

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan adalah perbankan yang merupakan sektor terpenting dalam perekonomian suatu negara. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Kegiatan utama dari perbankan ialah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan dana kepada masyarakat, hal tersebut dikarenakan fungsi utama bank adalah sebagai perantara antara pihak-pihak kelebihan dana dan pihak-pihak yang memerlukan dana.

Dalam dunia perbankan pelayanan juga merupakan hal yang terpenting dalam memberikan rasa puas terhadap nasabah. Dengan pelayanan yang baik, nasabah akan merasa nyaman dan setia untuk menggunakan layanan serta produk bank tersebut. Pelayanan yang baik tentunya akan berpengaruh pada profit serta berpengaruh terhadap keberhasilan suatu bank. Umumnya nasabah bank mengharapkan layanan yang tentunya dapat memuaskan. Dengan demikian, petugas bank sangat berperan penting dalam pelayanan, salah satunya pelayanan yang dapat diberikan oleh *Teller*.

Teller merupakan petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima

simpanan, mencairkan cek, dan yang tak kalah penting yaitu memberikan jasa pelayanan perbankan kepada nasabah. Oleh karena itulah peranan *Teller* sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, karna *Teller* berpengaruh pada pelayanan bank dimana dapat menggambarkan suatu bank baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Dalam melayani nasabah *Teller* diuntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Tapi terkadang proses pelayanan yang diberikan *Teller* kurang maksimal. Misalnya dalam melayani nasabah *Teller* kurang ramah, *Teller* kurang teliti dalam bekerja, sangat lama atau kurang cekatan, atau bahkan diluar dugaan seperti gangguan sistem yang terjadi pada saat melakukan transaksi padahal nasabah yang ada hanya sedikit.

Untuk melaksanakan pekerjaan atau tugasnya dalam melayani nasabah, seorang *Teller* harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal tersebut penting karena penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat berpengaruh terhadap kelangsungan pencapaian target dalam melayani nasabah. Terlebih seorang *Teller* yang berada di *front office* atau berhubungan dengan nasabah secara langsung, sehingga sikap dalam pelayanan harus profesional dalam membantu untuk memenuhi apa yang diinginkan nasabah, dan dalam pelayanan *Teller* juga dapat mencerminkan citra suatu perusahaan atau bank. Maka hal tersebut setiap bank harus memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendukung kegiatan bank agar dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku di bank tersebut.

Dengan terciptanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelaksanaannya serta pengawasan layanan yang baik, akan menciptakan kualitas layanan yang sesuai dengan permintaan dan keinginan nasabah. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), maka secara bertahap kualitas pelayanan akan lebih profesional, cepat dan mudah.

Dengan demikian *Teller* harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik dengan cara menjalankan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai yang diterapkan oleh perusahaan atau bank.

Maka dari itu penulis tertarik untuk penelitian tentang "Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* Dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya"

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* Dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya?
2. Apa Hambatan pada Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* Dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya?
3. Apa Solusi dari Hambatan pada Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* Dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.
2. Hambatan pada Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.
3. Solusi dari Hambatan pada Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi bagi penyusun yang akan datang dalam konteks permasalahan yang berkaitan dengan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam pelayanan nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

2. Aspek Praktis

- a. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan memperluas ilmu pengetahuan mengenai perbankan terutama Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* Dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya

b. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* Dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya

c. Bagi Universitas

Dapat menjalin hubungan kerja sama dengan perusahaan yang bersangkutan serta dapat dijadikan sebagai sumber informasi tambahan dan juga sebagai acuan dalam penyusunan tugas akhir untuk angkatan selanjutnya.

d. Bagi Pihak Lain

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperkaya wawasan pada masyarakat luas mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* Dalam Pelayanan Nasabah di Bank BTN Kantor Kas Padayungan Tasikmalaya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* dalam Pelayanan Nasabah dilakukan pada Bank BTN Padayungan yang beralamat di Ruko No. 5, Jl. Perintis Kemerdekaan, Tugujaya, Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat 46126.

