

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Standar Operasional Prosedur (SOP)**

##### 1. Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat dikatakan bahwa Standar merupakan suatu ukuran tertentu yang dapat dijadikan sebagai patokan. Sedangkan Operasional dikatakan secara sifat operasi maupun Prosedur adalah tahapan berupa kegiatan suatu organisasi untuk menyelesaikan suatu aktivitas.

Menurut Budiharjo, Standar Operasional Prosedur merupakan suatu rangkaian dalam hal mengatur berbagai tahapan seperti tahapan dalam proses kerja maupun dalam prosedur kerja tertentu. Dalam hal ini prosedur kerja yang dimaksud yakni bersifat rutin, tetap dan tidak dapat berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dibakukan dalam bentuk dokumen tertulis yang kemudian disebut sebagai Standar Operating Procedure atau disingkat SOP.<sup>1</sup>

Menurut Rifka, Standar Operasional Prosedur merupakan bagian yang menjadi peraturan tertulis yang memiliki fungsi untuk membantu mengontrol perilaku anggota

---

<sup>1</sup> Budihardjo, *Panduan Praktis Menyusun SOP Standar Operating Procedure*, ed. Andriansyah (Jakarta: Swadaya Grup, 2014), 47.

dalam organisasi, maka dapat dikatakan bahwa SOP dijadikan sebagai sarana untuk menghindari berbagai miss communication, konflik, dan permasalahan pekerjaan yang ada pada suatu organisasi.<sup>2</sup>

Menurut Sovia Rosalin, SOP merupakan perintah maupun petunjuk tertulis yang dalam hal ini berisi proses kerja ataupun kegiatan sehari-hari yang pelaksanaannya secara berkala dalam suatu organisasi berbentuk sebuah pedoman dengan format dokumen. Standar Operating Procedure sangat mempunyai peran penting bagi kegiatan operasional perusahaan atau instansi. Dengan SOP yang baik mampu menjadikan suatu pekerjaan atau arus kerja menjadi lebih baik dan optimal, sebagai panduan bagi karyawan baru, memudahkan dalam pengawasan, menghemat biaya serta dapat meningkatkan kerjasama yang baik antara bagian yang berbeda dalam perusahaan.<sup>3</sup>

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam hal ini merupakan bagian terpenting dari peraturan tertulis yang dapat membantu dan mengontrol berbagai perilaku anggota di suatu organisasi. SOP juga memiliki peran penting dalam mengatur cara pekerja untuk dapat melakukan peran keorganisasiannya

---

<sup>2</sup> R.N., *Step by Step Lancar Membuat (SOP) Standard Operating Procedure*, 7.

<sup>3</sup> Sovia Rosalin, *Manajemen Arsip Dinamis*, (Malang: UB Press, 2017), 109.

secara terus menerus dalam pelaksanaan tugas maupun tanggung jawab sosial.<sup>4</sup>

Dari pengertian SOP diatas jadi dapat disimpulkan bahwa SOP adalah suatu pedoman tertulis yang mana berisikan serangkaian aturan atau prosedur kerja untuk dapat meningkatkan dan mengatur proses kerja maupun prosedur kerja tertentu yang wajib dilakukan oleh orang- orang yang berada di dalam organisasi selain itu juga untuk mendukung kinerja karyawan dalam mencapai tujuan organisasi.

## 2. Fungsi dan Tujuan SOP

### a. Fungsi SOP

Adapun Fungsi dari SOP diantaranya sebagai berikut :

- 1) Dapat memperlancar tugas dari seorang petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
- 2) Sebagai dasar hukum apabila suatu saat terjadi penyimpangan.
- 3) Dapat mengetahui dengan jelas berbagai hambatan-hambatan dan akan mudah di lacak.
- 4) Mengerahkan petugas atau pekerja menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.

---

<sup>4</sup> Kariaman Sinaga, "Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mewujudkan Pekerjaan Yang Efektif Dan Efisien Pada Bidang Kepemudaan Di Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara," *Jurnal Publik Universitas Dharmawangsa Medan* 11, no. 2 (2017): 19.

5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.

b. Tujuan SOP

Adapun tujuan dari SOP tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

- 1) Memudahkan proses pengontrolan setiap proses kerja.
- 2) Memudahkan proses pemahaman staf secara sistematis dan general.
- 3) Memudahkan dan mengetahui terjadinya kegagalan, tidak efesinsinya proses kerja, serta kemungkinan-kemungkinan terjadinya penyalahgunaan kewenangan pegawai.
- 4) Menjaga koseistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.
- 5) Mempermudah proses pemberian tugas dan tanggung jawab kepada pegawai yang menjalankannya.
- 6) Menghindari kesalahan-kesalahan dalam proses kerja.
- 7) Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.
- 8) Melindungi organisasi atau unit kerja dari berbagai bentuk kesalahan administrasi.
- 9) Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.

10) Menghemat waktu dalam proses training karena SOP tersusun secara sistematis.<sup>5</sup>

### 3. Manfaat SOP

Standar operasional prosedur (SOP) dibuat dengan maksud dan tujuan tertentu, sehingga memberikan manfaat bagi pihak yang bersangkutan. Beberapa manfaat dari SOP tersebut diantaranya :

#### a. Kejelasan Prosedur

SOP dapat memberikan manfaat bagi pekerja dalam menjelaskan tentang prosedur maupun tugas yang dilakukan. Selain itu juga pekerja dapat menuliskan secara jelas serta detail tentang prosedur yang seharusnya dilakukan dalam melaksanakan tugas.

#### b. Standarisasi Kegiatan

SOP dapat memberikan berbagai manfaat untuk perusahaan dalam hal mengoptimalkan seluruh kegiatan maupun prosedur yang dilakukan oleh semua pihak. Hasil kerja yang telah terselesaikan oleh satu karyawan dapat memiliki standar yang sama pula dengan karyawan lainnya.

#### c. Mempermudah Evaluasi

Apabila sudah ditentukan standarisasi kegiatan, maka dari itu hal tersebut akan dapat mempermudah para

---

<sup>5</sup> R.N., *Step by Step Lancar Membuat (SOP) Standard Operating Procedure*, 15–16.

*supervisor* atau manajer untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja perusahaan.

d. Mempermudah Kualitas

SOP juga dapat membantu perusahaan untuk mengontrol agar kualitas perusahaan dapat dipertahankan. Melalui konsistensi dalam bekerja, otomatis perusahaan memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis. Hal tersebut berdampak pada hasil produktivitas yang dapat dipertahankan, baik secara kualitas maupun kuantitas.

e. Meningkatkan Kemandirian Karyawan

SOP dapat membantu pegawai untuk menjadi pribadi yang lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen.

f. Informasi Kompetensi dan Cara Meningkatkannya

SOP dapat memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Dengan demikian maka pihak perusahaan akan lebih mudah untuk memberikan informasi atau *feedback* berkenaan dengan upaya peningkatan kompetensi pegawai.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Yopy Mirza Maulana, *Standard Operating Procedure It Service Desk Berdasarkan Framework Itil 3*, (Surabaya: CV. Global Aksara Pers, 2022), 26–28.

## B. Pelayanan

### 1. Pengertian Pelayanan

Menurut Sampara lukman, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani.<sup>7</sup>

Menurut Kasmir, pelayanan atau servis dapat diartikan sebagai sebuah kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Pelayanan tersebut meliputi kecepatan melayani, kenyamanan yang diberikan, kemudahan lokasi, harga wajar dan bersaing.<sup>8</sup>

Menurut Jusuf Suit dan Almasdi, untuk melayani pelanggan secara prima kita diwajibkan untuk memberikan pelayanan yang pasti handal, cepat serta lengkap dengan tambahan empati dan penampilan yang menarik.<sup>9</sup>

Sedangkan menurut Ratminto, pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain

---

<sup>7</sup> Haryanto dan Helena Ras Ulina Sembiring, *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik* (Jakarta: Media Nusa Creative, 2021), 1.

<sup>8</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 67.

<sup>9</sup> Jusuf Suit dan Almasdi, *Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 88.

yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.<sup>10</sup>

Ciri-ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan/ pengunjung sejak awal hingga selesai.
  - b. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
  - c. Mampu berkomunikasi.
  - d. Mampu memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
  - e. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik.
  - f. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan/pengunjung.
  - g. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan/pengunjung.<sup>11</sup>
2. Indikator Pelayanan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

Adapun yang menjadi indikator pelayanan dalam penerapan SOP diantaranya sebagai berikut :

- a. Kemampuan, adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif,

---

<sup>10</sup> Ratmino, *Strategi Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2002), 2.

<sup>11</sup> Kasmir, *Customer Service Excellent*, 67.

mengembangkan motivasi dan menggunakan *public relation* sebagai instrumen dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi.

- b. Sikap, adalah perilaku atau perangai yang baru ditonjolkan ketika menghadapi nasabah.
- c. Penampilan, adalah penampilan seseorang yang sesuai standar pelayanan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah.
- d. Perhatian, kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya,
- e. Tindakan, adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.
- f. Tanggung Jawab, suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian.<sup>12</sup>

### **C. Frontliner**

#### **1. Pengertian *Frontliner***

Menurut Nurmah Semil *Frontliner* adalah semua jajaran karyawan yang paling sering mewakili perusahaan untuk

---

<sup>12</sup> Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2006), 18–19.

bertemu, berhubungan, dan melayani pelanggan secara langsung.<sup>13</sup>

*Frontliner* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya perbankan dan jasa lainnya. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melayani customer secara langsung. Jabatan dalam kategori *frontliner* bank secara umum dapat berupa *customer service*, *receptionist*, *sales*, dan lain-lain.<sup>14</sup>

*Frontliner* adalah barisan bagian depan yang merupakan aktivitas utama di depan, dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu (*guest contact*) tersebut. Untuk menempatkan staf-staf di bagian depan harus selektif karena mereka yang nantinya menciptakan kesan pertama (*First Impression*) bagi para tamu tersebut.<sup>15</sup>

*Frontliner* merupakan suatu bagian pekerjaan di dalam dunia perbankan, dimana mereka berperan penting dalam bertatap muka langsung dengan nasabah, melayani nasabah, dan bertempat di bagian terdepan. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melakukan pelayanan kepada nasabah atau

---

<sup>13</sup> Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*, ed. Burhan Bungin, (Jakarta: Kencana, 2018), 108.

<sup>14</sup> Trinita Pingkan Killing, "Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Pt Bni (Persero) Tbk Kantor Layanan Kawangkoan," *ACTA DIURNA V*, no. 3 (2016).

<sup>15</sup> Erdah Litriani dan Lemiyana, "Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah Di Perbankan Syariah Kota Palembang," *I-Economic 02*, no. 02 (2016).

pelanggan secara langsung agar keinginan, kebutuhan, harapan, dan kepuasannya dapat terpenuhi.<sup>16</sup>

*Frontliner* merupakan salah satu kunci sukses menciptakan customer base yang berperan membina dan mempertahankan *existing customer* dan menarik nasabah-nasabah baru. Kepuasan dan loyalitas nasabah menjadi tolak ukur keberhasilan kinerja *frontliner*.<sup>17</sup>

Jadi Berdasarkan pengertian *Frontliner* diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *frontliner* merupakan suatu pekerjaan atau profesi di sebuah perusahaan yang bertugas untuk memberikan layanan penting dan berinteraksi secara langsung dengan pelanggan atau konsumen misalnya dalam hal memberi informasi, solusi, mendengarkan keluhan pelanggan dan lain sebagainya.

## 2. Prosedur Layanan Bagi *Frontliner*

Hal- hal yang harus diperhatikan dalam memberikan layanan bagi nasabah maupun calon nasabah adalah :

- a. Bersikap sopan, rapi dan sersemangat kerja tinggi.
- b. Memperlihatkan wajah ceria, dan bersimpul senyum.
- c. Memberikan kontak pandangan yang akrab.
- d. Sikap badan yang terarah dan terpimpin.
- e. Menghindari kebiasaan buruk di luar kesadaran.

---

<sup>16</sup> Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 3.

<sup>17</sup> Suherman Sapri, *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank*, (Bogor: IPB Press, 2018), 53.

- f. Memiliki rasa percaya diri.
- g. Berusaha untuk mengerti maksud tamu/nasabah.
- h. Berusaha untuk bertanya apabila tidak mengerti.
- i. Berusaha untuk tidak memotong pembicaraan tamu/nasabah atau meremehkan tamu/nasabah.
- j. Berusaha supaya tamu/nasabah puas dengan layanan yang diberikan.
- k. Pastikan kembali apakah seluruh kebutuhan nasabah telah terpenuhi.
- l. Ucapkan terima kasih dan salam sebelum nasabah meninggalkan tempat.<sup>18</sup>

### 3. Bagian-Bagian *Frontliner*

Adapun bagian- bagian *frontliner* dalam bank diantaranya sebagai berikut :

#### a. *Teller*

*Teller* adalah petugas Bank yang bekerja di front line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank.<sup>19</sup>

*Teller* adalah karyawan bank yang bekerja di counter yang mempunyai tugas utama untuk melayani

---

<sup>18</sup> Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 2.

<sup>19</sup> Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 3.

transaksi penerimaan atau pembayaran tunai kepada nasabah.<sup>20</sup>

*Teller* adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja sekalipun dibawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut.

*Teller* adalah karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.<sup>21</sup>

Sebagai *front officer* atau *frontliner* yang berhubungan langsung dengan nasabah, *Teller* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut antara lain sebagai berikut :<sup>22</sup>

- 1) Penampilan, yaitu *teller* sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank tersebut.

---

<sup>20</sup> Fransiska Siska Awan Santosa, Anna Widyawati, Bagus Hermawan Setiaji, Cindy Evantha Br Ginting, Dian Oktaviani, Dita Meylina Sari, Firda Rizky, *Kapabilitas PKL Finansial Di Masa Covid-19*, ed. Ratu Titan Gumitha (Yogyakarta: Jejak Pustaka, 2021), 71.

<sup>21</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), 161.

<sup>22</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2010), 167.

- 2) Kepribadian, yaitu *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.

b. *Customer Service*

*Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditunjukkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>23</sup> Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah, *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

*Customer Service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat dan *public relation*. *Customer Service* bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selalu berusaha menarik calon nasabah yang

---

<sup>23</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, 5th ed. (Jakarta: Kencana, 2004), 179.

bersangkutan. *Customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>24</sup>

Tugas *Customer Service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan dan kesabaran. Oleh karena itu tidak sembarangan orang dapat menjadi *Customer Service* seperti yang diinginkan perusahaan.<sup>25</sup>

Fungsi *Customer Service* bank adalah sebagai berikut :

1) Sebagai Resepsionis

Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank dengan ramah. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin. Ketika menerima tamu, *customer service* harus bersikap ramah, sopan, dan menyenangkan.

2) Sebagai Deskam

Sebagai deskam artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai layani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

---

<sup>24</sup> Yuni Rusmawati, "Analisis Pelayanan Cs ( Customer Service ) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Danamon Di Sukodadi Lamongan," *EKBIS XIX*, no. 1 (2018): 1093.

<sup>25</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, 179.

Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *customer service* melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya. Pelayanan diberikan termasuk memberi arahan dan petunjuk cara-cara pengisian aplikasi tersebut hingga tuntas, serta prosedur transaksi yang diinginkan.

3) Sebagai Salesman

Sebagai salesman maksudnya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menjual produk artinya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank. Dalam hal ini *customer service* harus pandai menyakinkan nasabah agar mau membeli produk yang ditawarkan.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

Yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Fungsi sebagai *customer relation*

*officer* dapat dilakukan dengan berbagai cara, misalnya komunikasi melalui telepon atau secara langsung.

5) Sebagai Komunikator

Sebagai komunikator, *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabahnya.<sup>26</sup>

c. *Security/ Satpam*

*Satpam* yang merupakan singkatan dari Satuan Pengamanan, adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.

Tugas dan tanggung jawab seorang satpam bank pada umumnya tidak jauh berbeda dengan satpam yang bekerja di tempat yang lain. Akan tetapi sebenarnya tugas dan tanggung jawab satpam bank cukup besar dan mengandung resiko yang cukup tinggi.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, 5th ed. (Jakarta: Kencana, 2004), 180-181.

<sup>27</sup> *Ibid.*15.

Sebagai seorang *Security* tentunya juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib dipatuhi. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) *Security* diantaranya :

- 1) Tugas dan tanggung jawab satpam yang bekerja di bank
  - a. Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
  - b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
  - c. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
  - d. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
  - e. Memberikan perlindungan dan memberikan rasa aman kepada Nasabah selama dilingkungan Bank.

Dari uraian tersebut dapat kita ambil kesimpulan bahwa sekarang ini, satpam tidak hanya bertugas untuk menjaga keamanan saja. Tetapi juga bertugas sebagai *front*

*office* yang bisa memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah.

#### 4. Standar Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner*

##### a. *Teller*

Sebagai seorang *teller* tentunya juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib dipatuhi. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* secara umum diantaranya :

##### 1) Penampilan

###### Pria

- a) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank.
- b) Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi.
- c) Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercambang.
- d) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pentopel.
- e) Tidak tercium bau badan dan mulut.
- f) Kuku terpelihara, pendek dan bersih.
- g) Asesoris berupa jam tangan dan maksimal 1 cincin.

###### Wanita

- a) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank
- b) Rambut kering tersisir rapi/digulung/dicepol dan jika di cat dengan berwarna hitam.

- c) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pentopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
  - d) Tidak tercium bau badan dan mulut.
  - e) Kuku terpelihara, pendek dan bersih.
- 2) Tanggung Jawab *Teller*
- a) Melayani nasabah yang akan melakukan penyetoran, pengambilan uang dan bentuk transaksi lainnya dengan memberikan layanan benar dan teliti.
  - b) *Teller* harus menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
  - c) Selalu menjaga dan memperlihatkan kerapian dan kebersihan ruang kerja.
  - d) Menjaga dan memperhatikan keamanan barang identitas seperti anak kunci, *password*, *user-id* dan laci.
  - e) Patuh terhadap peraturan perusahaan.<sup>28</sup>
- 3) Keterampilan *Teller*
- a) Memeriksa identitas yaitu dengan memeriksa keaslian identitas dan kebenaran identitas nasabah.
  - b) Memeriksa formulir
  - c) Memeriksa tanda tangan

---

<sup>28</sup> Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 5.

d) Memeriksa validasi.

b. *Customer Service*

Sebagai seorang *Customer Service* tentunya juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib dipatuhi. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* secara umum diantaranya :

1) Penampilan

Pria

- h) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank.
- i) Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi.
- j) Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercambang.
- k) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pentopel.

l) Tidak tercium bau badan dan mulut.

Wanita

- f) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank
- g) Rambut kering tersisir rapi/digulung/dicepol dan jika di cat dengan berwarna hitam.
- h) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pentopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- i) Tidak tercium bau badan dan mulut.

## 2) Tugas *Customer Service*

- a) Membantu nasabah untuk memberikan informasi dan formulir.
- b) Membantu menyelesaikan pengaduan nasabah.
- c) Memperkenalkan produk-produk dan jasa-jasa perusahaan.
- d) Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
- e) Mempertahankan nasabah agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik nasabah terbaru.<sup>29</sup>

## 3) Tata Tertib Pada Saat Bertugas

- b) Memakai kelengkapan seragam dan atribut perusahaan/bank.
- c) Tidak makan dan minum dihadapan nasabah.
- d) Tidak bergerombol di satu tempat tertentu.
- e) Tidak membaca koran atau majalah dihadapan nasabah.

### c. *Serurity/Satpam*

Sebagai seorang Satpam tentunya juga memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib dipatuhi.

---

<sup>29</sup> Sukarman Purba Syafrida Hafni Sahir, Mulkan Fadhli, Acai Sudirman, Abdurrozzaq Hasibuan, Dina Chamidah, Salmiah Sherly, Erika Revida, Janner Simarmata, *Keterampilan Manajerial Efektif*, ed. Tonni Limbong, 1st ed. (Yayasan Kita Menulis, 2020), 96.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) Satpam secara umum diantaranya :

1) Tugas dan Tanggung Jawab *Security*/Satpam

- a. Mengawasi seluruh wilayah Bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- d. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi.
- e. Memberikan perlindungan dan memberikan rasa aman kepada Nasabah selama dilingkungan Bank.

2) Sikap Layanan *Security*/Satpam

- a) Menjaga posisi tubuh selalu sigap dan siap selama menjalankan tugas.
- b) Selalu antusias menanggapi pertanyaan nasabah.
- c) Selalu berlaku ramah dengan memberikan kepada nasabah

- d) Berprilaku sopan dan santun dalam berbicara kepada nasabah.
- e) Selalu siap memberikan bantuan kepada nasabah yang datang.

#### **D. Kepuasan Nasabah**

##### **1. Pengertian Nasabah**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian Nasabah adalah pihak (individu atau lembaga) yang menggunakan jasa-jasa perbankan (dalam hal keuangan).<sup>30</sup>

Menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang Nomor 7 tahun 1998 tentang perbankan disebutkan bahwa Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah terbagi atas nasabah penyimpan yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, sedangkan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah.<sup>31</sup>

Menurut Kasmir, Nasabah merupakan raja, artinya seorang raja tetap dipenuhi semua keinginan dan

---

<sup>30</sup> Sigit Sapto Nugroho dan Yuni Purwanti, *Hukum Perbankan*, ed. Sarjiyati dan Anik Tri Haryani, (Jawa Tengah: Lakeisha, 2020), 15.

<sup>31</sup> Soegeng Wayhoedi dan Saporso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*, ed. Wurdianto, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), 23.

kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan tetap seperti melayani seseorang raja dengan arti masih dalam batas etika maupun moral dengan tidak merendahkan derajat suatu bank ataupun derajat *customer service* itu sendiri.<sup>32</sup>

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa Nasabah merupakan orang maupun badan usaha yang menggunakan jasa-jasa bank baik dalam bentuk simpanan maupun pinjaman.

## 2. Sifat- Sifat Pelanggan/Nasabah

Seperti dijelaskan sebelumnya, latar belakang pelanggan atau calon pelanggan beragam. Oleh karena itu, dalam melayani pelanggan sebaiknya seorang *Customer Service* mampu memahami dan mengerti sifat dari masing-masing pelangganya. Adapaun sifat-sifat Pelanggan atau nasabah adalah sebagai berikut :

### a. Nasabah dianggap sebagai raja

Petugas *customer service* harus menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

### b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.

Kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi,

---

<sup>32</sup> Dina Octaviani and Desi Natalia, "Persepsi Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Bank BRI Unit Mentebah Kabupaten Kapuas Hulu," *E-Journal Equilibrium Manajemen* 5, no. 2 (2019): 47.

pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi, tugas *customer service* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

Sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka di bantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

d. Nasabah mau diperhatikan

Nasabah yang datang kebank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.

e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank

Pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya. Oleh karena itu, jika membiarkan nasabah berarti menghilangkan pendapatan. Nasabah merupakan sumber pendapatan yang harus dijaga.<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, 184.

### 3. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah “puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.<sup>34</sup>

Menurut Kotler, Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan atau kesannya terhadap kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Tapi, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang.<sup>35</sup>

Menurut Engel mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah.<sup>36</sup>

Menurut Rangkuti, kepuasan nasabah terhadap suatu jasa ditentukan oleh tingkat kepentingan nasabah sebelum

---

<sup>34</sup> Ade Syarif Maulana, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI,” *Journal of Economics* 7, no. 2 (2016): 114.

<sup>35</sup> Any Meilani dan Dian Sugiarti, “Analisis Kualitas Layanan Dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Ilmiah Ekonomi Islam* 08, no. 03 (2022): 03.

<sup>36</sup> Andrianto Widjaja, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri Tbk” 5, no. 3 (2020): 108.

menggunakan jasa dibandingkan dengan hasil persepsi nasabah terhadap jasa tersebut setelah nasabah merasakan kinerja jasa tersebut.<sup>37</sup>

Sedangkan pendapat lain yaitu Ulil Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto menyatakan bahwa kepuasan didefinisikan sebagai selisih antara persepsi dan harapan konsumen sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank. Sehingga kriteria kepuasan yang ditinjau dari Ulil Azmi Mustofa dan Yudi Siyamto menyatakan bahwa “konsumen atau nasabah akan memiliki persepsi positif apabila penyedia jasa memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan konsumen”.<sup>38</sup>

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi keuntungan bank, nasabah akan loyal kepada bank, mengulangi lagi membeli produknya dan mempromosikannya kepada orang lain disekelilingnya.<sup>39</sup>

Jadi berdasarkan pengertian kepuasan nasabah di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang pelanggan atau konsumen

---

<sup>37</sup> Eva Sundari, *Dinamika Citra Dan Pelayanan Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Tinjauan Islam*, ed. Awliya Afwa dan Erfan Effendi, (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2021), 91.

<sup>38</sup> Ulul Azmi Mustofa and Yudi Siyamto, “Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Di Surakarta,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 1, no. 02 (2017): 97.

<sup>39</sup> Putriani, “Kepuasan Nasabah PT.Bank Rakyat Indonesia Unit Tapan Cabang Painan Dilihat Dari Kualitas Layanan Customer Service,” 113.

yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir terhadap produk atau pelayanan dari sebuah perusahaan.

#### 4. Indikator Kepuasan Nasabah

Adapun indikator kepuasan nasabah terhadap pelayanan perbankan yaitu antara lain sebagai berikut :

- a. *Tangible* (berwujud), yaitu kemampuan bank dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Kemampuan sarana dan prasarana fisik bank dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
- b. *Emphaty* (perhatian), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan karyawan kepada para nasabah dengan berupaya memenuhi keinginan nasabah.
- c. *Responsiveness* (cepat tanggap), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada nasabah dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

- e. *Assurance* (kepastian), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada bank.<sup>40</sup>

## E. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Islam

Dalam ilmu ekonomi islam, kepuasan seorang muslim disebut dengan *qana'ah*, kepuasan dalam islam (*qana'ah*) merupakan cerminan kepuasan seseorang baik secara lahiriah maupun batiniah. Kepuasan dalam islam mendorong seorang konsumen muslim bersikap adil. Konsep kepuasan dalam islam berkaitan dengan keimanan yang melahirkan rasa syukur.<sup>41</sup>

Kepuasan menurut islam harus mempertimbangkan beberapa hal berikut :

1. Barang atau jasa yang dikonsumsi harus halal.
2. Dalam mengkonsumsi barang atau jasa tidak berlebih-lebihan.
3. Tidak mengandung riba.<sup>42</sup>

Sedangkan menurut pendapat Qardhawi, sebagai panduan untuk menentukan kepuasan konsumen, sebuah perusahaan harus melihat kinerja perusahaan terkait dengan:

---

<sup>40</sup> Meithiana Indrasari, *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 63.

<sup>41</sup> Romi Adetio Setiawan, *The Future Of Islamic Banking and Finance in Indonesia* (New York: Routledge, 2022).

<sup>42</sup> Ririn Tri Ratnasari Fitria Solahika Salma, *Pengaruh Kualitas Jasa Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Hotel Grand Kalimas Di Surabaya, JESTT*, vol. 2, 2015, 327.

### 1. Sifat Jujur

Perusahaan harus menanamkan sifat jujur untuk semua karyawan yang ada pada perusahaan tersebut. Hal ini berdasarkan sabda Nabi Muhammad SAW yang artinya : Muslim itu adalah saudara muslim, tidak boleh bagi seorang muslim, jika ia berdagang dengan saudaranya dan menemukan cacat, kecuali diterangkannya. (HRR. Ahmad dan Thobrani)

### 2. Sifat Amanah

Amanah yaitu mengembalikan semua hak apa saja yang dimiliki dan tidak mengurangi hak-hak yang milik orang lain. Dalam berdagang dikenal istilah “menjual dengan jujur dan amanah”, itu berarti penjual menjelaskan karakteristik, kualitas dan harga produk untuk pembeli tanpa melebih-lebihkan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka sebuah perusahaan sebaiknya memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen, diantaranya menjelaskan hal-hal apa saja yang berkaitan dengan produk atau jasa yang akan dijual kepada konsumen.

### 3. Benar

Kebohongan komersial sangat dikutuk dalam islam, terutama jika disertai dengan sumpah palsu atas nama Allah SWT. Dalam hadist mutafaq’alaih dari hakim Hazm yang artinya: “penjual dan pembeli bebas memilih selama belum putus transaksi, jika keduanya bersikap benar dan menjelaskan

kekurangan barang yang diperdagangkan maka keduanya mendapatkan berkah dari transaksi tersebut". Namun, jika pembeli dan penjual saling membohongi/menutupi kekurangan barang atau jasa dagangan mereka maka jika memperoleh laba, hilanglah keberkahan jual beli tersebut.<sup>43</sup>

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ  
لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۖ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي  
الْأَمْرِ ۖ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: "Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal."<sup>44</sup>

---

<sup>43</sup> Irmawati Alimuddin dan Ivonne Ayesha Ickhsanto Wahyudi, Chairul Iksan Burhanuddin, Sufyati, Maryam Nurdin, Dedi Mardianto, Iin Khairunnisa, Fifi Nurafifah Ibrahim, Nurfadila, Roikhan Mochamad, Syamsuddin, Muhammad Nasrun, *Ekonomi Syariah*, ed. Ari Yanto (Sumatera Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 98–99.

<sup>44</sup> *Al Quran dan Terjemahannya Q.S Al-Imron ayat 159*.