koordinasi, tidak terjadi tumpang tindih atau duplikasi, terbinanya hubungan kerja yang serasi, kejelasan wewenang dan tanggungjawab setiap pegawai.²¹

Menurut Ir. M. Budihardjo dalam penilaian kinerja karyawan dari pengalaman yang ada, praktik penilaian terhadap para karyawan, menunjukkan bahwa teori “Kecerdasan Majemuk” atau *The Multiple Intelligence* dari Howard Gardner, cukup besar pengaruhnya terhadap keakuratan hasil penilaian terhadap para karyawan. Kondisi ini terutama terlihat apabila sasaran yang diinginkan oleh pihak penilai agar karyawan yang terpilih benar-benar memenuhi kriteria *the right man on the right place*.²²

Pada sisi lain, pentingnya kinerja karyawan dapat memberikan dampak positif bagi kedua belah pihak apabila kedua belah pihak tersebut merasakan suasana kerja yang nyaman, hal tersebut menjadi dukungan

²¹Atmoko, Tjipto. 2011. Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Unpad, Bandung

²²Ir. M. Budihardjo, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2015), h. 51-52

positif bagi pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan produktivitas perusahaan. Secara umum, dampak positif bagi masing-masing pihak tersebut dapat diuraikan secara ringkas dibawah ini.

Dampak positif bagi perusahaan:

- 1) Pihak perusahaan dapat mengenal lebih talenta kerja yang dimiliki masing-masing karyawannya.
- 2) Pihak perusahaan dapat lebih memahami kondisi psikologis serta tingkat leadership dari masing-masing karyawannya.

Dampak positif bagi karyawan:

- 1) Lahirnya motivasi kerja yang lebih baik pada setiap karyawan. Hal ini menimbulkan peluang bagi meningkatnya etos kerja para karyawan.
- 2) Lahirnya semangat berkompetisi secara sehat antarpara karyawan.²³

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan Operasional adalah secara sifat operasi dan Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas. Menurut Budiharjo Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau suatu proses kerja tertentu. Oleh karena itu prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin dan tidak berubah-ubah,

²³Ir. M. Budihardjo, *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2015), h. 10-11

prosedur kerja tersebut dilakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Istyadi Insani, SOP atau Standar Operasional Prosedur adalah dokumen yang berisi serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi perkantoran yang berisi cara melakukan pekerjaan, waktu pelaksanaan, tempat penyelenggaraan dan aktor yang berperan dalam kegiatan.²⁴

Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Tambunan adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.²⁵

Menurut Tjipto Atmoko secara umum, SOP merupakan gambaran langkah-langkah kerja (sistem, mekanisme dan tata kerja internal) yang diperlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan instansi. SOP sebagai suatu dokumen atau instrumen memuat tentang proses dan prosedur suatu kegiatan yang bersifat efektif dan efisien berdasarkan suatu standar yang sudah baik. Pengembangan instrumen

²⁴Insani, Istyadi, *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*, (Bandung, Ghalia Indonesia, 2010) h.1

²⁵Tanjung, Adrian, dan Bambang Subagjo, *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, (Yogyakarta, Total Media, 2012), h. 79

manajemen tersebut dimaksudkan untuk memastikan bahwa proses pelayanan diseluruh unit kerja dapat terkendali dan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.²⁶

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri dari manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dilengkapi oleh bagan *flowchart* di bagian akhir.²⁷

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sistem yang disusun untuk memudahkan,merapihkan dan menertibkan pekerjaan. Sistem ini berisi urutan proses melakukan pekerjaan dari awal sampai akhir. Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan.

²⁶Tjipto Atmoko, *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan, Jurnal Hukum Prioris*, Vol. 2 No. 4 (Pebruari 2001), h. 242-243

²⁷Laksmi, Fuad dan Budiantoro, *Manajemen Perkantoran Modern*, (Jakarta, Purnaka, 2008), h. 52.

b. Tujuan Penerapan Standar Operasional Prosedur

Tujuan pembuatan Standar Operasional Prosedur adalah untuk menjelaskan perincian atau standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan yang berulang-ulang yang diselenggarakan dalam suatu organisasi atau perusahaan. SOP yang baik adalah SOP yang mampu menjadikan arus kerja yang lebih baik, menjadi panduan untuk karyawan baru, penghematan biaya, memudahkan pengawasan, serta mengakibatkan koordinasi yang baik antara bagian-bagian yang berlainan dalam perusahaan. Tujuan SOP adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
- 2) Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan supervisor.
- 3) Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian) menghindari dan mengurangi konflik, keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
- 4) Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.
- 5) Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
- 6) Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.

- 7) Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan administrasi lainnya.
- 8) Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
- 9) Sebagai dokumen sejarah bila telah dibuat revisi SOP yang baru.

c. Manfaat Penerapan Standar Operasional Prosedur

Manfaat SOP (Standar Operasional Prosedur) antara lain sebagai berikut:

- 1) Sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan khusus, mengurangi kesalahan dan kelalaian.
- 2) SOP membantu staf menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-hari.
- 3) Meningkatkan akuntabilitas dengan mendokumentasikan tanggung jawab khusus dalam melaksanakan tugas.
- 4) Menciptakan ukuran standar kinerja yang akan memberikan pegawai cara konkret untuk memperbaiki kinerja serta membantu mengevaluasi usaha yang telah dilakukan.
- 5) Menciptakan bahan-bahan training yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat melakukan tugas nya.
- 6) Menunjukkan kinerja bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik.

- 7) Menyediakan pedoman bagi setiap pegawai diunit pelayanan dalam melaksanakan pemberian pelayanan sehari-hari.
- 8) Membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan. Menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai situasi.²⁸

d. Indikator Standar Operasional Prosedur

Menurut Nico A. Tujuan umum standar operasional prosedur adalah agar berbagai proses kerja rutin terlaksana dengan efisien, efektif, konsisten dan aman, dalam rangka meningkatkan pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku. Dari definisi diatas untuk mengukur Standar Operasional Prosedur ada tiga indikator, yaitu:

1) Efisien

Yaitu sebagai pencapaian tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif, membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikannya, tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya.

2) Efektif

Yaitu penggunaan sumber daya minimal untuk menghasilkan output dengan volume yang diharapkan (hasil yang optimum),

²⁸<https://www.kajianpustaka.com> (di akses pada tanggal 25 November 2019, 21: 10 wib).

menggunakan sumber daya dengan bijak dan hemat, pengoperasian yang sesuai sehingga tidak ada sumber daya yang terbuang.

3) Konsisten

Adalah tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai bakat, standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu.²⁹

B. Kerangka Berpikir

Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan *Customer Service* Pada BRISyariah KC Bengkulu.

Menurut Fatimah SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas, atau metode langkah demi langkah secara pasti dalam memecahkan suatu masalah.

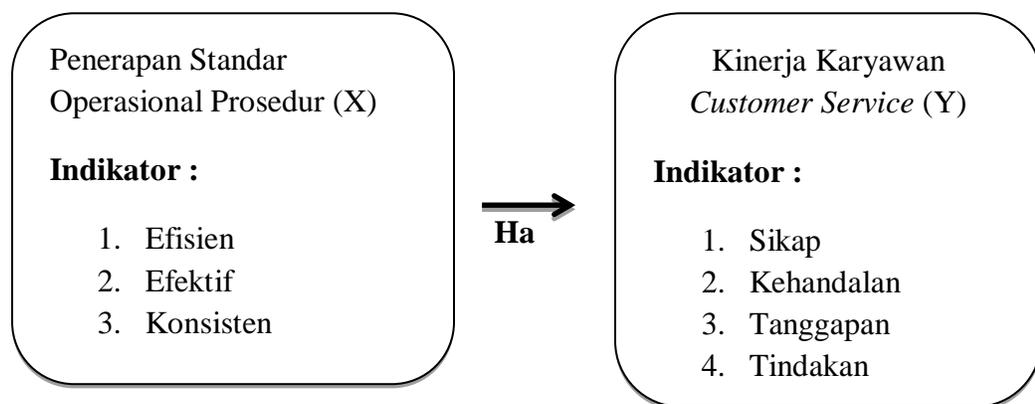
Kinerja adalah hasil dari suatu pekerjaan dapat berupa barang atau jasa dan kinerja seseorang dapat dilihat dari sesuatu keberhasilan seseorang. jika jasa atau barang dapat dihasilkan segala sesuatunya pasti dapat diharapkan berarti kinerjanya baik begi juga sebaliknya jika jasa atau barang dihasilkan buruk tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan kinerjanya buruk.³⁰

²⁹Nico A. Lumenta, Jurnal Manajemen, “Pedoman Penyusunan Perusahaan”, Vol. 2, No. 4 (November 2001), h. 1

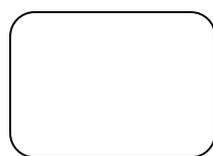
³⁰Yuli Anita Andriani, dkk, “Pengaruh Penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di Stikes Surya Mitra Husada Kediri”

Berdasarkan landasan teori dan telaah pustaka di atas, dapat dikembangkan kerangka berfikir di mana penerapan standar operasional prosedur suatu perusahaan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan tujuan penelitian diatas mengenai pengaruh SOP (Standar operasional prosedur) terhadap kinerja karyawan *customer service* maka dilihat kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Pengaruh variabel X terhadap variabel Y



Keterangan:



: Menunjukkan variabel X dan Y, dimana variabel X Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Y Kinerja Karyawan *Customer Service* pada BRISyariah KC Bengkulu.



: Menunjukkan adanya pengaruh signifikan variabel X Penerapan Standar Operasional Prosedur dan Y Kinerja

Karyawan *Customer Service* pada BRISyariah KC
Bengkulu.

C. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang di peroleh melalui pengumpulan data. Jadi, hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban empiris dengan data.³¹

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berfikir di atas, maka selanjutnya dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ho : Standar Operasional Prosedur tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Ha : Standar Operasional Prosedur berpengaruh terhadap kinerja karyawan

³¹Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 96

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah *asosiatif kausal*. Penelitian *asosiatif kausal* adalah jenis penelitian yang bersifat menanyakan hubungan yang bersifat sebab akibat antara variabel yang mempengaruhi (*independent*) dengan variabel yang dipengaruhi (*dependent*).³²

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data dapat diolah dengan menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³³

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penyusunan skripsi ini dan melaksanakan penelitian ini adalah dari bulan Oktober sampai dengan bulan Januari 2021.

³²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), H. 36-37

³³Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), H. 106

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bengkulu yang beralamat di JL. S. Parman No 51 A Bengkulu.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya sehingga obyek-obyek ini dapat menjadi sumber data penelitian.³⁴ Dalam hal ini populasi yang menjadi objek penelitian adalah seluruh nasabah BRISyariah KC Bengkulu.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.³⁵

³⁴Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 61

³⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017),

Mengingat jumlah populasi yang diteliti tidak diketahui dengan pasti, maka dari itu peneliti menentukan ukuran sampel penelitian dari populasi dapat menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Cochran,³⁶ sebagai berikut:

$$n = \left[\frac{Z^2_{\alpha/2} p q}{d^2} \right] \text{ atau } n = \left[\frac{Z^2_{\alpha/2}}{4d^2} \right]$$

Keterangan :

n = ukuran sampel minimal

Z = area di bawah kurva normal (dengan tingkat kepercayaan 95%
dimana $\alpha=0,05$, sehingga nilai $Z=1,96$)

d = tingkat toleransi kesalahan (*sampling error*)

p = proporsi yang diharapkan

q = proporsi yang tidak diharapkan

Umumnya nilai Z dapat dilihat dalam tabel berikut:³⁷

Tabel 3.1 Ukuran Tingkat Kepercayaan

Nilai $Z_{\alpha/2}$	Nilai $(1-\alpha)$	$(1-\alpha)\%$
± 1	0,6826	68,26%

³⁶ Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, (Yogyakarta: ANDI Offset, 2018), h.198

³⁷ Johannes Supranto, *Sampling dalam Auditing*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 66

± 1,65	0,9000	90,00%
± 1,96	0,9500	95,00%
± 2,33	0,9800	98,00%
± 2,98	0,9900	99,00%
± 3,00	0,9973	99,73%
+ 3,30	0,9990	99,90%

$$n = \left[\frac{Z^2_{\alpha/2}}{4d^2} \right] = \left[\frac{1,96^2}{4(0,10)^2} \right] = 96,04$$

Dari hasil perhitungan, sampel yang didapat yaitu sebesar 96,04, untuk lebih memudahkan maka dibulatkan menjadi 96 responden yaitu nasabah BRISyariah KC Bengkulu. Jadi penelitian ini menggunakan 96 responden untuk dijadikan sampel penelitian.

D. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder :

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini data diperoleh dengan memberikan

kuesioner kepada nasabah BRISyariah KC Bengkulu melalui angket atau kuesioner online (*Google Form*).

- b. Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh dari buku-buku literatur. Metode pengumpulan data dengan membaca dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuesioner dengan media *google form* (<https://forms.gle/xxWgJdDrm98BqswM6>) yang disebarikan melalui media sosial yaitu WhatsApp. Kuesioner ini dilakukan secara tertutup, yaitu bentuk pertanyaan disertai alternatif jawaban dan responden memilih salah satu dari alternative jawaban tersebut. Jawabannya diberi nilai yang akan merefleksikan secara konsisten sikap responden. Nilai total seluruh pernyataan dihitung untuk setiap responden.

E. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.³⁸ Pada variabel terukur langsung (*observerd*) seperti pengukuran panjang peneliti dapat menggunakan skala pengukuran panjang dengan satuan

³⁸Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, h. 92

cm, meter, kilometer, dan seterusnya. Pada variabel yang tidak terukur langsung (*unobserved*) peneliti dapat menggunakan beberapa skala pengukuran yaitu skala *likert*, skala *guttman*, skala *semantic deferensial*, dan skala *rating*.³⁹

Dalam penelitian ini skala pengukuran yang akan digunakan pada kuesioner menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala *likert* digunakan untuk mengukur jawaban dari responden terhadap kuesioner yang disembarkan dengan alternatif jawaban dari 1 sampai 5. Dan jenis data yang dihasilkan dari skala *likert* adalah data ordinal. Untuk setiap jawaban akan diberi skor satu sampai dengan lima, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)
3. Skor 3 untuk jawaban Netral (N)
4. Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)⁴⁰

³⁹Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), h. 133-139

⁴⁰Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, h. 93

F. Variabel dan Definisi Operasional

1. Variable Penelitian

Ada dua variabel yang digunakan yaitu, variabel yang mempengaruhi (*independen*) dan variabel yang dipengaruhi (*dependen*).

- a. Variabel *Independen*: variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas (variabel yang mempengaruhi) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu standar operasional prosedur (X).
- b. Variabel *Dependen*: sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁴¹ Variabel terikat (variabel yang dipengaruhi) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan (Y).

2. Definisi Operasional

Operasional variabel adalah penjelasan mengenai cara-cara tertentu yang digunakan oleh peneliti untuk mengukur (mengoperasionalkan) construct menjadi variabel penelitian yang dapat dituju. Sehingga memungkinkan peneliti yang lain untuk melakukan replikasi (pengulangan)

⁴¹Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h. 39

pengukuran dengan cara yang sama, atau mencoba mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik.⁴²

Tabel 3.2
Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

	Variabel	Defenisi Operasional	Indikator
PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN BUKA REKENING TERHADAP KINERJA KARYAWAN CUSTOMER SERVICE PADA BRISYARIAH KC BENGKULU	Standar Operasional Prosedur (X)	Dalam penelitian adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Tambuan adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan, bahwa semua keputusan dan tindakan serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang didalam organisasi berjalan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis.	1. Efisien 2. Efektif 3. Konsisten
	Kinerja Karyawan (Y)		1. Sikap 2. Kehandalan 3. Tanggapan 4. Tindakan

⁴²Husen Umar, *Metode Riset Bisnis panduan mahasiswa untuk melakukan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi* (Jakarta: Gramedia pustaka utama,Cet ke2, 2003), h. 233

G. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggali sejumlah fakta-fakta yang ada di BRISyariah KC Bengkulu dengan teknik pengumpulan data berupa angket, dengan menyebarkan lembaran pertanyaan yang akan diisi oleh nasabah dan karyawan *customer service* BRISyariah KC Bengkulu. Setelah data terkumpul, data-data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Dalam rancangan penelitian ini peneliti menghubungkan variable *independent* (yang mempengaruhi) berupa variabel X yaitu standar operasional prosedur. Adapun variabel *dependent* (yang dipengaruhi) berupa variabel Y yaitu kinerja karyawan.

H. Teknik Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat ketepatan ukuran suatu instrumen terhadap konsep yang diteliti. Suatu instrumen adalah tepat untuk digunakan sebagai ukuran suatu konsep jika memiliki tingkat validitas yang tinggi, dan sebaliknya. Uji validasi digunakan untuk mengetahui ketetapan suatu alat ukur, sehingga dapat menggunakan data dari variable. Jika nilai $r_{hitung} > r_{table}$ maka butir kuesioner valid dan jika $r_{hitung} < r_{table}$ maka kuesioner tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliability analysis (analisis reabilitas) adalah pengukuran yang mengukur konsistensi dari item yang digunakan untuk mendefinisikan skala. Model Alpha (*Cronbach*) merupakan teknik yang paling populer. Keandalan (reliabilitas) suatu instrumen menunjukkan hasil pengukuran dari suatu instrumen yang tidak mengandung bias atau bebas dari kesalahan pengukuran, sehingga menjamin suatu pengukuran yang konsisten dan stabil (tidak berubah) dalam kurun waktu dan berbagai item atau titik dalam instrumen.⁴³

Untuk mengetahui reliabilitas suatu alat ukur, instrument yang dikatakan reliabel adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dikatakan reliabel jika *Alpha Cronbach*, > 0,60.⁴⁴

2. Pengujian Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas dilakukan dengan melihat penyebaran data

⁴³Sugiyono, *Metode Penelitian ...*, h. 106

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif.....*, h. 25

pada sumber diagonal pada grafik normal P-P Plot. Sebagai dasar pengambilan keputusan, jika titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal. Selain itu dapat juga dilihat dari hasil uji *Kolmogorov-Smirnov*, jika hasil pengujian tersebut $>0,05$ maka dapat dikatakan jika residual data telah terdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji Homogenitas data ini dilakukan untuk menentukan apakah varian dari sampel itu sama atau tidak. Untuk menguji sampel sama atau tidak menggunakan *Levene test* yaitu *Homogeneity of variance Test* dengan pedoman sebagai berikut:

- 1) Signifikasi uji (α) = 0,05
- 2) Jika Sig $> \alpha$, maka variansi setiap sampel sama (homogen)
- 3) Jika Sig $< \alpha$, maka variansi setiap sampel tidak sama (tidak homogen).

c. Uji Linearitas

Uji linearitas dimaksudkan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas sebagai prediktor mempunyai hubungan linier atau tidak dengan variabel terikat. Adapun pengambilan dasar keputusan uji linearitas adalah sebagai berikut:

- 1). Jika nilai deviation from Linearity Sig. $> 0,05$, maka ada hubungan yang linier secara signifikan antara variabel independen dengan variabel devenden.

2). Jika nilai deviation from Linearity Sig. < 0,05, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.

3. Pengujian Hipotesis

a. Metode Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier adalah hubungan secara linear antara satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat. Regresi linear sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas dan satu variabel tak bebas. Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*).⁴⁵

Dalam persamaan regresi linear sederhana menggunakan rumus sebagai berikut: $Y = a + bX$

Keterangan :

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi

⁴⁵Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual % SPSS*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 284

b. Uji-t (t-test)

Uji t berarti melakukan pengujian terhadap koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui signifikansi peran secara parsial antara *variable independen* terhadap *variable dependen* dengan mengansumsikan bahwa *variable independen* lain dianggap konstan.⁴⁶

- 1) Jika tingkat signifikansi uji $< \alpha$ 5%, maka *variable independen* secara individual berpengaruh terhadap *variable dependen*.
- 2) Jika tingkat signifikansi uji $> \alpha$ 5%, maka *variable independen* secara individual tidak berpengaruh terhadap *variable dependen*.

Pungujian parsial terhadap koefisien regresi secara parsial menggunakan uji-t pada tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan dalam analisa (α) 5% dengan ketentuan *degree of freedom* (df) = n-k-1, dimana n adalah besarnya sampel, k adalah jumlah variabel.

Keputusan :

Apabila t-hitung \leq t-tabel : Ho diterima dan Ha ditolak.

Apabila t-hitung $>$ t-tabel : Ho ditolak dan Ha diterima.

4. Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel

⁴⁶Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Rineka Cipta: Jakarta, 2006), h. 71

terikat (Y). Nilai koefisien determinan mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X terhadap variasi (naik-turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.⁴⁷

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan dua variabel penulis memberikan kriteria sebagai berikut⁴⁸:

Tabel 3.3
Interpretasi Koefisien Determinasi

Proporsi/ Internal Koefisen	Keterangan
0% - 19,99%	Sangat rendah
20% - 39,99%	Rendah
40% - 59,99%	Sedang
60% - 79,99%	Kuat
80% - 100%	Sangat kuat

⁴⁷Imam Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 125

⁴⁸Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D, ...,* h. 184

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu

Pendirian PT. BRISyariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia (BI) melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/ DPG/2008 pada 16 oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT. BRISyariah Tbk dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah islam.

Aktivitas PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), untuk melebur ke dalam PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. BRISyariah Tbk.⁴⁹

Melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip

⁴⁹Laporan Tahunan PT. BRISyariahTbk Tahun 2019, h. 35-37

luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, BRISyariah terus tumbuh secara efektif. Hingga saat ini PT. BRISyariah Tbk menjadi bank syariah ke-tiga terbesar berdasarkan aset. PT. BRISyariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. BRISyariah Tbk menargetkan menjadi ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.⁵⁰

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRISyariah Tbk merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

Bank Rakyat Indonesia Syariah Bengkulu berdiri pada tanggal 27 November 2011 dengan pimpinan cabang PT. BRISyariah Tbk pertama kali adalah bapak Ranga Lawe. PT. BRISyariah Tbk terdiri dari satu cabang yang terletak di JL. S. Parman No 51 A Bengkulu dan 2 UMS Panorama dan UMS Bengkulu (pasar minggu). Seiring berjalannya waktu, unit bertambah menjadi enam unit dan satu KCP (Kantor Cabang Pembantu), unit tersebut antara lain Kepahiang, Argamakmur, Pagar Dewa, Seluma, UMS Bengkulu dan

⁵⁰Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 216

panorama sedangkan KCP nya adalah KCP panorama yang terletak di jl. Salak no. 80 Panorama Bengkulu.⁵¹

2. Visi dan Misi PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu

a. Visi BRISyariah

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi BRISyariah

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengna prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

⁵¹Dita Porniarti, Skripsi “*Peranan Perbankan Syraiah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah*” (Bengkulu: Institut Agama Islam Negeri, 2017), h. 33-35

3. Produk dan Operasional PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu

a. Penghimpunan Dana

1) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan Faedah BRISyariah iB merupakan tabungan dari BRISyariah untuk nasabah perorangan dengan menggunakan prinsip titipan, diberikan untuk individu yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan sehari-hari.

Adapun fasilitas yang diberikan dengan keunggulan sebagai berikut:

- a) Ringan setoran awal hanya Rp 100.000
- b) Gratis biaya administrasi pembuatan rekening.
- c) Gratis biaya kartu ATM bulanan.
- d) Ringan biaya tarik tunai, transfer, cek saldo di jaringan ATM BRI, bersama, dan Prima.
- e) Saldo minimal Rp. 50.000.⁵²

2) Tabungan Impian Syariah iB

Tabungan Impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya dengan terencana mekanisme autodebet setoran rutin bulanan. Prinsip tabungan Impian Syariah iB ini adalah bagi hasil yaitu *mudharabah muthlaqah*. Tabungan Impian Syariah iB ini mempunyai

⁵²Website Resmi BRI Syariah, <https://www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-brisyariah> (diakses pada tanggal 15 November 2020)

keunggulan buku tabungan, sertifikat asuransi, dan kenyamanan karena pengelolaan dananya sesuai syariah.

Biayanya yaitu:

- a) Setoran awal minimum Rp 50.000
- b) Biaya gagal audebet GRATIS.
- c) Biaya administrasi bulanan GRATIS.
- d) Biaya autodebet setoran rutin GRATIS.⁵³

3) Tabungan Haji BRISyariah iB

Tabungan Haji BRISyariah iB ini ditujukan bagi nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji. Produk ini penarikannya hanya dapat digunakan untuk perjalanan haji. bagi masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji akan lebih mudah dengan menggunakan produk ini. Tabungan Haji BRISyariah ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

Fasilitas/ keunggulannya:

- a) Setoran awal RINGAN.
- b) Gratis biaya administrasi bulanan.
- c) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan.
- d) Bebas setiap saat menambahkan saldo.
- e) Online dengan sistem komputerisasi haji terpadu untuk kepastian keberangkatan haji.

⁵³Brosur Tabungan Impian BRISyariah iB

- f) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara online.
 - g) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang didapatkan.
 - h) Dapat dibukakan untuk anak-anak.
 - i) Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji Anda.
 - j) Tersedia pilihan ibadah Haji Reguler dan Haji Khusus.⁵⁴
- 4) Giro BRISyariah iB

Giro BRISyariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadi'ah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek/Bilyet Giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.⁵⁵

5) Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah iB merupakan produk simpanan berjangka kepada Depositor dalam mata uang tertentu. Keuntungan dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga *shohibul mal* tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana. Penarikannya hanya dapat dilakukan

⁵⁴ Brosur Tabungan Haji BRISyariah iB

⁵⁵ Atin, karyawan *Customer service* PT. Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bengkulu

pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dengan Syariah dan/atau UUS.

Fasilitas/ keunggulan:

- a) Bagi hasil yang kompetitif.
- b) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan.⁵⁶
- c) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRISyariah.
- d) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang.
- e) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.
- f) Tersedia pilihan jangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan.

b. Produk Penyaluran Dana

1. Pembiayaan kepemilikan rumah BRISyariah iB

KPR BRISyariah adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan. Berbagai keperluan dapat dipenuhi melalui KPR BRISyariah iB

⁵⁶Brosur Deposito BRISyariah iB

diantaranya pembelian rumah, apartemen, ruko, renovasi, dan pembiayaan berulang (*Refinancing*).⁵⁷

2. Pembiayaan Umrah BRISyariah iB

Pembiayaan Umrah BRISyariah membantu mewujudkan niat beribadah ke Baitullah melalui ibadah Umrah dengan mudah tenang dan nyaman, pembiayaan ini telah menjadikan salah satu produk yang cukup menjanjikan bagi bisnis bank. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah akad jual beli manfaat /jasa (*ijarah Multijasa*).

3. Pembiayaan Mikro

Pembiayaan Mikro diperuntukkan bagi wira usaha atau pengusaha dengan lama usaha minimal 2 tahun untuk pembiayaan Mikro, dan minimal 6 bulan untuk pembiayaan KUR. BRISyariah memiliki tiga jenis Pembiayaan Mikro yaitu Mikro 25 iB plafondnya mulai dari 5-25 juta, Mikro 75 iB plafondnya mulai dari 5-75 juta, dan Mikro 200 iB plafondnya mulai dari > 75-200 juta.

4. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BRISyariah

Pembiayaan kendaraan bermotor dari BRISyariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah

⁵⁷Brosur KPR BRISyariah iB

ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan. Akad yang digunakan adalah akaad *wakalah* dan *murabahah*.

5. Pembiayaan Multi Guna BRISyariah

Pembiayaan kepemilikan multiguna/multijasa adalah pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif karyawan sesuai syariah dengan menggunakan agunan utama berupa pendapatan gaji karyawan yang bersangkutan. Pembiayaan ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan Program Kesejahteraan Karyawan (*Employee Benefit Program*).⁵⁸

c. Pelayanan Jasa

E-Banking adalah layanan elektronik untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Contohnya transfer dana antar rekening atau antarbank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang atau pengecekan saldo, dan mutasi rekening. Adapun beberapa produk *E-Banking* BRISyariah yaitu:

1. Kartu ATM dan Kartu Debit BRISyariah

Kartu ATM dan Kartu Debit BRISyariah adalah kartu khusus yang diberikan oleh BRISyariah kepada pemilik rekening, pada saat digunakan untuk bertransaksi kedua kartu ini sama-sama mengurangi dana yang tersedia pada rekening.

⁵⁸Brosur Pembiayaan BRISyariah KC Bengkulu

2. SMS *Banking*

SMS *Banking* merupakan layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau *gadget* dengan menggunakan media SMS(*Shot Messages service*).

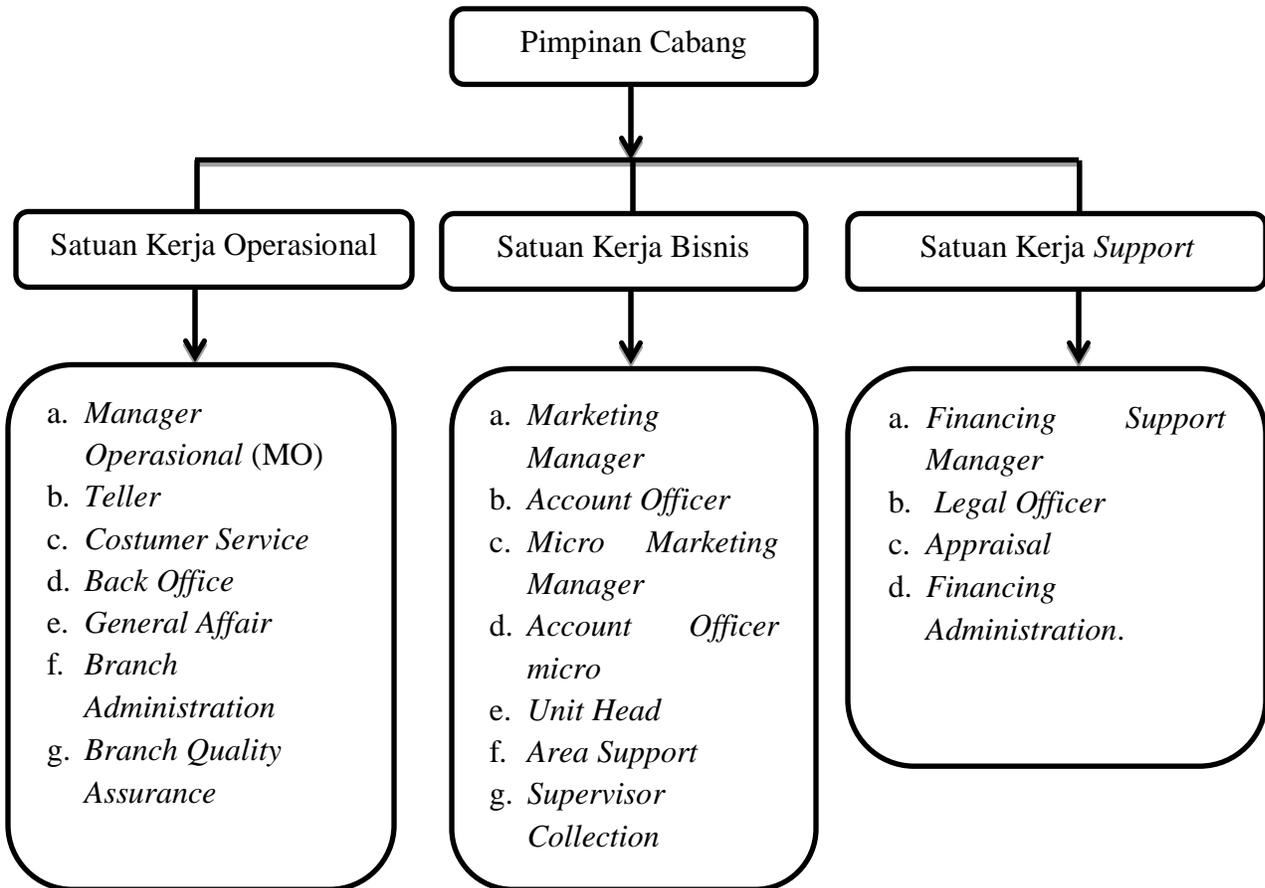
3. BRISyariah *Online*

BRISyariah *Online* adalah layanan BRISyariah yang menyediakan berbagai kegiatan BRISyariah melalui sebuah aplikasi yang telah disediakan di *playstore*. Dalam BRIS *online* nasabah dapat melakukan berbagai macam kegiatan diantaranya transfer *online*, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa maupun melihat saldo rekening yang dimiliki.⁵⁹

⁵⁹Laporan Tahunan PT. Bank BRISyariah Tbk Tahun 2019, h. 39-43

4. Struktur Organisasi PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BRIS Kantor Cabang Bengkulu



a. Pimpinan Cabang (PINCA)

PINCA adalah struktur tertinggi di kantor cabang. Bertanggungjawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan baik level kantor cabang utama dan kantor cabang pembantu dan merencanakan, mengkoordinasikan, dan mensupervisi seluruh kegiatan Kantor Cabang, yang

meliputi kegiatan pemasaran dan operasional untuk menjamin tercapainya target anggaran yang ditetapkan secara efektif dan efisien oleh bank.

b. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang pembantu dan membawahi keseluruhan bagian.

c. *Marketing Manager SMEC* (MM SMEC)

Bertanggung jawab atas tercapainya target marketing baik *funding* maupun *lending*, terselenggaranya rapat AO dan terselesaikannya permasalahan ditingkat AO, mensupervisi *teamwork* dalam kegiatan pemasaran marketing cabang untuk mencapai target dan plan bank secara efektif dan efisien.

d. *Micro Marketing Manager* (M3)

Bertanggung jawab atas tercapainya target *marketing* di area *mikro* syariah baik *funding* maupun *lending*, terselenggaranya rapat *marketing* dan terselesaikannya permasalahan ditingkat *marketing*, melakukan penilaian terhadap potensi pasar dan pengembangan pasar serta bertanggungjawab terhadap SDM yang menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

e. *Manager Operasional* (MO)

Bertanggung jawab atas pelayanan yang memuaskan (*service excellent*) kepada mitra sehingga transaksi dari nasabah (*customer*) di Kantor

Cabang Induk dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan *justifikasi master plannya*, terevaluasi dan terselesaikannya seluruh permasalahan yang ada dalam operasional.

f. *Branch Operation Supervision* (BOS)

Mengkoordinir personil di bawah unit kerjanya untuk bekerja dengan divisi lain atau bagian lain untuk meningkatkan *performance* dan pelayanan nasabah, memastikan setiap kebijakan telah di pahami melalui sosialisasi dan *training*.

g. *Financing Support Manager* (FSM)

Memastikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan aspek *Finance Support* telah sesuai dengan standar kebijakan prosedur yang berlaku serta melakukan kegiatan pengawasan dokumentasi dan kualitas pembiayaan yang diberikan pihak bank bersangkutan dan bertanggung jawab melakukan supervisi dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

h. *General Affair*

Bertanggung dengan segala hal yang berkaitan dengan operasional kantor, seperti :

- 1) Berkoordinasi dengan kantor pusat dalam hal korespondensi, pengolahan biaya dan pajak kantor cabang atau kantor cabang pembantu serta pengolahan aktiva tetap dan inventaris kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- 2) Pengolahan biaya kantor cabang atau kantor cabang pembantu
- 3) Pengolahan biaya dan pembukuan serta monitoring persekot (BDD)
- 4) Sebagai custodian kas kecil dan materai serta membantu pengambilan dan pengantaran uang dari rek. Nostro K ke KP serta ke kantor kas dan sebaliknya.
- 5) Sebagai pengelola dan monitoring penggunaan dan persediaan BCATK di kantor cabang.
- 6) Pengelolaan aset dan inventaris serta mengelola penyusutan dan amortisasinya.
- 7) Pengelolaan dokumen kantor dan korespondensinya.

i. *Branch Administrasi*

Bertanggung jawab untuk mengadministrasikan seluruh berkas yang menyangkut kenggotaan PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu, mengarsipkan semua surat-surat masuk dan keluar.

j. *Branch Quality Assurance (BQA)*

Bertanggung jawab dalam mengawasi kegiatan operasional kantor cabang, mamastikan dan mengoreksisemua proses operasional perusahaan agar sesuai dengan prosedur.

k. *Back Office*

Bertanggung jawab untuk mengelola administrasi keuangan hingga ke pelaporan keuangan. Dan pelayanan nasabah yang kan melakukan transaksi kliring.

l. *Legal*

Mengontrol, mengatur dan mematuhi, batas-batas hak dan kewajiban antara nasabah sebagai pengguna produk perbankan dan pihak itu sendiri.

m. *Administration Financing (ADP)*

Bertanggung jawab untuk mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan, pengarsipan seluruh berkas pembiayaan, pengarsipan jaminan pembiayaan, pelaporan asuransi, mengelola izin/dokumen yang sudah jatuh tempo, sebagai *custody (dual control* dengan *Financing Document & Report)*. Memverifikasi data administrasi *customer* bank dan produk perbankan.

n. *Appraisal*

Melakukan penilaian jaminan dan *trade checking*. Layanan perbankan dan kelayakan pengguna produk perbankan dengan syarat dan quota spesifik tertentu.

o. *Branch operation Supervisor (BOS)*

Berwenang mengkoordinir kegiatan pelayanan perbankan transaksi operasional dan *teller*, menyetujui atau otorisasi transaksi layanan operasi *frount liner* sesuai kewenangannya.

p. *Account Officer (AO)*

Melakukan proses *marketing* untuk segmen komersial SME (*small medium enterprise*) khususnya giro, deposito dan pembiayaan konsumtif, memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan *consumer*

dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan meliputi antara lain detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

q. *Teller*

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai maupun non tunai sesuai SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- 2) Memberikan dukungan kepada Supervisor layanan *Operation Manager* dan Pimpinan Cabang, berupa :
 - a) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di teller, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten.
 - b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.
 - c) Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.
- 3) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.

- 4) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- 5) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi teller.
- 6) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kantor Cabang.
- 7) Sebagai bagian dari Tim Operasi yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan *Team Work* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional Kantor Cabang.

r. *Customer Service (CS)*

Customer Service berjumlah dua orang yang bertugas melayani nasabah dalam proses pembukaan buku tabungan serta memberikan informasi produk, layanan dan membantu untuk menyelesaikan keluhan permasalahan dari nasabah.

s. *Unit Head (UH)*

Bertanggung jawab terhadap pencapaian, pemantauan dan pemeliharaan portofolio serta mengelola semua sumber daya yang ada di UMS (*Unit Mikro Syariah*).

t. *Collection Area Supervisor (Colls)*

Bertanggung jawab monitoring terhadap *collection* dan *relationship* di area, menjaga portofolio pembiayaan yang sehat dan menguntungkan dan melakukan pembinaan terhadap *relationship officer*.

u. *Reporting & Custody*

Bertanggung jawab atas pengarsipan berkas jaminan, penyimpanan dan memeriksa kelengkapan persyaratan berkas nasabah serta melaporkan hal-hal yang berkaitan dengan nasabah dalam melakukan pembiayaan.

v. *Account officer mikro*

Bertanggung jawab melakukan proses marketing dibidang bisnis mikro.

w. *Review junior (RJ)*

Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan dan menilai terhadap ajuan yang akan dilakukan dengan mensurvei agunan. Kemudian mengajukan proposal pembiayaan untuk memutuskan untuk diajukan ke komite kantor pusat.

x. *Area Support (AS)*

Bertanggung jawab atas administrasi laporan pencapaian harian *sales* dan monitoring atas pengadaan *tools (Sales tools, Collection tools, dan Relationship tools di area)*. Berikut adalah *Job description* yang menjadi tanggung jawab karyawan namun dibawah naungan *outsourcing* dari PT. PKSS yaitu;

1) *Security*

Bertanggung jawab menjaga keamanan kantor dan pelayan pertama yang akan ditemui nasabah di kantor.

2) *Office Boy (OB)*

Menjaga kebersihan dan kenyamanan kantor serta apa saja yang diperlukan oleh nasabah maupun karyawan.

3) *Driver*

Joki atau sopir karyawan terutama pimpinan dan manager dalam perjalanan dinas kantor dengan mobil.⁶⁰

⁶⁰Website Resmi BRI Syariah, <https://www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-brisyariah> (diakses pada tanggal 15 November 2020)

B. Deskripsi Responden

Dalam penelitian ini sebagai sampel penelitian adalah nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah yang diambil secara *purposive sampling* diperoleh sebanyak 96 responden. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan pendapatan per bulan. Adapun berikut karakteristik responden:

1. Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bengkulu adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	36	37.5	37.5	37.5
Perempuan	60	62.5	62.5	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer Diolah, 2020

Berdasarkan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada Tabel 4.1 diatas, dapat diketahui jumlah responden Laki-laki sebanyak 36 orang atau 37% dan responden perempuan sebanyak 60 orang atau 62,5%. Dari keterangan diatas menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Bengkulu yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

2. Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Jumlah Responden Berdasarkan Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <20 Tahun	6	6.3	6.3	6.3
21-30 Tahun	65	67.7	67.7	74.0
31-40 Tahun	13	13.5	13.5	87.5
41-50 Tahun	7	7.3	7.3	94.8
>50 Tahun	5	5.2	5.2	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.2 diatas diketahui bahwa jumlah responden yang berusia < 20 tahun sebanyak 6 orang atau 6,3%, kemudian untuk responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 65 orang atau 67,7%, untuk responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 13 orang atau 13,5%, untuk responden yang berusia 40-50 tahun sebanyak 7 orang atau 7,3%, sedangkan untuk responden yang berusia > 50 tahun berjumlah 5 orang atau 5,2%. Maka dapat disimpulkan bahwa usia responden terbanyak dalam penelitian ini adalah nasabah yang berusia 21-30 tahun.

3. Pendidikan Terakhir

Berdasarkan data penelitian yang diperoleh tentang pendidikan terakhir dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMP	4	4.2	4.2	4.2
SMA	43	44.8	44.8	49.0
Sarjana	49	51.0	51.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan keterangan tabel 4.3 diatas, dapat diketahui bahwa jumlah responden penelitian ini yang memiliki pendidikan terakhir SMP sebanyak 4 orang atau 4,2%, kemudian SMA sebanyak 43 orang atau 44,8%, dan Sarjana sebanyak 49 orang atau 51,0%. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden terbanyak adalah nasabah yang memiliki riwayat pendidikan terakhir Sarjana yang berjumlah 49 orang.

4. Pekerjaan

Data mengenai pekerjaan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Pelajar/mahasiswa	34	35.4	35.4	35.4
Pegawai Negeri	12	12.5	12.5	47.9
Pegawai swasta	19	19.8	19.8	67.7
Wiraswasta	15	15.6	15.6	83.3
Lainnya	16	16.7	16.7	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.4 diatas, dapat diketahui dari segi pekerjaan bahwa jumlah responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pelajar/mahasiswa sebanyak 34 orang atau 35,4%, nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Negeri sebanyak 12 orang atau 12,5%, nasabah yang bekerja sebagai Pegawai swasta sebanyak 19 orang atau 19,8%, nasabah yang bekerja sebagai Wiraswasta sebanyak 15 orang atau 15,6%, dan nasabah yang memiliki pekerjaan lainnya sebanyak 16 orang atau 16,7%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nasabah yang menjadi responden terbanyak adalah nasabah yang memiliki pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa berjumlah 34 orang.

5. Pendapatan Per Bulan

Karakteristik berdasarkan pendapatan per bulan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid <Rp1.500.000	41	42.7	42.7	42.7
Rp 1.500.000- Rp10.000.000	45	46.9	46.9	89.6
Rp 10.000.000- Rp20.000.000	7	7.3	7.3	96.9
Rp20.000.000- Rp30.000.000	2	2.1	2.1	99.0
>Rp30.000.000	1	1.0	1.0	100.0
Total	96	100.0	100.0	

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.5 diatas menunjukkan bahwa dari 96 responden, sebagian besar responden mempunyai pendapatan per bulan < Rp1.500.000 sebanyak 41 orang atau 42,7%, antara Rp 1,500.000 sampai dengan Rp 10.000.000 sebanyak 45 orang atau 46,9%, antara Rp10.000.000 sampai dengan Rp20.000.000 sebanyak 7 orang atau 7,3%, antara Rp20.000.000 sampai dengan Rp30.000.000 sebanyak 2 orang atau 2,1%, dan yang memiliki > Rp30.000.000 hanya satu orang atau 1,0%.

C. Hasil Penelitian

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat keakuratan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Metode yang digunakan dalam uji validitas ini adalah *Bivariate Pearson*, dimana dikatakan valid jika r hitung $>$ r tabel dengan signifikansi 0,05%. Untuk *Degree of freedom* (df) = $n - k$. Dalam penelitian ini besarnya r tabel dengan tingkat signifikansi 0,05% untuk responden yang berjumlah 96 orang, maka *Degree of freedom* (df) = $96 - 2 = 94$ adalah sebesar 0,201.⁶¹

Tabel 4.6
Hasil Uji Validitas

Variabel	Item pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
Penerapan SOP	X.1	0,651	0,201	Valid
	X.2	0,719	0,201	Valid
	X.3	0,735	0,201	Valid
	X.4	0,778	0,201	Valid
	X.5	0,751	0,201	Valid
	X.6	0,785	0,201	Valid

⁶¹Suliyanto, *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis Dan Disertasi*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2018), h.233-254

	X.7	0,744	0,201	Valid
Kinerja Karyawan	Y.1	0,621	0,201	Valid
	Y.2	0,613	0,201	Valid
	Y.3	0,749	0,201	Valid
	Y.4	0,624	0,201	Valid
	Y.5	0,711	0,201	Valid
	Y.6	0,691	0,201	Valid
	Y.7	0,682	0,201	Valid
	Y.8	0,791	0,201	Valid
	Y.9	0,654	0,201	Valid
	Y.10	0,678	0,201	Valid
	Y.11	0,730	0,201	Valid
	Y.12	0,741	0,201	Valid
	Y.13	0,719	0,201	Valid
	Y.14	0,723	0,201	Valid
	Y.15	0,648	0,201	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui uji validitas variabel independen dan dependen menunjukkan bahwa semua pernyataan yang ada pada kolom dinyatakan valid, ini dapat dibuktikan dengan

diperolehnya nilai $r_{hitung} > 0,201$ dari nilai r_{tabel} yang diperoleh dengan $N=96$

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner yang dibagikan kepada responden memenuhi syarat reliabel. Dikatakan reliabel apabila pengujian instrument menghasilkan *Cronbach's Alpha* diatas 0,60 atau 60%.

Tabel 4.7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Pengaruh SOP (X)	0,851	7	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,918	15	Reliabel

Sumber: data primer diolah, 2020

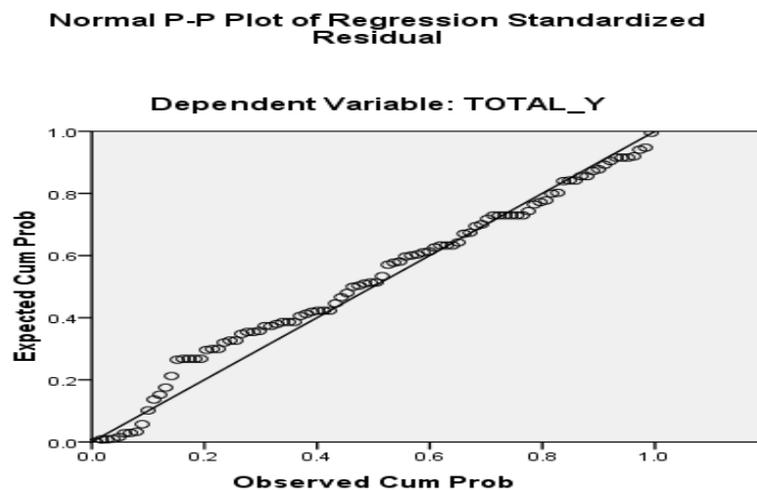
Berdasarkan tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60. Artinya semua pernyataan dikatakan reliabel.

2. Pengujian Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas bertujuan untuk mengetahui data sampel yang berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Teknik yang digunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* (uji K-S). Data dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov* $> 0,05$. Kemudian uji normalitas residual dengan metode grafik yaitu dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P-P *Plot of regression standardized residual*, jika titik – titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

Tabel 4.8
Kurva Normal Probability P-Plot



Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel 4.8 diatas, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terdistribusi normal, karena data menyebar pada garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

Tabel 4.9
Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	6.16787919
Most Extreme Differences	Absolute	.118
	Positive	.051
	Negative	-.118
Kolmogorov-Smirnov Z		1.154
Asymp. Sig. (2-tailed)		.139

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah, 2020

Tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai Kolmogorov-Smirnov sebesar 1.154 dengan probabilitas signifikansi 0,139 dan nilainya > dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa residual data telah terdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah varian dari sampel tersebut sama atau tidak. Untuk pengujiannya peneliti

menggunakan *Levene test* yaitu *Test of Homogeneity of variance*.

Dikatakan homogen jika nilai signifikansi $> \alpha$ (0,05).

Tabel 4.10
Hasil Uji Homogenitas

Test of Homogeneity of Variances

KINERJA_KARYAWAN

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
.958	12	82	.495

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.10 diatas diketahui bahwa nilai signifikansi untuk variabel kinerja karyawan adalah sebesar 0,495. Karena nilai sig. 0,495 lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kedua data mempunyai varian yang sama (homogen).

c. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Dinyatakan linear jika nilai Deviation from Linearity Sig. $> 0,05$.

Tabel 4.11
Hasil Uji Linearitas

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KINERJA _KARYA WAN * SOP	Between Groups (Combined)	3866.588	13	297.430	8.731	.000
	Linearity	3045.899	1	3045.899	89.413	.000
	Deviation from Linearity	820.689	12	68.391	2.008	.034
	Within Groups	2793.371	82	34.065		
	Total	6659.958	95			

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan Tabel 4.11 diatas, dapat diketahui jika nilai signifikansi pada *Linearity* sebesar 0,034. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan antara variabel SOP dan kinerja karyawan terdapat hubungan yang linier.

3. Pengujian Hipotesis

a. Metode Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh secara linier antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Hasil analisis regresi linier sederhana dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.12
Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.646	4.984		3.942	.000
	SOP	1.473	.166	.676	8.901	.000

a. Dependent Variable: KINERJA_KARYAWAN

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel *Coefficient* 4.12 diatas diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 19.646 + 1.473X$$

- 1) Konstanta (a) adalah sebesar 19.646, ini dapat diartikan jika penerapan SOP atau nilai $X = 0$ dianggap konstan, maka nilai kinerja karyawan sebesar 19.646.
- 2) Nilai koefisien regresi X sebesar 1.473 artinya artinya setiap penambahan 1 % koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dikatakan arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

b. Uji-t (t-test)

Uji-t digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Besarnya angka t_{tabel} dengan ketentuan $\text{sig} < \alpha 0,05$ dan $\text{df} = (n-k-1)$ yaitu $(96-1-1) = 94$ sehingga diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 1,985.

Tabel 4.13
Hasil Uji t atau Parsial

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19.646	4.984		3.942	.000
	SOP	1.473	.166	.676	8.901	.000

a. Dependent Variable: KINERJA_KARYAWAN

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.13 diatas menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 8,901 yang artinya $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($8,901 > 1,985$) dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima, yang artinya penerapan standar operasional prosedur berpengaruh terhadap kinerja karyawan *customer service* pada BRISyariah KC Bengkulu.

4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase hubungan atau pengaruh antara variable bebas (penerapan standar operasional prosedur) dengan variabel terikat (kinerja karyawan). Dari hasil analisis data diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.14
Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.676 ^a	.457	.452	6.201

a. Predictors: (Constant), SOP

b. Dependent Variable: KINERJA_KARYAWAN

Sumber: Data primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat dilihat bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,676 atau 67,6%. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,457, menunjukkan bahwa variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 0,457 atau 45,7% sedangkan sisanya 54,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Hal tersebut menjelaskan bahwa masih terdapat variabel independen lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan.

D. PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis data yang telah diuji dalam penelitian ini, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

Terdapat pengaruh antara penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan *customer service* pada PT. BRISyariah Tbk KC Bengkulu, hal ini terbukti dari hasil analisis uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 8,901 dengan taraf sig. 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa H_a diterima. Jika penerapan standar operasional prosedur meningkat atau bertambah maka kinerja karyawan *customer service* juga akan meningkat dan variabel independen (penerapan standar operasional prosedur) dapat mempengaruhi variabel dependen (kinerja karyawan *customer service*) sebesar 0,457 atau 45,7% sedangkan sisanya 54,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Dengan demikian, dari penjelasan secara teori dan hasil statistik diketahui bahwa penerapan standar operasional prosedur memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan BRISyariah KC Bengkulu.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji t terdapat pengaruh antara penerapan standar operasional prosedur terhadap kinerja karyawan *customer service* pada BRISyariah KC Bengkulu . Hal ini dapat dibuktikan melalui uji-t dengan nilai t_{hitung} sebesar 8,901 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($8,901 > 1,985$) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Jika penerapan standar operasional prosedur meningkat atau bertambah, maka kinerja karyawan *customer service* juga akan meningkat.
2. Berdasarkan koefisien determinasi variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen sebesar 0,457 atau 45,7% yang artinya memiliki interpretasi koefisien determinasi sedang. Sedangkan sisanya 54,3 % dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini, hal ini menjelaskan bahwa masih terdapat variabel independen lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan *customer service*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank

BRISyariah KC Bengkulu agar menambah dan meningkatkan lagi standar operasional prosedur yang harus dilakukan karyawan *customer service* agar kinerjanya semakin meningkat hingga membuat nyaman pada nasabah dan juga membuat citra bank semakin baik.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambah variabel lain yang belum diteliti, mengingat 54,3% variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan *customer service* dan tidak diteliti dalam skripsi ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, Tubagus. 2018. *“Pengaruh Implementasi Standar Operasional Prosedur Kerja Terhadap Peningkatan Produktivitas Buruh Berdasarkan Perspektif Ekonomi Islam”*. Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung: Skripsi, Lampung
- Andriani, Anita Yuli, dkk, *“Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedure) Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan Di Stikes Surya Mitra Husada Kediri”*
- Asna, Ismatul Gina. *“Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Suatu Perusahaan”*, Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Politeknik Negeri Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Atin, Karyawan *customer service* BRISyariah KC Bengkulu
- Atmoko, Tjipto. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan*, Jurnal Hukum Prioris, Vol. 2 No. 4 Februari 2001
- Brosur Tabungan Impian BRISyariah iB
- Brosur Tabungan Haji BRISyariah iB
- Brosur KPR BRISyariah iB
- Brosur Pembiayaan BRISayriah KC Bengkulu
- Ghazali, Imam. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia
<https://www.kajianpustaka.com> (di akses pada tanggal 25 November 2019, 21: 10 wib).
- Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Dalam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Daerah*, Bandung, Ghalia Indonesia
- Ir. Budihardjo, M. 2015. *Panduan Praktis Penilaian Kinerja Karyawan*, Jakarta: Raih Asa Sukses
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana
- Kasmir. 2010. *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: Rajawali Pers

- Kasmir. 2001. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media
- Laksmi, Fuad dan Budiantoro. 2008. *Manajemen Perkantoran Modern*, Jakarta: Pernaka
- Laporan Tahunan PT. BRISyariahTbk Tahun 2019
- Lumenta, Nico A. "Pedoman Penyusunan Perusahaan", *Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 4 November. (2001)
- Mangkunegara, Prabu Anwar. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Maulana, Gilang. 2019. "Analisis Pagaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Sop) Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Perkebunan Nusantar Vi Unit Kebun Kau Aro Kerinci Jambi". Universitas Medan Area. Skripsi, Medan
- Noor, Juliansyah. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen Tinjauan Filosofis Dan Praktis*, Jakarta: Kencana
- Novrianti, Puspita Dian dan Jumaren, "Pengaruh Standar Operasional Prosedur Dan Fasilitas Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan" *Jurnal Manajemen Universitas Bung Hatta.*, Vol. 14, No.1, Januari 2019
- Odso, Tjelvar. "Manual and Standar Operating Procedures in Nordic Environmental Specimen Banking". *Jurnal Internasional* Vol. 34, pp 1955-1960
- Porniarti, Dian. "Peranan Perbankan Syraiah Dalam Pemberdayaan Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah". Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Skripsi, Bengkulu. 2017.
- Rambat Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Riani, Laksmi. 2011. *Budaya Organisasi*, Yogyakarta: Graha Ilmu
- Robbins, P Stephen. 2006. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Gramedia
- Roziqin, Khoirur M. 2018. *Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Pengawasan PT. Turen Indah*. UIN Maulana Malik Ibrahim: Skripsi, Malang.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual % SPSS*, Jakarta: Kencana
- Subagyo, Joko. 2006. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Bandung : Alfabeta

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2018. *Metode Penelitian Bisnis Untuk Skripsi, Tesis, dan Disertasi*, Yogyakarta: ANDI Offset
- Supranto, Johan. 2014. *Sampling dalam Auditing*, Jakarta: Rajawali Pers
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Tanjung, Adrian, dan Bambang Subagjo. 2012. *Panduan Praktis Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Instansi Pemerintah*, Yogyakarta, Total Media
- Uno, Hamzah B dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Umar, Husen. 2003. *Metode Riset Bisnis panduan mahasiswa untuk melakukan riset dilengkapi contoh proposal dan hasil riset bidang manajemen dan akuntansi*, Jakarta: Gramedia pustaka utama, Cet ke 2
- UU RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang *Otoritas Jasa Keuangan*. Surabaya: Anfaka Perdana, 2012
- Website Resmi BRI Syariah, <https://www.brisyariah.co.id/?q=tabungan-brisyariah> (diakses pada tanggal 15 November 2020)

L

A

M

P

I

R

A

N

KUESIONER PENELITIAN

A. Identitas Responden

1. Nama Responden :
2. No Rekening :
3. Jenis Kelamin :
 - Pria
 - Wanita
4. Usia :
 - < 20 Tahun
 - 21-30 Tahun
 - 31-40 Tahun
 - 41-50 Tahun
 - >50 Tahun
5. Pendidikan Terakhir :
 - SD
 - SMP
 - SMA
 - Sarjana
 - Lain-lain
6. Pekerjaan :
 - Pelajar/Mahasiswa
 - Wiraswasta
 - Pegawai Negeri
 - Lainnya :
 - Pegawai Swasta
7. Pendapatan Per Bulan :
 - < Rp 1.500.000
 - Rp 1.500.000-Rp 10.000.000
 - Rp10.000.000-Rp20.000.000
 - Rp 20.000.000-Rp 30.000.000
 - >Rp 30.000.000

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap pertanyaan/pernyataan yang disertai dengan pilihan jawaban yang tersedia.
2. Berilah tanda checklist (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan yang sebenarnya.
3. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

Skor	Jawaban
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

4. Dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan ini, tidak ada jawaban yang salah. Oleh sebab itu usahakan agar tidak ada jawaban yang dikosongkan.
5. Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu/Saudara/I atas partisipasinya guna mensukseskan penelitian ini.

C. Pertanyaan

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (X)

Pernyataan	1	2	3	4	5
1. Dengan adanya penerapan SOP pekerjaan yang <i>Customer Service</i> lakukan tidak berubah.					

2. Setiap pekerjaan yang dilakukan harus memenuhi SOP yang berlaku.					
3. SOP yang diterapkan dapat membuat nasabah nyaman.					
4. <i>Customer Service</i> mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat.					
5. <i>Customer Service</i> selalu berusaha bertanggung jawab terhadap pekerjaan.					
6. <i>Customer Service</i> melakukan pekerjaan dengan cepat, tepat, dan akurat.					
7. <i>Customer Service</i> melaksanakan pekerjaan sesuai Standar Prosedur Operasional agar hasil pekerjaan lebih baik.					

2. Kinerja Karyawan *Customer Service* (Y)

Pernyataan	1	2	3	4	5
<i>Attitude</i> (sikap)					
1. <i>Customer service</i> selalu berdiri saat memanggil nasabah yang akan dilayani.					
2. <i>Customer Service</i> selalu tersenyum dan mengucapkan salam dan menangkupkan tangan di depan dada.					

3. <i>Customer Service</i> memperkenalkan diri, menanyakan nama nasabah dan menawarkan bantuan dengan menggunakan nama nasabah.					
4. <i>Customer Service</i> mengakhiri pelayanan, menawarkan bantuan lain, mengucapkan terima kasih dan salam.					
5. <i>Customer Service eye to eye contact</i> selama melayani.					
Reliability (Kehandalan)					
6. <i>Customer service</i> menangani secara cepat dan tepat mengenai pertanyaan nasabah.					
7. <i>Customer service</i> memberikan penjelasan tentang istilah dan definisi akad secara umum.					
8. <i>Customer Service</i> menyebutkan nama produk sesuai kebutuhan nasabah					
Responsiveness (Daya Tanggap)					
9. <i>Customer service</i> memberikan senyum yang tulus dan bersikap ramah.					
10. <i>Customer service</i> menjaga sikap dan sopan santun dan tidak emosi .					
11. <i>Customer service</i> selalu dalam posisi siap melayani nasabah dalam menyampaikan keluhan.					

Action (Tindakan)					
12. <i>Customer service</i> menanggapi permintaan nasabah dengan empati.					
13. <i>Customer Service</i> selalu mengerjakan pekerjaan dengan teliti.					
14. <i>Customer Service</i> memberikan penjelasan produk secara benar dan akurat.					
15. <i>Customer Service</i> membimbing nasabah dalam mengisi formulir atau pengisian data lainnya.					



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimil (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0709/In.11/ F.IV/PP.00.9/07/2020

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Andang Sunarto, Ph.D
NIP. : 197611242006041002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Yosy Arisandy, M. M.
NIP. : 198508012014032001
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

- N A M A : Helda Fitriani
NIM : 1611140092
JURUSAN : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan
Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Pada Bank
Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 02 Juli 2020

Dekan,

Dr. Asfiani, MA
NIP. 197304121998032003

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.



PEMERINTAH KOTA BENGKULU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jalan Melur No. 01 Nusa Indah Telp. (0736) 21801
BENGKULU

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 070/1307 /B.Kesbangpol/2020

Dasar : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian

Memperhatikan : Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Nomor : 1260/In.11/F.IV/PP.00.9/10/2020 tanggal 13 Oktober 2020 perihal Izin Penelitian

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA

Nama : HELDA FITRIANI
NIM : 1611140092
Pekerjaan : Mahasiswa
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Penelitian : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu
Tempat Penelitian : Bank BRI Syariah KC Bengkulu
Waktu Penelitian : 20 Oktober 2020 s.d 20 November 2020
Penanggung Jawab : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu

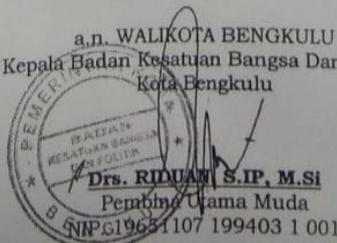
Dengan Ketentuan

1. Tidak dibenarkan mengadakan kegiatan yang tidak sesuai dengan penelitian yang dimaksud.
2. Melakukan Kegiatan Penelitian dengan Mengindahkan Protokol Kesehatan Penanganan Covid-19.
3. Harus mentaati peraturan perundang-undangan yang berlaku serta mengindahkan adat istiadat setempat.
4. Apabila masa berlaku Rekomendasi Penelitian ini sudah berakhir, sedangkan pelaksanaan belum selesai maka yang bersangkutan harus mengajukan surat perpanjangan Rekomendasi Penelitian.
5. Surat Rekomendasi Penelitian ini akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku apabila ternyata pemegang surat ini tidak mentaati ketentuan seperti tersebut diatas.

Demikianlah Rekomendasi Penelitian ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Bengkulu
Pada tanggal : 20 Oktober 2020

a.n. WALIKOTA BENGKULU
Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik
Kota Bengkulu



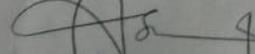
LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama : Aldan Fitriani
 NIM : 1611140092
 Judul Skripsi :

No	Tanggal	Masalah	Saran	Par
1	29-01-2021	Marginya *	sesuikem dg pedoman skripsi	
2.		Waktu h. 36	sesuikem	
3		tlk jels sigen yg & wawancara & UTK qn	perjelas bap org & apa yg & wawancara	
4.		96 responden sigen?	hms jels nrsate	
5.		h. 48 uji F	atau CS untuk qn? hrs jels	
6.		h. 86	-penguian A + B	
7.		T.P. data	- no 2 hrs Carikan klm Google Form nya & Tekniknya qn	

Bengkulu, ... 29 Januari 2021

Penguji I/II



Dr. Asmalni, MA

NIP.

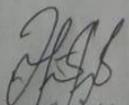
LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama : Helda Fitriani
NIM : 16.111.90092
Judul Skripsi :

No	Tanggal	Masalah	Saran	P
		Pastikan sampel penelitian faktor → vs mempengaruhi kinerja.	Nasabah BRI Sumber rujukan	

Bengkulu, ... 20... Januari 20...

Penguji #11


(Herlina Guslanti MA, I
NIP

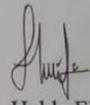
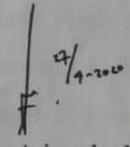


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

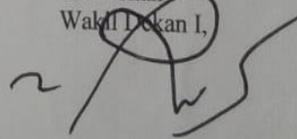
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Selasa, 7 April 2020
Nama Mahasiswa : Helda Fitriani
NIM : 1611140092
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA KARYAWAN CUSTOMER SERVICE DAN TELLER PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH CABANG BENGKULU (Studi Pada BRI Syariah Padang Jati)	 Helda Fitriani	 Yosy Arisandy. MM

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

7	22 Januari 2021	BAB V	perbaikan	↗
8	22 Januari 2021	BAB V	perbaikan	↗
9	25 Januari 2021	Sumber	perbaikan	↗
10	25 Januari 2021	Kesimpulan Hasil	perbaikan	↗
11	25 Januari 2021	Acc		↗

Bengkulu, 25 Januari 2021

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Desi Isnaini, MA
NIP: 197412022006042001

Pembimbing I

Andang Sunarto, Ph.D
NIP: 197611242006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

5	Kamis, 14 Januari 2021	BAB I-V	Acc Lanjut ke pembimbing I	
6				
7				

Bengkulu,

Mengetahui,
Ketua Jurusan

Desi Isnaini, MA
NIP: 197412022006042001

Pembimbing II

Yosv Arjandy, M.M
NIP: 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 1260/In.11/F.IV/PP.00.9/10/2020
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Bengkulu, 13 Oktober 2020

Kepada Yth.
Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
di-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan penyelesaian Program Studi Sarjana S.1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu Tahun Akademik 2020/2021 atas nama:

Nama : Helda Fitriani

NIM : 161 114 0092

Fakultas/ Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Dengan ini kami mengajukan permohonan izin penelitian untuk melengkapi data penulisan skripsi yang berjudul : **"Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan Customer Service Pada Bank BRI Syariah KC Bengkulu"**

Tempat penelitian: PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bengkulu

Demikianlah atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Dr. Nurul Hak, M. A.
NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Helda Fitriani Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1611140092 Pembimbing II: Yosy Arisandy, M.M
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PELAYANAN BUKA REKENING
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CUSTOMER*
SERVICE PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
CABANG BENGKULU

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	Kamis, 9 Juli 2020	BAB I-III	1. Perbaiki format proposal ke bentuk skripsi bab 1-3.	
2	Jum'at, 10 Juli 2020	BAB I-III	1. Cari teori 2. Perbaiki penulisan fotenote	
3	Senin 13, Juli 2020	Kesloner	Acc	
4	Senin, 11 Januari 2021	BAB IV-V	Perbaiki penulisan rumus regresi linier sederhana	

PLAGIARISM SCAN REPORT

Words 19 Date Oktober 16,2020
Characters 160 Exclude Url

0%
Plagiarism

100%
Unique

0
Plagiarized
Sentences

1
Unique Sentences

Content Checked For Plagiarism

PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN BUKA REKENING TERHADAP KINERJA KARYAWAN CUSTOMER SERVICE PADA BRI SYARIAH KC BENGKULU

Sources	Similarity
---------	------------

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul “ Pengaruh Penerapan Standar Operasional
Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan *Customer
Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu” yang disusun
oleh:

Nama : Helda Fitriani
NIM : 1611140092
Program Studi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut
Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 07 April 2020 M/ 1441 H

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminan. Oleh karenanya
sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, Mei 2020 M
Syawal 1441 H

**Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah**


Yosy Arisandy, MM
NIP. 198504012014032001

Penyeminan


Yosy Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Helda Fitriani
 NIM : 1611140092
 Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1	Judul	1. a). Fokus pada SOP yang mana? b). Lengkapi teori yang menunjukkan pengaruh antar variabel.
2	Latar Belakang Masalah	2. Lengkapi footnote
3	Rumusan Masalah	3. Rumusan Masalah belum sesuai dengan Rumusan Masalah penelitian dengan pendekatan Kuantitatif. sesuaikan!
4	Persamaan dan perbedaan penelitian	4. Buat tabel perbedaan dan persamaan penelitian. 5. Kebaruan penelitian yang dilakukan apa?

Bengkulu,
 Penyeminar,

F, 27/9-2020

Yosy Arisandy. MM
 NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax. (0736) 51172

LEMBAR BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Helda Fitriani Program Studi : Perbankan Syariah
Nim : 1611140092 Pembimbing I: Andang Sunarto, Ph.D
Judul Skripsi : PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PELAYANAN BUKA REKENING
TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CUSTOMER*
SERVICE PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH
CABANG BENGKULU

No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan	Paraf
1	22 Juli 2020	Cari jurnal	lanjut	
2	31 Agustus 2020	Bab 1-3	perbaikan	
3	2 September 2020	Faktor X dan Y	perbaikan	
4	14 September 2020	Indikator SOP	perbaikan	
5	2 Oktober 2020	Acc		
6	20 Januari 2021	BAB IV-V	perbaikan	



Solusi Keuangan yang Amanah
Bengkulu, 04 November 2020

Nomor : B./KC-BKL/EKS/11/2020
Lampiran : 1 Lembar
Perihal : Keterangan Telah Melakukan Penelitian

Kepada Yth.
IAIN BENGKULU
di-
Bengkulu

Assalamu'alikum Warohmatullahi wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan surat dari **IAIN BENGKULU** No.1260/In.11/F.IV/PP.00.9/10/2020 Tanggal 13 Oktober 2020 mengenai permohonan Penelitian **IAIN BENGKULU** dengan nama sebagai berikut:

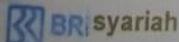
No.	Nama	NIM	Prodi
1.	Helda Fitriani	1611140092	Perbankan Syariah

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/Ibu bahwa ybs telah melakukan Penelitian di BRI Syariah KC Bengkulu S.Parman dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan, dan tata tertib perusahaan yang berlaku.

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, Kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'aalaikum Warohmatullahi wabarakatuh

PT. Bank BRI Syariah
Kantor Cabang Bengkulu



Bank BRI Syariah
KC BENGKULU

Mizu Riyadh
General Affair

Tembusan:
1. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Komplek IAIN Bengkulu Tlp. (0736) 51171

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PELAYANAN BUKA REKENING TERHADAP KINERJA KARYAWAN *CUSTOMER SERVICE* PADA BANK RAKYAT INDONESIA SYARIAH CABANG BENGKULU

Assalamualaikum, Wr. Wb
Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang berjalan saya memerlukan beberapa informasi untuk mendukung dan menyusun penelitian yang terkait dengan judul di atas. Saya sangat mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi kuesioner penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Kuesioner ini dirancang sedemikian rupa sehingga tidak seorangpun dapat menelusuri sumber informasinya. Oleh karena itu, Saudara diharapkan dapat memberikan jawaban dengan keadaan sesungguhnya. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pikiran terhadap Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu.

Adapun data peneliti adalah sebagai berikut:

Nama : Helda Fitriani
NIM : 1611140092
Program Studi : Perbankan Syariah

Bantuan dan partisipasi Saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ini. Dan untuk itu semua, saya ucapkan terima kasih.

Bengkulu, 13 Juli 2020

Peneliti

Helda Fitriani

Menyetujui

Pembimbing I

Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Pembimbing II

Yosy Arisandy, M. M
NIP. 198508012014032001

SURAT PERNYATAAN

Nama : Helda Fitriani
NIM : 1611140092
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)
Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karayawan
Customer Service Pada Bank BRISyariah KC Bengkulu

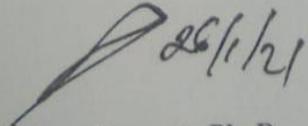
Telah dilakukan verifikasi plagiat melalui <https://smallseotools.com/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiat. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka dilakukan tinjauan kembali.

Bengkulu, 26 Januari 2021 M

13 Jumadil Akhir 1442 H

Mengetahui Tim Verifikasi

Yang Membuat Pernyataan


Andang Sunarto, Ph. D
NIP. 197611242006041002


Helda Fitriani
NIM. 1611140092

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

I. IDENTITAS MAHASISWA

NAMA : Helda Fitriani
NIM : 161140092
PRODI : Perbankan Syariah
SEMESTER : VI (Enam)

JUDUL YANG DIAJUKAN :

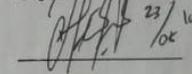
1. Pengaruh Pemahaman Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bengkulu tentang Bagi Hasil dan Riba Terhadap Minat Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Menabung Masyarakat Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Bengkulu
3. Pengaruh Penerapan SOP Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu

II. PROSES KONSULTASI

- a. Konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan Fakultas

Catatan No. 1 & 2 → sudah ada us. membahas

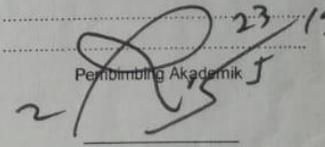
Pengelola Perpustakaan

 23/05/19

- b. Konsultasi dengan Pembimbing Akademik

Catatan oke - No. 3

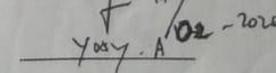
Pembimbing Akademik

 23/05/19

- c. Konsultasi dengan Kaprodi

Catatan ... Dapat Alhamdulillah

Kaprodi

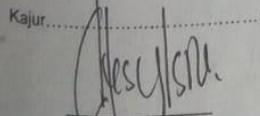
 17/02-2020

III. JUDUL YANG DIUSULKAN

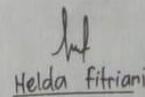
Setelah konsultasi dengan Pengelola Perpustakaan, Pembimbing Akademik dan Kaprodi, judul yang diusulkan adalah :

Bengkulu,

Mengetahui

Kajur 

Mahasiswa


Helda Fitriani

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi berjudul "Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Buka Rekening Terhadap Kinerja Karyawan *Customer Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bengkulu" yang disusun oleh :

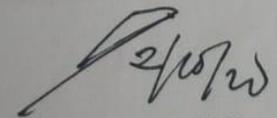
Nama : Helda Fitriani
NIM : 1611140092
Prodi : Perbankan Syariah

Sudah diperbaiki sesuai dengan arahan tim pembimbing, selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan Surat Izin Penelitian.

Bengkulu, 14 Juli 2020
23 DzulKaidah 1441 H

Tim Pembimbing

Pembimbing I



Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

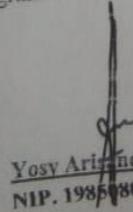
Pembimbing II



Yosy Arisandy, M. M
NIP. 198508012014032001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perbankan Syariah



Yosy Arisandy, M. M
NIP. 198508012014032001