

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH

1.1 Tinjauan Pustaka

1.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998:

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Menurut Kasmir (2014:24) “Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan”.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bank adalah lembaga keuangan yang memiliki kewenangan untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat demi meningkatkan kesejahteraan atau taraf hidup masyarakat.

1.1.2 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Tathagati (2014:1), *Standard Operating Procedure* atau SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut

dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif dan efisien, konsisten, standar dan sistematis (Tambunan, 2013:86).

Dapat disimpulkan, jadi Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu suatu pedoman atau acuan yang disusun untuk membantu suatu pekerjaan agar dapat terancang dengan baik dan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

1.1.3 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Muhammad Lutfi et al., (2016:75) menyatakan bahwa: Penerapan SOP meliputi tahapan-tahapan sistematis, dimulai dari langkah memperkenalkan SOP sampai pada pengintegrasian SOP dalam pelaksanaan prosedur-prosedur keseharian oleh organisasi. Proses penerapan harus dapat memastikan bahwa tujuan-tujuan berikut ini dapat tercapai.

1. Setiap pelaksana mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baru/diubah dan mengetahui alasan perubahannya.
2. Salinan Standar Operasional Prosedur (SOP) disebarluaskan sesuai kebutuhan dan siap diakses oleh semua pengguna yang potensial.

3. Setiap pelaksana mengetahui perannya dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dapat menggunakan semua pengetahuan dari kemampuan yang dimiliki untuk menerapkan Standar Operasional prosedur (SOP) secara aman dan efektif (termasuk pemahaman mengenai akibat yang akan terjadi bila gagal dalam melaksanakan Standar Operasional Prosedur)
4. Terdapat sebuah mekanisme untuk memonitor/memantau kinerja, mengidentifikasi masalah-masalah yang mungkin muncul dan menyediakan dukungan dalam proses penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1.1.4 Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Adapun menurut Hartatik (2014:30) Tujuan Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjaga konsistensi tingkat penampilan kinerja atau kondisi tertentu dan kemana petugas dan lingkungan dalam melaksanakan sesuatu tugas atau pekerjaan tertentu.
2. Sebagai acuan dalam pelaksanaan kegiatan tertentu bagi sesama pekerja, dan *supervisor*.
3. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan (dengan demikian menghindari dan mengurangi konflik), keraguan, duplikasi serta pemborosan dalam proses pelaksanaan kegiatan.
4. Merupakan parameter untuk menilai mutu pelayanan.

5. Untuk lebih menjamin penggunaan tenaga dan sumber daya secara efisien dan efektif.
6. Untuk menjelaskan alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas yang terkait.
7. Sebagai dokumen yang akan menjelaskan dan menilai pelaksanaan proses kerja bila terjadi suatu kesalahan atau dugaan mal praktik dan kesalahan administratif lainnya, sehingga sifatnya melindungi rumah sakit dan petugas.
8. Sebagai dokumen yang digunakan untuk pelatihan.
9. Sebagai dokumen sejarah bila telah di buat revisi SOP yang baru.

1.1.5 Pengertian *Teller*

Sebelum ada istilah dan sistem *Teller* digunakan di Indonesia, bank masih mengenal dan menggunakan istilah kasir untuk pelayanan pembayaran, penerima setoran dan pemindah bukuan uang kepada para nasabah.

Menurut Kamus Bank Indonesia (2021:<http://www.bi.go.id/id/Kamus.aspx>) *Teller* adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan. Oleh karena itulah peranan *Teller* sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *teller* untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari *teller* agar tercapai kepuasan pelanggan.

Menurut Hasibuan (2004:161) "*Teller* adalah petugas karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai".

Sedangkan menurut Novi Sintia dan Putri Rizky Handayani (2017:86) *Teller* adalah seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa *Teller* adalah karyawan bank yang bertugas dan bertanggung jawab untuk melayani nasabah yang akan melakukan transaksi di loket bank.

1.1.6 Etika Pelayanan *Teller*

Adapun menurut Hasibuan (2014:167) Sebagai *Front Office* yang berhubungan langsung dengan nasabah, *Teller* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika pelayanan tersebut antara lain:

1. Penampilan, yaitu para *Teller* sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik. Seperti menggunakan seragam yang mencerminkan pegawai dari bank yang bersangkutan.
2. Kepribadian, yaitu para *Teller* harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
3. Kecepatan pelayanan dari *Teller* sehingga dapat memuaskan para nasabah.
4. Menjaga kerahasiaan, yaitu *Teller* harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.

1.1.7 Pengertian Pelayanan

Menurut Rahmayanti (2010:5) memberikan penjelasan tentang pelayanan , yaitu:

"Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan dan perusahaan lah yang bergantung pada pelanggan dan dari pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan yang berguna untuk mewujudkan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Asset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik pelanggan dengan pelayanan yang baik".

Menurut Moenir (2005: 47), pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Kebutuhan-kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, kebutuhan sosial, dan kebutuhan psikologis.

Sedangkan menurut Daft, Richards L (2006: 45) Pelayanan merupakan suatu proses pemenuhan kebutuhan pelanggan melalui aktivitas fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan administrasi yang diberikan oleh petugas pelayanan secara langsung yang bertujuan guna mencapai kepuasan pelanggan sebab tujuan utama dari pelayanan adalah untuk menghasilkan nilai tambah bagi instansi.

Dari definisi di atas dapat diketahui bahwa pelayanan adalah suatu proses atau aktifitas yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain baik pemenuhan kebutuhan atau keinginan pihak lain untuk memberikan rasa puas atau nyaman.

1.1.8 Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Menurut Daryanto dan Isma Setyobudi (2014: 1), adapun tujuan pelayanan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.

1. Untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan
2. Untuk menimbulkan keputusan dari pihak pelanggan agar segera memiliki barang/ jasa yang ditawarkan pada saat itu juga.
3. Untuk menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan
4. Untuk menghindari tuntutan-tuntutan yang tidak perlu di kemudian hari
5. Untuk menciptakan kepuasan dan kepercayaan kepada pelanggan
6. Untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya
7. Untuk mempertahankan pelanggan.

1.1.9 Pengertian Nasabah

Menurut Kamus Bank Indonesia (2021:<http://www.bi.go.id/id/Kamus.aspx>) nasabah bank adalah pihak yang menggunakan jasa bank (bank customer).

Sedangkan menurut Komarudin (1994:102), nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.

Menurut KBBI nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).

Berdasarkan Pasal 1 angka (16) UU Perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan tersebut kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Jadi dapat disimpulkan nasabah bank adalah nasabah bank adalah adalah seseorang yang memberikan kepercayaan transaksi keuangannya kepada bank untuk digunakan dalam operasional bisnis perbankan dan mengharapkan imbalan berupa saling menguntungkan.

1.2 Pendekatan Masalah

Pendekatan masalah yang digunakan dalam laporan Tugas Akhir peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.

Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tingkah laku, cara pandang, motivasi dan sebagainya secara menyeluruh dan dalam bentuk kata-kata dan

bahasa pada suatu kejadian-kejadian khusus yang alamiah, artinya pendekatan dalam penelitian ini tidak menggunakan angka-angka.

Sumber daya manusia merupakan faktor yang berperan penting dalam industri perbankan, salah satunya dengan memberikan pelayanan yg terbaik. Bagi dunia perbankan pemberian pelayanan menjadi hal yang terpenting bagi perusahaan, hal tersebut dikarenakan posisi pelayanan merupakan faktor pendukung terhadap aktifitas pemasaran jasa perbankan.

Sebagai petugas yang duduk di barisan *front office*, *Teller* harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, serta harus menunjukkan pelayanan yang benar-benar menjadi andalan perusahaan tersebut. Tentunya pelayanan yang terbaik dapat meningkatkan citra perusahaan.

Maka dari itu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat dibutuhkan saat melaksanakan pelayanan yang dilakukan oleh seorang *Teller*. Standar Operasional Prosedur (SOP) dibuat untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Fungsinya untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas pemrosesan yang dilaksanakan berjalan secara efektif, konsisten, terstandar, dan efisien.

Terkait dengan pelayanan *Teller*, seringkali dalam proses pelayanan yang diberikan kurang memuaskan seperti *Teller* yang kurang ramah saat melayani nasabah, Terkadang *Teller* melakukan kesalahan atau kurang teliti dalam bekerja, *Teller* yang sangat lama dan kurang cekatan, atau bahkan terjadi gangguan teknis pada saat nasabah ingin melakukan transaksi.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran adanya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Teller* dalam pelayanan nasabah yang dilaksanakan untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien serta mewujudkan hak nasabah untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan keperluan nasabah.