

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) *TELLER* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN ANGGOTA DI KSPPS BMT PETA  
TULUNGAGUNG DAN KSPPS BMT ISTIQOMAH  
KARANGREJO TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**



Oleh :

**Fanka Biviana**  
NIM. 12401173047

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2022**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
(SOP) *TELLER* DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN ANGGOTA DI KSPPS BMT  
PETA TULUNGAGUNG DAN KSPPS BMT  
ISTIQOMAH KARANGREJO TULUNGAGUNG**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**Fanka Biviana**  
NIM. 12401173047

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
JURUSAN EKONOMI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH  
TULUNGAGUNG  
JUNI 2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul “**Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung**” yang ditulis oleh Fanka Biviana NIM. 12401173047 ini telah diperiksa dan disetujui, serta layak diujikan.

Tulungagung, 18 April 2022

Pembimbing,



**Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.**  
NIP. 198407132014032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



**Muhammad Aqim Adlan, M.E.I.**  
NIP. 197404162008011008

## PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi dengan judul “**Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung**” yang ditulis oleh Fanka Biviana NIM. 12401173047 ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada :

Tanggal : 28 Bulan: **Juni** Tahun 2022

dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana dalam keilmuan Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua / Penguji :

**Hj. Amalia Nuril Hidavati, M.Sy.**

NIP. 198407132014032002



Penguji Utama :

**Dr. Syafrudin Arif Marah Manunggal, M.S.I**

NIP. 197704232009121001



Sekretaris / Penguji :

**Muhammad Alhada Fuadilah Habib, S. Sosio., M.A.**

NIP. 1993042620121010



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

NIP. 19711218 2002121003

**Lampiran 7 Pernyataan Keaslian**

**PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fanka Biviana  
NIM : 12401173047  
Fakultas : FEBI  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Dosen Pembimbing : Hj. Amalia Nuril Hidayati, M.Sy.  
Judul Skripsi : “Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Anggota di KSPPS BMT Peta Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung”

Menyatakan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar hasil penelitian atau hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilan tulisan orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya dan disebutkan dalam daftar rujukan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan penuh kesadaran disertai tanggung jawab agar dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Tulungagung, 05 April 2022  
Yang membuat pernyataan



**Fanka Biviana**  
NIM. 12401173047



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG  
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Mayor Sujadi Timur Nomor 46 Tulungagung - Jawa Timur 66221  
Telepon: (0355) 321513 Website: www.perpustakaan.uinsatu.ac.id

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fanka Biviana  
NIM : 12401173047  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : 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 UPT Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung atas karya ilmiah saya berupa ( Skripsi ) yang berjudul:

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller dalam meningkatkan kualitas pelayanan Anggota di KSPPS BMT PETA Tulungagung dan KSPPS BMT Istiqomah Karangrejo Tulungagung

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini UPT Perpustakaan Perpustakaan UIN Sayyid Ali Rahmatullah 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, 22 April 2022

Yang Menyatakan,



Fanka Biviana