

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGI  
*CUSTOMER SERVICE* PADA BANK MUAMALAT  
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU BLITAR**

SKRIPSI



Oleh:

**Ratna Kartika Rini Zaen**  
NIM. 1741143296

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2019**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGI  
*CUSTOMER SERVICE* PADA BANK MUAMALAT  
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU BLITAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana dalam Keilmuan  
Perbankan Syariah



Oleh:

**Ratna Kartika Rini Zaen**  
NIM. 1741143296

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
TULUNGAGUNG  
JANUARI 2019**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya :

Nama : Ratna Kartika Rini Zaen

NIM : 1741143296

Jurusan : Perbankan Syariah

Semester : IX ( sembilan )

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer Service Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar”** ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Dan apabila terbukti terdapat sebagian atau keseluruhan data yang fiktif dan/atau plagiasi atau autoplajiasi, maka saya siap menerima sanksi akademik yang diberikan. Demikian surat pernyataan ini saya buat tanpa ada paksaan dari siapapun.

Tulungagung, 9 Mei 2019

Saya yang menyatakan,



Ratna Kartika Rini Zaen

NIM. 1741143296

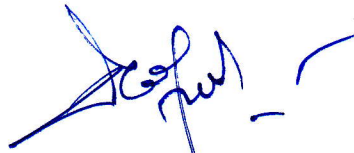
## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “ Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi *Customer Service* Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar” yang ditulis oleh Ratna Kartika Rini Zaen. NIM 1741143296 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung,

2019

Pembimbing,



**Dr.H.Dede Nurohman, M.Ag.**

**NIP.19711218 200212 1003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**M.Aqim Adlan, M.El.**

**NIP.19704016 200801 1 008**

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi *Customer Service* Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar” yang ditulis oleh Ratna Kartika Rini Zaen, NIM. 1741143296 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada Tanggal: 22 Bulan: Januari Tahun: 2019 dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah

Dewan Penguji Skripsi  
Ketua Penguji  
Muhammad Aswad, M.A  
NIP. 19750614 200801 1 009

Tanda Tangan

Penguji Utama  
Muhammad Aqim Adlan , M.E.I  
NIP. 19740416 200801 1 008

Sekretaris Penguji  
\_Dr. H. Dede Nurrohman, M.Ag.  
NIP. 19711218 200212 1 003

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Dede Nurrohman, M.Ag.  
NIP. 19711218 2002121 003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI TULUNGAGUNG  
UPT PUSAT PERPUSTAKAAN**

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon (0355) 321513, 321656 Faximile (0355) 321656  
Website : <http://iain-tulungagung.ac.id>

**SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : RATNA KARTIKA RINI ZAEN  
NIM : 1791193296  
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jenis Karya Ilmiah : SKRIPSI

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) kepada Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa (.SKRIPSI.) yang berjudul:

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BAGI  
CUSTOMER SERVICE PADA BANK MUAMALAT INDONESIA  
KANTOR CABANG PEMBANTU BLITAR

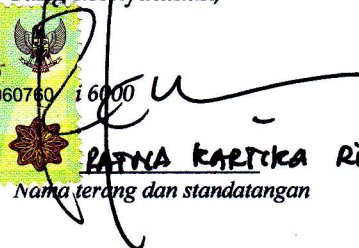
Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung berhak menyimpan, alih media/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tulungagung, 14 Mei 2019

Yang Menyatakan,



  
RATNA KARTIKA RINI ZAEN  
Nama terang dan standatangan