

## **Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Customer Service Di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan**

**Sanna Rangkuti<sup>1</sup>, Muhammad Aidil Gultom<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> STIE Profesional Manajemen Medan

<sup>2</sup> STIE Profesional Manajemen Medan

**e-mail: sannarangkuti@gmail.com<sup>1</sup>, aidil@gmail.com<sup>2</sup>**

Received: 01 September 2024

Revised: 23 September 2024

Accepted: 04 Nopember 2024

### **Abstract**

Standard operating procedures are a device that regulates the stages of a work process or a particular work process, the work procedure is carried out based on a written document referred to as the standard operating procedure (SOP). This research is motivated by the competition between financial institutions, especially between banks at this time, so PT. Bank Sumut, Medan Syariah Branch uses a customer service strategy in order to make customers interested in using the services of the financial institution PT. Bank Sumut, Medan Syariah Branch, this is applied by customer service in order to provide good service to all customers, services are divided into two, namely for new and existing customers. This study uses a qualitative method with a case study research type. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection methods using observation, interview and documentation methods. Based on the results of research conducted at PT. Bank Sumut, Padangsidempuran Syariah Branch, the services provided by PT. Bank Sumut, Padangsidempuran Syariah Branch are more or less the same as the general service standards of fulfillment, guarantee, reliability, empathy, responsiveness, excellent service used.

**Keywords:** Banking services, Standard Operating Procedures, Customer Service

### **Abstrak**

Standar operasional prosedur adalah suatu perangkat yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau proses kerja tertentu, prosedur kerja tersebut dilakukan berdasarkan dokumen tertulis yang di maksud dengan standar operasional prosedur (SOP). Penelitian ini dilatar belakangi karena adanya persaingan antar lembaga keuangan, khususnya antar bank pada saat ini, maka PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan menggunakan strategi pelayanan pada nasabah agar dapat menjadikan para nasabah, berminat menggunakan jasa lembaga keuangan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan hal ini di terapkan oleh customer service agar dapat memberikan pelayanan yang baik terhadap semua nasabah, pelayanan di bagi menjadi dua yaitu pada nasabah baru dan existing. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Sumber data yang di gunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara serta dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuran, pelayanan yang diberikan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuran kurang lebih sama dengan standar pelayanan pada

umumnya pemenuhan, jaminan, kehandalan, empaty ketanggapan, pelayanan prima yang digunakan.

Kata Kunci: Customer Service, Pelayanan Perbankan, Standar Operasional Prosedur

## **A. PENDAHULUAN**

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi berdampak pada persaingan dunia usaha yang semakin meningkat, baik perusahaan yang bergerak di bagian industri, perdagangan maupun jasa, terlebih-lebih pada perusahaan perbankan. Kesuksesan dalam persaingan akan terpenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan perbankan memerlukan berbagai usaha untuk memberikan kenyamanan melalui pelayanan yang diberikan. Nasabah dibuat nyaman mungkin dengan keramah tamahan dan sopan santun dari karyawan perusahaan (Ikhsan Bayanuloh, 2019).

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), pinjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabah. Kepercayaan sangat penting karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah, maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat (Kiki Farid Ferine dkk, 2022).

Citra ini dapat di bangun melalui kualitas produk, pelayanan, dan kualitas keamanan tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak efektif (Irwanto, 2020).

Dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 yang dimaksud dengan perbankan syariah adalah segala yang menyangkut dengan 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 disebut bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Aang Curatman dkk, 2022).

Dalam pasal 1 ayat (12) menyebutkan bahwa prinsip syariah adalah Hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh Lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah (<https://peraturan.bpk.go.id/Detail/132829/permen-pan-rb-no-35-tahun-2012>).

Orang-orang yang memulai usahanya dengan riba (yaitu modal tambahan) tidak akan bangkit dari kuburnya di akhirat, kecuali orang-orang yang berada di bawah kekuasaan setan karena kegilaannya. Sebab, sesungguhnya mereka mengatakan, “Sesungguhnya jual beli itu sama dengan amalan ribawi, karena keduanya halal, karena masing-masing menambah kekayaan.” Maka Allah berbohong kepada mereka dan menjelaskan bahwa Dia menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba karena jual beli menguntungkan individu dan masyarakat dan karena riba menguntungkan peluang (<https://tafsirweb.com/1041-surat-al-baqarah-ayat-275>).

Kesulitan, kehilangan dan kehancuran harta benda. Maka barangsiapa yang menerima larangan Allah terhadap riba maka ia menghindarinya, maka baginya keuntungan yang dikeluarkan sebelum perintah penggambaran. Tidak ada dosa dalam dirinya. Dan urusannya dikembalikan kepada Allah, apa yang akan terjadi padanya di kemudian hari. Jika ia berkomitmen untuk bertaubat, Allah tidak akan mengambil pahala orang yang berbuat baik. Dan barangsiapa yang kembali mengamalkan riba dan melakukannya setelah larangan Allah sampai padanya, maka dia benar-benar berhak menerima siksa dan bukti-bukti yang jelas di hadapannya. Itulah sebabnya Allah berfirman: “Mereka itu penghuni neraka, mereka kekal di sana” (<https://wataekonomi.co.id/amp/read504434/the-power-of-ultimate-service-culture-membangun-keterkaitan-emosi>).

Mulai dari sistem operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan bank syariah. Seluruh kegiatan bank selalu memperhatikan pelayanan. Dalam hal ini pelayanan pada sumber daya manusia (SDM) penentu dibanding dengan mesin atau perangkat apa pun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka perlu menyiapkan dan sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah. Yang disebut dengan customer servis (CS) (Kasmir, 2018).

Kepuasan nasabah sangat diperlukan dalam persaingan bisnis yang semakin meningkat (Nofinawati dkk, 2022). Persepsi dan perilaku nasabah yang berubah. Teknologi informasi dan mesin transaksi berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menggapai kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah bergantung pada persepsi nasabah. Sesuatu yang sudah dipersepsikan oleh nasabah berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank dan perusahaan (Khoirunnisa Emila, 2021).

Pelayanan yang diberikan oleh Customer Service haruslah memberikan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah (Nofinawati dkk, 2016). Hal ini dilakukan agar dengan sikap menolong, bersahabat dan profesional yang memuaskan nasabah agar nasabah tersebut datang kembali dan berbisnis bersama. 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 untuk yang bertugas di front office yang berhadapan langsung dengan nasabah dalam menghasilkan pelayanan yang mencerminkan kualitas, tetapi juga karyawan yang di back office yang menghasilkan pelayanan dibelakang layar yang tidak dilihat oleh nasabah (Erni Nasution dkk, 2022).

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabah adalah hal pokok yang tidak bisa diabaikan, dimana kepuasan nasabah adalah aspek strategis dalam memenangkan persaingan dalam mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas produk dan pelayanan yang diinginkan pelanggan. Sehingga kualitas menjadi jaminan utama bagi suatu perusahaan. Untuk kepuasan pelanggan terdapat layanan ada dua pokok yang saling berkaitan erat yaitu yang pertama harapan pelanggan pada kualitas pelayanan dan persepsi konsumen terhadap kualitas layanan. Selanjutnya pelanggan selalu menilai suatu layanan yang diterima dibanding dengan apa yang diharapkan atau diinginkan (Ika Purnama dkk, 2021).

Bank Sumut syariah Indonesia Kantor Cabang Medan merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya selalu mementingkan kepuasan nasabah diantara melayani nasabah yang ingin menabung dan juga memberikan fasilitas pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan. Strategi pelayanan yang di terapkan meliputi tiga

komponen yaitu people (karyawan bank), process (proses), dan physical evidence (bukti fisik). Sampai saat ini kepuasan nasabah menjadi masalah dan prioritas utama di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan. Untuk mempertahankan nasabah. PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan menerapkan pelayanan terbaik (Muchson, 2017 ).

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik melaksanakan penelitian mengenai pelayanan pada suatu lembaga keuangan syariah yang pelayanannya pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan untuk itu pada penelitian ini peneliti tertarik mengambil judul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Bagi Customer Service Pada Pt. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan”

## **B.METODE**

Jenis penelitian yang digunakan bersifat kualitatif. Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang menggambarkan keadaan sebenarnya dilapangan secara murni jelas dan apa adanya (Andi Prastowo, 2014).

Pendekatan yang digunakan pada setiap sub bab ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi dan inplementasi model secara kualitatif.

Tipe penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus merupakan starategi penilaian dimana di dalamnya peneliti secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau kelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah di tentukan (Mari Yusuf, 2014).

Subjek pada penelitian ini adalah customer service dan nasabah PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan. Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data diperoleh. Sumber data diperoleh dan didapatkan sendiri oleh peneliti. Selama pengumpulan subyek penelitian peneliti menetapkan diri sebagai instrumen utama serta pengumpulan data dari sumber yang ada dilapangan. Sumber data dibagi menjadi 2 yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang di maksud dalam penelitian ini adalah Customer Service dan Karyawan di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan. Dan data skunder atau data yang diambil dari penunjang data primer tanpa harus terjun

langsung kelapangan antara lain: dokumen, buku-buku, brosur, jurnal, skripsi, artikel dan website yang berkaitan dengan penelitian ini

Teknik pengumpulan data merupakan pengumpulan data dilihat dari segi cara, metode untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Muchson, 2017). Pengumpulan tersebut diperoleh dengan cara melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Kata kunci dari logo PT. Bank Sumut adalah synergy yaitu kerja sama yang erat sebagai langkah lanjut dalam rangka meningkatkan taraf hidup yang lebih baik, berbekal kemauan keras yang di dasari dengan profesionalisme dan siap memberikan pelayanan yang terbaik.

Bentuk logo PT. Bank Sumut menggambarkan dua elemen yaitu dalam bentuk huruf “ U” yang saling bersinergi, membentuk huruf “ S” yang merupakan kata awal sumut.

Warna orange yang ada pada logo Bank Sumut sebagai simbol suatu keinginan untuk terus maju yang dilakukan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana yang terungkap dalam misi Bank Sumut dan warna putih dalam logo Bank Sumut yang mengungkapkan ketulusan hati dalam melayani nasabah sebagai statement Bank Sumut .

Jenis huruf “platino bold” yang sederhana dan mudah dibaca penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT huruf kapital guna mengedepankan Sumatra Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatra Utara. Deskripsi hasil penelitiannya sebagai berikut :

#### **1. Pelayanan yang digunakan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan**

Pelayanan pada dasarnya adalah berupa aktivitas yang tidak berwujud dan non kepemilikan yang di tawarkan oleh organisasi maupun perseorangan kepada konsumen. Sistem pelayanan pada bank adalah sebagai berikut:

#### **2. Compliance (pemenuhan)**

- a. Sesuai dengan prinsip islam.
- b. Tidak bunga yang diambil yang di berikan terhadap produk pembiayaan atau tabungan.
- c. Ketentuan produk atau layanan yang islami.

- d. Ketentuan layanan yang bebas bunga.
  - e. Ketentuan produk-produk investasi bagi hasil.
3. Assurance (jaminan)
- a. Nasabah merasa aman dalam bertransaksi.
  - b. Pegawai bersikap sopan terhadap nasabah.
  - c. Pegawai memiliki pengetahuan atas pertanyaan-pertanyaan nasabah
  - d. Pihak bank memberikan perhatian kepada tiap nasabah.
4. Reability (kehandalan)
- a. Memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah.
  - b. Memberikan pelayanan tepat waktu sesuai dengan perjanjian dengan nasabah.
5. Tangibility (bentuk fisik)
- a. Peralatan modern.
  - b. Penataan dan pengaturan ruangan selalu di perhatikan oleh bank.
6. Empathy (simpati)
- a. Bank memili jam kerja yang sesuai dengan semua nasabah.
  - b. Pegawai mampu memberikan perhatian personal pada tiap nasabah.
  - c. Pihak bank memiliki perhatian yang baik terhadap nasabah.
7. Responsiveness (ketanggapan)
- a. Pegawai berbicara jujur saat melayani nasabah.
  - b. Memberikan pelayanan secara cepat terhadap nasabah.
  - c. Selalu membantu nasabah dan tidak merasa repot dalam menanggapi permintaan nasabah.
1. Standar operasional prosedur yang diterapkan oleh customer service pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidumpuan

Pelayanan yang di gunakan PT.Bank Sumut Cabang Syariah Medan tetap menggunakan sebagaimana pada umumnya, PT. Bank Sumut Syariah Medan, memliki SOP tersendiri yang wajib dilaksanakan oleh seluruh pegawai baik pegawai frontline seperti Teller, Customer Service juga di bagian Back Office. Adapun surat Edaran No10/14/DPbS penjelasan dan panduan teknis dari PBI No9/19/pbi/2008 tanggal 17 Desember 2007 tentang penerapan prinsip syariah dalam kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah, dimana PBI No. 7/46/PBI2006tanggal 14 November 2005

Tentang Akad dan Penghimpunan dan penyaluran dana bagi Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah.

2. Hasil penerapan pelaksanaan pelayanan dengan menggunakan standar operasional prosedur di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan

Dalam melaksanakan pelayanan di lembaga keuangan di setiap lembaga tentu memiliki perbedaan yang khas sebagai ciri suatu lembaga tertentu. Dalam hal ini PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan tentu memiliki pelayanan khusus sebagai suatu lembaga keuangan terdepan. Dalam perbankan terdapat 2 macam nasabah baru dan nasabah exsisting, nasabah baru adalah seorang pelanggan pada suatu lembaga keuangan yang belum memiliki tabungan / seorang pelanggan yang akan membuka tabungan baru pada suatu lembaga keuangan. Sedangkan nasabah exsisting adalah nasabah yang sudah memiliki tabungan di suatu lembaga keuangan.

3. Standar operasional prosedur yang digunakan oleh PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai tugas pokok adalah menghimpun dana dari masyarakat dan memberikan kredit serta jasa-jasa lainnya dalam memperlancar arus pembayaran keuangan jadi dapat diartikan bahwa bank adalah lembaga atau suatu badan usaha yang berniakakan uang. Oleh sebab itu dalam menjalankan fungsinya, perbankan dapat meningkatkan dan mempertahankan keuntungan yang didapat.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor selama ii mempengaruhi kepuasan konsumen/nasabah secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen/nasabah sebuah perusahaan jasa. (Zaim Mukaffi Dkk, 2016)

Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting untuk dilakukan oleh perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang kita tawarkan.

Layan menurut Philip Kotler dan Gary Amstrong adalah bentuk produk yang terdiri dari kegiatan, manfaat, atau kepuasan yang di tawarkan yang pada dasarnya berwujud dan tidak berwujud tidak menghasilkan kepemilikan apapun.

Layanan menurut Lovelock adalah suatu tolak ukur dari seberapa baik tingkat pelayanan yang di berikan sesuai harapan pelanggan. Kualitas layanan yang baik berarti

sesuai dengan keinginan pelanggan dan dilakukan secara konsisten. Sedangkan menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu usaha untuk menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dapat didefinisikan dalam lima aspek kunci sebagai berikut

- a. Faktor fisik (Tangibles): fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan personil.
- b. Reliabilitas (Reliability): kemampuan melakukan layanan atau jasa yang diharapkan secara meyakinkan, akurat dan konsisten.
- c. Daya tanggap (*Responsibility*): kemauan memberikan layanan dan membantu pelanggan.
- d. Jaminan (*Assurance*): pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan menyampaikan kepastian dan kepercayaan.
- e. Empati (*emphaty*): perhatian individu pada pelanggan

Di dalam PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan pelayanan sendiri ada enam yang diterapkan dalam kegiatan operasionalnya, yang pertama pemenuhan yaitu sesuai dengan hukum dan prinsip yang ada di bank Sumut cabang syariah, jaminan yaitu memberikan rasa aman terhadap nasabah, bersikap sopan dan memberikan jawaban atas setiap pertanyaan dari nasabah, memberikan perhatian kepada nasabah. Kedua keandalan melakukan sesuatu sesuai janji dengan apa yang dijanjikan dan tepat waktu. Ketiga yaitu seberapa jauh pihak bank mampu memberikan pelayanan yang akurat atau tidak eror. Keempat yaitu dengan menggunakan peralatan modern. Kelima empaty yaitu perhatian personal pada nasabah yang terakhir adalah ke tanggapannya yaitu jujur dalam pelayanan, pelayanan yang cepat dan tepat dan tidak bersikap kerepotan dalam membantu nasabah.

4. Penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh *customer service* pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Pelayanan merupakan salah satu usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk melayani pembeli dengan sebaik-baiknya sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan, baik berupa produk maupun jasa.

Bank Sumut syariah selalu berusaha memberikan Standar Operasional Prosedur yang terbaik sehingga nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan sesuai SOP yang berlaku, sehingga nasabah tersebut mau menjadi nasabah tersebut mau menjadi nasabah

tetap Bank Sumut Syariah karena merasa puas, khususnya pada bagian frontliner yang berhadapan langsung dengan nasabah.

Frontliner adalah petugas atau karyawan bagian depan yang berhadapan langsung dengan nasabah, sehingga frontliner di butuhkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

5. Hasil dari penerapan standar pelayanan *customer service* menggunakan standar operasional prosedur di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan

Dalam dunia perbankan, persaingan tidak hanya terjadi pada produk perbankan yang di tawarkan oleh masing-masing bank, namun di sisi lain pelayanan dapat menjadi nilai tambah bagi persaingan perbankan namun tidak bagi nasabah.

Tidak mungkin memilih bank yang tidak hanya memiliki produk bagus, tapi juga layanan yang bagus. Bank yang memberikan pelayanan yang baik mempunyai keunggulan tersendiri di benak nasabahnya.

Jika nasabah puas dengan apa yang diterimanya dari bank, biasanya mereka akan merasa nyaman mempercayai Bank sepenuhnya, oleh karena itu mengingat PT. Bank Sumut Cabang syariah Medan merupakan salah satu bank daerah, maka PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan sangat memperhatikan layanan yang terbaik sesuai dengan syariah yang telah di ajarkan oleh syariat Islam.

Dalam praktiknya PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan menggunakan pelayanan yang terbaik sesuai dengan peraturan perbankan di Indonesia dan peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Sumut pusat yang selalu mengalami perubahan setiap beberapa waktu yang ditentukan sehingga selalu relevan dan fresh. Dampak yang dimunculkan oleh pelayanan baik yang dipraktikan oleh Bank Sumut Syariah yaitu dampak pada nasabah yaitu berupa kepuasan nasabah.

## **D. PENUTUP**

### **1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap analisis penerapan standar operasional prosedur bagi customer service pada Bank Sumut Cabang Syariah Medan sebagai berikut:

a. Prosedur operasi standar yang digunakan PT. Cabang Bank Sumut Medan Syariah secara umum sama dengan aturan perbankan Indonesia, namun pelayanan nasabah PT.

Bank Sumut Cabang Syariah Medan mengacu pada peraturan atau SOP yang dikeluarkan dan terus berubah sehingga pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Sumut Cabang Medan Syariah selalu relevan dan tidak terlihat biasa-biasa saja. Serta memperhatikan pelayanan pelanggan dan selalu melakukan briefing pagi untuk meninjau, memantau dan mengevaluasi pelayanan setiap hari untuk meminimalkan kesalahan.

- b. Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur customer service di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan yaitu mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Seperti tata cara berpenampilan. Selain dalam berpenampilan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan juga memberikan perhatian khusus saat pelayanan, khususnya frontliner yang berhadapan secara langsung dengan nasabah. Selanjutnya sikap. Sikap ramah tamah dimana sikap ini sangat perlu diterapkan di setiap bank. Karena sikap ini sangat menentukan nasabah untuk menggunakan jasa bank tersebut. Sikap layanan yang digunakan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan, berdiri ketika nasabah datang, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan dan sebagainya dalam hal ini menerapkan prinsip Ultimate Service yaitu menempatkan nasabah sebagai sahabat bukan lagi sebatas nasabah
- c. Hasil dari Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh customer service di PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan yaitu berupa peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya dapat diartikan bahwa persepsi nasabah terhadap PT. Bank Sumut Cabang Syariah Medan cukup baik.

## **2. Saran**

Semoga adanya peningkatan kinerja perbankan syariah ke depannya.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aang Curatman & Suliyanto. (2020). Program Loyalitas Pelanggan. Yogyakarta: CV. BUDI UTAMA
- Andi Prastowo. (2014). Memahami Metode Penelitian. Jakarta: Ar Ruzz Media.
- Anjas Rovian Muhaling, (2021). Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada PT. Taspen (PERSERO) Cabang Manado. Jurnal EMBA, 9, No. 4.
- Any Meliani & Dian Sugiarta. (2022). Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan

- Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8, No.3.
- Atep Adya Barata. (2004). *Dasar Dasar Pelayananab Prima*. Jakarta: Elex Media Komputon
- Ayu Siami Sulistiani. (2016). Ayu Siami Sulistiani, "Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Sambutan. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4, No. 1.
- Erni Nasution, Darwis Harahap, Muhammad Wandisyah, (2022). Analysis Of The Influence Of EmployeeDevelopment In Improving Work Quality AT PT. Bank Muamalat Padang Sidempuan Branch, Vol 3, No 1, *Journal Of Sharia Banking*
- Fauzan, M., Hardana, A., Nasution, A. A., & Pasaribu, M. (2021). Analisis Perbandingan Metode CAMELS Dan Metode RGEC Dalam Menilai Tingkat Kesehatan PT. Bank Panin Dubai Syariah, Tbk. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(3), 815–832. <https://doi.org/10.30651/jms.v6i3.9998>
- Finuliyah, F., & Khusaini, M. (2022). Pendapatan Asli Daerah, Belanja Infrastruktur Terhadap Pertumbuhan Ekonomi dan Ketimpangan Antar Wilayah. *Journal of Development Economic and Social Studies*, 1(1). <http://dx.doi.org/10.21776/jdess.2022.01.1.3>
- Gabriela. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departement Marketing Dan HRD PT. Cahyoindo Persada
- Harahap, S. A., Siregar, B. G., Lubis, A., & Hardana, A. (2023). Analisis Pengimplementasian Akuntansi Aset Tetap Berdasarkan PSAK NO. 16 DI PT Cahaya Bintang Medan. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 4(4), 175–195. <https://doi.org/10.33059/jmas.v4i4.8371>
- Hasibuan, A. N., & Hardana, A. (2024). Determinants Of Murabaha Margin Income Of Islamic Commercial Banks In Indonesia. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(1), 107-121. <https://doi.org/10.46367/jps.v5i1.1773>
- Hasibuan, A. N., Azim, N. M., Hardana, A., & Nasution, A. A. (2024). GENDER And Financial Rewards: Accounting Students'interest In A Career As A Public Accountant. *Finansia: Jurnal Akuntansi dan Perbankan Syariah*, 7, 57-66. <https://doi.org/10.32332/finansia.v7i1.8044>
- Batubara, D., & Hardana, A. (2024). Efektifitas Wisata dalam Pertumbuhan Ekonomi di Tapanuli Selatan. *El-Kahfil Journal of Islamic Economics*, 5(01), 52-60. <https://doi.org/10.58958/elkahfi.v5i01.216>
- Hardana, A., Hararap, N. K., Nasution, J., & Damisa, A. (2024). Business Resilience Amidst The Covid-19 Pandemic. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 12(1). <https://doi.org/10.46899/jeps.v12i1.629>
- Hardana, A., Nasution, J., Damisa, A., & Nasution, Y. (2024). Business Management Training in Improving Culinary Msme Enterprises. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(1), 31-40. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i1.7465>
- Hardana, A. (2024). Analisis Hubungan Pertumbuhan Ekonomi dengan Kemiskinan dan Belanja Modal Pemerintah Daerah, Penyerapan Tenaga Kerja, dan Indeks

- Pembangunan Manusia. *Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 2(2), 59-68.  
<https://doi.org/10.35912/sekp.v2i2.2344>
- <https://peraturan.bpk.go.id/Detail/132829/permen-pan-rb-no-35-tahun-2012>
- <https://tafsirweb.com/1041-surat-al-baqarah-ayat-275>
- <https://wataekonomi.co.id/amp/read504434/the-power-of-ultimate-service-culture-membangun-keterkaitan-emosi>.
- Ika Purnama, Nofinawati, Sarmiana Batubara, (2021). Determinants of Community Interest in Batang Toru District Using Cicil Gold Products at PT. Bank Sharia Mandiri Kcp Batang Toru, *Journal Of Shariah Banking*, Vol 2, No 2.
- Ikhsan Bayanuloh. (2019). *Marketing Syariah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Irwanto. (2020). Peran Customer Service terhadap pelayanan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kota Baru Cabang Teluk Kuant. Laporan Ahir. Riau: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
- Kasmir. (2018). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Kemenag. (2010). *Alquran Terjemahan Kementrian Agama Republik Indonesia*. Bandung: SYGMA.
- Khoirunnisa Emila. (2021). Faktor- faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik kantor camat cinta puri banjar, Skripsi. Banjarmasin: Universitas Islam Muhammad Arsyad Al-Banjari.
- Kiki Farid Ferine & Juniarti. (2022). *Pelayanan SDM*. yogyakarta: Selat Media Patners
- Mangindara Sri Devi. 2022. *Manajemen Jaminan Mutu Kesehatan*, CV. Feniks Muda Sejahtra.
- Mari Yusuf. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitataif Dan Gabungan*. PT. Fajar Interpratama Mandiri.
- Meithiana Indrasari. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: UNITOMO PRESS.
- Muchson. (2017). *Stattistik Deskriptif*. Kediri: Guepedia Publisher.
- Nofinawati dan Abdul Naser Hasibuan. (2016). Analisis Aplikasi Akad Murabahah di Bank Syariah, *Jurnal Of Sharia Banking*, Vol. 02, No. 01.
- Nofinawati, Muhammad Wandisyah, Kharisma, (2022), Handling Of Problematic Financing On The Murabahah Contract At PT. Bank Syariah Mandiri Sibolga Branch Office, Vol 3, No 2, *Journal Of Sharia Banking*
- Nofinawati, Darwis Harahap. (2020). Pengaruh Zakat terhadap Rasio Net Profit Margin (NPM) pada PT. Bank Syariah Mandiri Tbk. *Journal Of Shariah Banking* Vol. 1, No. 1.
- Nurhudawi, N., Zein, A. S., & Hardana, A. (2023). Strategy For Increasing Financial Accountability In Wakaf Management In Islamic Religious Organizations In North Sumatera. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi dan Keislaman*, 11(2), 188-201. <https://doi.org/10.24952/masharif.v11i2.10124>
- Windari, W., Hardana, A., Hutagalung, M. W. R., Lestari, S., & Fitrah, F. (2023). Does Reading Increase the Younger Generation's Intention to Use Islamic Non-Bank Financial Products?. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and*

- Business*, 5(4). <https://doi.org/10.24256/kharaj.v5i4.4383>
- Al Hasyim, Y., Hamid, A., & Hardana, A. (2023). Analisis Penyerapan Tenaga Kerja Pada Industri Tahu di Kota Padangsidempuan. *PROFJES: Profetik Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 731-742.
- Hardana, A., Hasibuan, L., Nasution, J., Damisa, A., Zein, A. S., & Lestari, S. (2023). Factors Affecting Muzakki's Interest In Distributing Trade Zakat Through Baznas. *Indonesian Scientific Journal of Islamic Finance*, 2(1), 1-10. <https://doi.org/10.21093/inasjif.v2i1.7061>
- Hardana, A., Hasibuan, A. N., Siregar, S. E., Tuss, H., Harahap, D., & Hasibuan, W. I. (2023, November). Include Islamic Banking's Role As Well As Service Satisfaction, Quality, Trust, And Loyalty In The Framework Of An Integrated Islamic Financial Model. In *International Collaboration Conference on Islamic Economics* (Vol. 1, No. 01).
- Hardana, A., & Windari, W. (2023). Analisis Efikasi Pengentasan Kemiskinan. *Al-Bay': Journal of Sharia Economic and Business*, 2(2), 99-111. <https://doi.org/10.24952/bay.v2i2.9408>
- Ajijah Harahap, Budi Gautama Siregar, & Ali Hardana,. (2022). Determinan pertumbuhan laba pada perusahaan subsektor pertanian. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 3(1), 17-30. <https://doi.org/10.33059/jmas.v3i1.5083>
- Ali Hardana, Nurhalimah, N., & Sulaiman Efendi,. (2022). Analisis ekonomi makro dan pengaruhnya terhadap kemiskinan (studi pada pemerintah kabupaten tapanuli selatan). *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 21-30. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v1i4.370>
- Harahap, A. H., Hasibuan, A. N., & Hardana, A. (2021). Analisis Laba terhadap Kemampuan Membayar Zakat Bank Muamalat. *Journal of Islamic Social Finance Management*, 2(2), 237-249. <https://doi.org/10.24952/jisfim.v2i2.5017>
- Hardana, A. (2018). Model pengembangan kewirausahaan di perguruan tinggi. *Al-Masharif: Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Keislaman*, 6(2), 31. <https://doi.org/10.24952/masharif.v6i2.1146>
- Hardana, A. (2022). Keikutsertaan Dana Zakat dalam Pengentasan Kemiskinan di Indonesia. *Bukhori: Kajian Ekonomi Dan Keuangan Islam*, 2(1), 65-74. <https://doi.org/10.35912/bukhori.v2i1.1895>
- Hardana, A. (2023). Green Economy Based On Sharia Maqashid Case Study In Sorkam Tengah Village, Sorkam District, Tapanuli Tengah District. *Paradigma*, 20(2), 320-332. <https://doi.org/10.33558/paradigma.v20i2.7103>
- Hardana, A. (2023). Pengaruh Struktur Kepemilikan terhadap Nilai Perusahaan dengan Kinerja Keuangan dan Kebijakan Hutang sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 4(4), 263-272. <https://doi.org/10.35912/jakman.v4i4.2300>
- Hardana, A. (2023). Pengaruh Struktur Kepemilikan terhadap Nilai Perusahaan dengan Kinerja Keuangan dan Kebijakan Hutang sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 4(4), 263-272.

<https://doi.org/10.35912/jakman.v4i4.2300>

- Hardana, A. (2024). Analisis Hubungan Pertumbuhan Ekonomi dengan Kemiskinan dan Belanja Modal Pemerintah Daerah, Penyerapan Tenaga Kerja, dan Indeks Pembangunan Manusia. *Studi Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 59-68. <https://doi.org/10.35912/sekp.v2i2.2344>
- Hardana, A. H., Lismawati Hasibuan, & Sulaiman Efendi Hasibuan,. (2023). Tax Aggressiveness, Capital Structure, Corporate Governance Dan Firm Performance. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*, 1(2). <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v1i2.28>
- Hardana, A., & Hasibuan, A. N. (2023). The Impact of Probability, Transfer Pricing, and Capital Intensity on Tax Avoidance When Listed Companies in the Property and Real Estate Sub Sectors on the Indonesia Stock Exchange. *International Journal of Islamic Economics*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.32332/ijie.v5i01.6991>
- Hardana, A., & Nasution, J. (2022). Pengaruh Rasio Keuangan Pemerintah Daerah terhadap Indeks Pembangunan Manusia. *Global Financial Accounting Journal*, 6(1), 52. <https://doi.org/10.37253/gfa.v6i1.6452>
- Hardana, A., Gautama, B., & Annam, R. (2022). Pengaruh investasi aktiva tetap, modal kerja dan ukuran perusahaan terhadap profitabilitas pada pt. charoen pokphand indonesia tbk. *Al-Bay*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/bay.v1i1.5769>
- Hardana, A., Nasution, J., & Damisa, A. (2022). Pelatihan Manajemen Usaha Dalam Meningkatkan Usaha UMKM Kuliner. *Medani : Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1), 16-22. <https://doi.org/10.59086/jpm.v1i1.87>
- Hardana, A., Nasution, J., Damisa, A., & Nasution, Y. (2024). Business Management Training in Improving Culinary Msme Enterprises. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(1), 31-40. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i1.7465>
- Hardana, A., Nasution, J., Damisa, A., & Nasution, Y. (2024). Business Management Training in Improving Culinary Msme Enterprises. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 3(1), 31-40. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v3i1.7465>
- Hardana, A., Royani, I., Situmorang, I. S., & Ariyanda, B. (2022). Financial Performance Analysis at PT. Bank Syariah Mandiri With Method Economic Value Adde (Eva). *Journal of Islamic Financial Technology*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/jiftech.v1i1.5025>
- Hardana, A., Sahri, M. Z., & Ramadhan, A. (2022). Comparative Analysis Of The Profitability Of PT. Bank Panin Syariah Securities Before And After Going Public. *Journal of Islamic Financial Technology*, 1(2). <https://doi.org/10.24952/jiftech.v1i2.6683>
- Hardana, A., Sahri, M. Z., & Ramadhan, A. (2022). Comparative Analysis Of The Profitability Of PT. Bank Panin Syariah Securities Before And After Going Public. *Journal of Islamic Financial Technology*, 1(2). <https://doi.org/10.24952/jiftech.v1i2.6683>
- Hardana, A., Syahuri Zein, A., Johanna, A., & Avinash, B. (2023). Factors Influencing Non-Performing Financing (NPF) In Sharia Banking. *Journal Markcount Finance*,

- 1(2), 87-97. <https://doi.org/10.55849/jmf.v1i2.87>
- Hardana, A., Utami, T. W., Hasibuan, L., & Windari,. (2023). Accounting information in improving corporate values and responsibility to stakeholders in cement manufacturing companies in Indonesia. *Journal of Management Science (JMAS)*, 6(2), 233-231. <https://doi.org/10.35335/jmas.v6i2.233>
- Hardana, A., Replita, R., Damisa, A., & Nasution, J. (2025). The effect of advertising and sales promotion on television on brand awareness bukalapak on visitors to Padangsidempuan City. *Journal of Management Science (JMAS)*, 8(1), 331-341. <https://doi.org/10.35335/jmas.v8i1.552>
- Hasibuan, A. N., Hardana, A., Hasibuan, L., Utami, T. W., & Siregar, S. E. (2023). Penerapan Akuntansi Publik dalam Pertanggungjawaban Kinerja Instansi Pemerintah di Kantor Koperasi Usaha Kecil Kabupaten Mandailing Natal. *Jurnal Simki Economic*, 6(2), 288-295. <https://doi.org/10.29407/jse.v6i2.241>
- Indah, E., Hasibuan, A. N., Hardana, A., & Annam, R. (2021). Determinants of customer loyalty. *Journal Of Sharia Banking*, 2(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v2i1.4835>
- Lismawati, L., Hardana, A., Utami, T. W., & Mutiah, N. (2023). Kontribusi Data Akuntansi Biaya terhadap Peningkatan Nilai Perusahaan dan Tanggung Jawab Pemangku Kepentingan pada Perusahaan Manufaktur Semen Indonesia. *Etihad: Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1), 1–10.
- Lubis, A., Hardana, A., & Isa, M. (2025). Kesejahteraan Masyarakat Akibat Aktivitas Ekonomi Terhadap Di Kawasan Kalangan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(2). <https://doi.org/10.30651/jms.v10i2.25778>
- Marito, N., Nofinawati, N., & Hardana, A. (2021). Pengaruh Zakat Perbankan dan Corporate Social Responsibility terhadap Kinerja PT. Bank Muamalat Indonesia. *Journal of Islamic Social Finance Management*, 2(2), 190–209.
- Nasser, A. N., Hardana, A., & Erlina, E. (2022). Effect Of Operating Costsonal Operating Income (Bopo) And Non-Perfoming Financing (Npf) On Return On Assets (Roa) In Pt. Bank Rakyat Indonesia Syariah, Tbk For The Period 2009-2017. *Journal of Sharia Banking*, 3(2), 136-143. <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i2.6431>
- Nasution, J., Hardana, A., & Damisa, A. (2022). Implementasi akad murabahah untuk pembiayaan modal usaha di bank syariah indonesia sipirok. *Jurnal Pengabdian Masyarakat: Pemberdayaan, Inovasi Dan Perubahan*, 2(4). <https://doi.org/10.59818/jpm.v2i4.237>
- Nasution, J., Hardana, A., Damisa, A., & Rasyid, A. (2022). Pelatihan Manajemen Usaha dalam Meningkatkan Usaha UMKM Kuliner. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bestari*, 1(5), 271-280. <https://doi.org/10.55927/jpmb.v1i5.927>
- Nasution, K. A., Hasibuan, S. S., Utami, A., Hasibuan, F., Ardiansyah, F., & Hardana, A. (2022). Strategi LPTQ Dalam Meningkatkan Kualitas SDM Yang Unggul dan Qur'ani. *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 2(3), 187-197. <https://doi.org/10.58707/jipm.v2i3.353>

- Nasution, A. S., Safitri, R. A., Saleh, I., Hardana, A., Simamora, C., & Nasution, E. (2025, May). Determinants of Service Use Decisions for J&T Express Users in Padangsidempuan City. In *Proceedings of International Conference on Islamic Economic Finance and Social Finance* (Vol. 6, No. 1, pp. 26-33).
- Nurhajjah, A. H. (n.d.). *Islamic Finance And Economic Development*.
- Nur Mutiah, Ali Hardana, & Try Wahyu Utami,. (2023). Analysis of Batik Marketing Management in South Tapanuli Regency. *International Journal of Economic Research and Financial Accounting (IJERFA)*, 1(3). <https://doi.org/10.55227/ijerfa.v1i3.31>
- Rabasa, Angel. "Islamic Education in Southeast Asia." Hudson Institute, September 12, 2005. <http://www.hudson.org/research/9814-islamic-education-in-southeast-asia>.
- Oktarina, N., & Yuliana, Y. (2023). Hubungan Ketimpangan Pendapatan dan Pertumbuhan Ekonomi di Sumatera Barat: Pembuktian Hipotesis Kuznet. *Jurnal Greenation Ilmu Akuntansi*, 1(1), 25–31.
- Pupu Saeful Rahmat. (2009). Penelitian Kualitatif. *Jurnal Penelitian Kualitatif*, 5, No. 1.
- Replita, R., Hardana, A., Effendi, N., Ophiyandri, T., & Miko, A. (2025). Pengaruh Modal Insani Dan Modal Sosial Terhadap Kinerja UKM Kota Padangsidempuan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4(2), 3425-3443. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.6093>
- Replita, R., Effendi, N., Ophiyandri, T., Miko, A., & Hardana, A. (2025). Pengembangan Julo-Julo Dalam Meningkatkan Ekonomi Pedagang Pasar Sangkumpul Bonang Kota Padangsidempuan. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 10(2). <https://doi.org/10.30651/jms.v10i2.25795>
- Undang- undang No 21 Tahun 2008 Perbankan Syariah". (2012).
- Sallim Asrobi Harahap, Budi Gautama Siregar, Aswadi Lubis, & Ali Hardana,. (2023). Analisis pengimplementasian akuntansi aset tetap berdasarkan psak no. 16 di pt cahaya bintang medan. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Samudra*, 4(4), 175-195. <https://doi.org/10.33059/jmas.v4i4.8371>
- Sofiyah, A., Ritonga, K., Aini, I., & Hardana, A. (2020). Analysis of the role of the manindo siabu cooperative partners in increasing the income of cooperative members (case study in simaninggir village). *Journal Of Sharia Banking*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i1.4683>
- Sriwanna, E., Harahap, I., Windari, W., & Hardana, A. (2020). The Effect Of Knowledge On Voting Interest Products Pt. Mandiri Sharia Bank Padangsidempuan (Case Study to Guru Al-Azhar Bi. *Journal Of Sharia Banking*, 1(1). <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i1.4676>
- Yana, D., Windari, W., Hardana, A., & Hasibuan, A. N. (2020). Analysis of the Determinants of Third Party Funds PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. *Journal Of Sharia Banking*, 1(2). <https://doi.org/10.24952/jsb.v1i2.4745>
- Siregar, B. G., & Hardana, H. A. (2022). *Metode Penelitian EKonomi dan Bisnis*. Merdeka Kreasi Group.