

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
(SOP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN DI BTH AMANAH KUDUS**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Tugas Akhir
Dalam Bidang Perbankan Syariah (PS)**

Oleh:

**Yusron Annajih
(1950410145)**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
TAHUN 2023**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS



Jalan Conge Ngembalejo Kotak Pos 31 Kudus 59322 Telepon (0291) 438818 Faksimile 441613
Email : akademk@iainkudus.ac.id; Website : www.iainkudus.ac.id

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Laporan saudara :

Nama : YUSRON ANNAJIH
NIM : 1950410145
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
(STUDI KASUS BTH AMANAH KUDUS)

benar-benar telah melalui proses pembimbingan dengan pembimbing sejak 12 Desember 2022 sampai dengan 31 Mei 2023 dan disetujui untuk dapat dilanjutkan ke proses munaqosyah.

Kudus, 00 0000



H. Muhaimin, S.Pd.I, M.H.
NIP. 196303061987031002



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KUDUS
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Conge Ngembalrejo Kotak Pos 51, Kudus 59322,
 Telp (0291) 432677 Fax.441613, 438818
 Email: febi@iainkudus.ac.id, febi@iainkudus@gmail.com
 Website: www.iainkudus.ac.id

PENGESAHAN MUNAQSAH

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi saudara:

Nama : Yusron Annajih
NIM : 1950410145
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di BTH Amanah Kudus

Telah diujikan pada 11 Juli 2023 dan dinyatakan **LULUS** dalam Ujian Munaqosah Skripsi, sehingga dapat dilakukan Yudisium Sarjana.

NAMA	TANGGAL	TANDA TANGAN
<u>Dr. Muhammad Shohibul Itman, M.H.</u> NIP 197902152009121003 Ketua/Penguji I	18/07/23	
<u>Dr. H. Jaenal Arifin, M.Ag.</u> NIP 197402072007011026 Penguji II	18/07/23	
<u>Johan Afandi, M.E.</u> NIP 199108092020121010 Sekretaris/Penguji III	18/07/23	
<u>H. Muhaimin, S.Pd.I, M.H.</u> NIP 196303061987031002 Dosen Pembimbing I	20/07/23	
<u>H. Wahibur Rokhman, S.E., M.Si., Ph.D.</u> NIP 197310282002121002 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	20/07/23	



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, saya **Yusron Annajih**, NIM : **1950410145** menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini:

1. Seluruhnya merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diterbitkan dalam bentuk dan untuk keperluan apapun; dan
2. Tidak berisi material yang pernah ditulis orang lain kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan rujukan dalam penulisan skripsi ini.

Saya bersedia menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan ketidak benaran pernyataan saya ini.

Kudus, 15 Juni 2023
Yang menyatakan,



Yusron Annajih
NIM : **1950410145**

MOTTO

**“Teruslah berusaha dan bersemangat menjalankan aktivitasmu
Dengan menikmatinya perlahan demi perlahan pasti mengerti apa
yang menjadi tujuanmu”**

-Yusron Annajih



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, puji syukur atas nikmat, Rahmat serta ridlo Allah SWT yang senantiasa melimpahkan segala karunianya, sehingga dalam perjuangan yang panjang ini, saya dapat menyelesaikan penulisan karya tulis skripsi ini. Termasuk orang-orang yang selalu hadir memberikan bantuan yang luar biasa, dalam ruang dan waktu kehidupan ini. Kupersembahkan karya tulis ini dengan segenap kerendahan hati untuk:

1. Persembahkan yang setinggi-tingginya kepada Allah SWT, yang memberikan kasih sayang, nikmat, dan selalu menyertai langkahku tanpa henti.
2. Teruntuk nabi akhir, baginda Nabi Muhammad SAW sebagai junjungan di kehidupan.
3. Untuk orang tuaku tercinta, terima kasih telah memberikan semangat dan yang selalu mendo'akan yang terbaik,
4. Untuk Kakakku., terimakasih karena menjadi penyemangat, penghibur serta selalu memperhatikanku hingga kini.
5. Kepada diriku sendiri yang sudah mau bertahan hingga detik ini untuk terus belajar, dan pantang menyerah dalam menyusun skripsi ini.
6. Teruntuk kampusku tercinta, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kudus.
7. Seluruh dosen yang telah membimbingku, memberikan pengalaman, cerita kehidupan. Terimakasih untuk seluruh ilmu yang telah kalian berikan, semoga bermanfaat bagi saya kedepannya.
8. Sahabatku Sekelas, yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta dukungan, juga sebagai tempat berkumpul setiap harinya.
9. Serta kepada semua pihak yang telah memberikan do'a, dukungan, bantuan, saran, dan masukan baik secara langsung ataupun tidak langsung yang belum bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas segalanya.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Konsonan Tunggal						Vokal	
ب	B/b	ش	Sy/sy	ل	La	ا	tanpa tanda
ت	T/t	ص	S{/s/}	م	M/m	اَ..	A/a
ث	S{/v/s/}	ض	D{/d/}	ن	N/n	...اِ	I/i
ج	J/j	ط	T{/t/}	و	W/w	اُ..	U/u
ح	H{/h/}	ظ	Z{/z/}	ه	H/h	Ma>dd	
خ	KH/kh	ع awal	'A/'a	ء akhir	A/'a'	با	Ba>
د	D/d	ع akhir	A/'a'	ء awal	A/a	بي	Bi>
ذ	Z{/z/}	غ	G/g	ي	Yy	بو	Bu>
ر	R/r	ف	F/f	Tasydi>d		Ya>'nisbah	
ز	Z/z	ق	Q/q	أب	abb	فلكي	falakiy
س	S/s	ك	K/k	رَب	rabb	عالمي	'a>lam ry
'Ain/Hamzah di Belakang		'Ain/Hamzah di-waqf		اَلْ		Vokal Rangkap	
قَرَع	qara'a	الْفُرُوعُ	al-furu>'	القَمَرُ	al-qamar	غَيْرِي	gairi>
قَرَأَ	qara'a	القِصَّةُ	al-qadja>'	الشَّمْسُ	al-syams	شَيْئ	syai'un
Kata Majemuk dirangkai			Kata Majemuk dipisah			Ta>' Marbu>t}ah	
جَمَالُ الدِّينِ	Jama>luddi>n	جَمَالُ الدِّينِ	Jama>l al-Di>n			سَاعَةٌ	sa>'ah

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur hanya kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala Rahmat, taufiq serta hidayah-Nya sehingga pada kesempatan berikut ini, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang kita nanti syafa'atnya Amiin. Akhirnya penulisan skripsi yang berjudul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BTH Amanah Kudus”** dapat selesai tepat dengan waktunya.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kudus. Peneliti memahami masih banyak kekurangan dalam membuat skripsi ini, dan mendapatkan banyak arahan, masukan, dan motivasi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abdurrohman Kasdi, Lc. M.Si., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Kudus
2. Bapak H. Wahibur Rakhman, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kudus
3. Bapak Surepno, M.Si., Ak., CA., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Kudus
4. Bapak Muhaimin, S.Pd.I, M.H., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingannya dalam menyusun skripsi ini.
5. Bapak Slamet Fitrianto., selaku Manager BTH Amanah Kudus yang sudah memberikan persetujuan dan juga waktu dalam penelitian untuk penyelesaian skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staff Sekretariat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kudus yang telah membantu dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk Orangtuaku, Kakak, serta keluarga besarku tercinta yang selalu memberikan pendidikan karakter, semangat, dukungan, do'a, nasehat, dan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Segenap karyawan BTH Amanah Kudus yang telah membantu meluangkan waktunya untuk membantu dalam penelitian sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Seluruh pihak yang telah membimbing, mendukung, dan mendo'akan peneliti, yang belum bisa disebutkan satu-persatu.

Tugas akhir ini merupakan sebuah catatan perjalanan, dalam proses penyusunan tidak luput dari kesalahan yang penulis lakukan. Maka dari itu, penulis meminta permohonan maaf yang sebesar-sebenarnya, dan peneliti membutuhkan kritik serta saran yang membangun demi terciptanya penelitian selanjutnya. .

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Kudus, 14 Juni 2023

Peneliti



Yusron Annajih

NIM. 1950410145

