

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Perbankan**

##### **2.1.1 Pengertian kualitas**

Menurut Kotler dan Keller (2013:138)

“kualitas adalah keseluruhan dari kelengkapan fitur suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memberi kepuasan terhadap suatu kebutuhan”

Sedangkan menurut Fandy Tjiptono (2010:4)

“kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk dan jasa, manusia, prose dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Kualitas adalah mutu dari suatu produk atau jasa harus mendapat perhatian dari para manajemen, sebuah kualitas mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan yang bisa diperoleh perusahaan.

Persaingan mutu atau kualitasitu akan berbeda-beda. Hal ini seakan sangat tergantung pada siapa orang yang mendefinisikannya dan dari sudut mana ia melihat semua kualitas atau mutu.

Menurut Lovelock (1994) melihat kualitas atau mutu dari beberapa sudut pandang, yaitu :

- a. Transcendental approach
- b. Product based approach
- c. Use based approach
- d. Manufacturing based approach
- e. Value based approach

### **2.1.2 Pengertian pelayanan**

Menurut M.Napis Djunaedi (2011:470)

“pelayanan dalam bahasa arab dikenal dalam istilah khidmah. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis”.

Menurut Didin Hafiduddin (2012:72) yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal adalah :

- a. Profesional
- b. Jujur

### **2.1.3 Kualitas pelayanan karyawan**

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan karyawan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh pelanggan atau yang bersifat dalam diri pelanggan. Menurut Ali Hasan (2010:91) sejumlah atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan penggunaan industri jasa adalah sebagai berikut :

- a. Ketepatan waktu pelayanan
- b. Akurasi pelayanan
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberi pelayanan
- d. Kelengkapan.
- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan.
- f. Variasi model pelayanan.

- g. Kenyaman memperoleh pelayanan.
- h. Pelayanan pribadi.
- i. Pendukung pelayanan.

#### **2.1.4 Faktor penyebab kualitas pelayanan yang buruk**

Ada beberapa faktor yang menyebabkan kualitas suatu jasa menjadi buruk (Fandy,2010:85) yang meliputi hal berikut ini :

- a. Produksi dan konsumsi terjadi secara simultan.
- b. Intensitas tenaga kerja yang tinggi.
- c. Dukungan pada pelanggan internal kurang memadai.
- d. Kesenjangan komunikasi.
- e. Melayani semua pelanggan dengan cara yang sama.

#### **2.1.5 Strategi meningkatkan kualitas pelayanan**

Meningkatkan kualitas jasa tidaklah mudah, karena banyak faktor yang perlu dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas yaitu terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Di antara berbagai faktor yang perlu mendapatkan perhatian adalah mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, mengembangkan budaya kualitas, menciptakan automating quality, menindak lanjuti jasa dan mengembangkan sistem informasi kualitas jasa (Fandy, 2010:88)

#### **2.1.6 Cara menilai kualitas pelayanan**

Menurut (Gronroos dalam Edvardsson, et al, (1994) yang dikutip dalam Tjiptono (1996) menyatakan ada 3 kriteria pokok yang digunakan pelanggan dalam menilai kualitas pelayanan yaitu outcome-related, process related dan

image related. Dimana bahwa ke3 kriteria tersebut dapat dijabarkan menjadi 6 unsur.

### **2.1.7 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan.

Ada lima dimensi kualitas menurut Parasuraman *et,Al* dalam Fandy Tjiptono (2010 : 15 ) yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah :

#### **a. *Tangible* (Bukti fisik)**

Adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.

#### **b. *Reliability* (Kehandadalan)**

Adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan

pendidikan guna meningkatkan kemampuannya. Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

**c. Responsiveness (daya tanggap)**

Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.

**d. Assurance (jaminan)**

Adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberi rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya maka hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Jaminan dalam perusahaan antara lain pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko.

**e. Empati**

Adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara cepat dan tepat.

**2.1.8 Loyalitas nasabah**

Menurut Fandy Tjiptono (2010:46) pengertian loyalitas adalah sebagai berikut :

“kesetiaan atau loyalitas konsumen merupakan dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidak setiaan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen”

Adapun definisi loyalitas konsumen sebagaimana yang diungkapkan oleh Ratih Huriyati (2013:129) adalah :

“loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang meskipun pengaruh situasi apapun.

#### **2.1.9 Sifat – sifat Pelanggan / Nasabah**

Seperti dijelaskan sebelumnya, latar belakang pelanggan atau calon pelanggan beragam. Oleh karena itu, dalam melayani pelanggan sebaiknya seorang *frontliner* mampu memahami dan mengerti sifat masing – masing pelanggannya.

a. Pelanggan dianggap sebagai raja yaitu *frontliner* harus menganggap pelanggan sebagai raja yang harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya. Pelayanan yang diberikan harus seperti pelayanan yang diberikan kepada seorang raja, namun masih dalam batas – batas etika dan moral dengan tidak merendahkan derajat perusahaan atau derajat *frontliner* itu sendiri.

b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya. Kedatangan pelanggan dan calon pelanggan ke perusahaan adalah agar hasrat atau keinginannya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi atau keluhan – keluhan. Jadi, tugas *frontliner* adalah berusaha memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan.

- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung. Ada kecenderungan bahwa pelanggan tidak suka dibantah ada didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks.
- d. Pelanggan mau diperhatikan. Setiap pelanggan dan calon pelanggan yang datang ke perusahaan pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Oleh karena itu, petugas *frontliner* hendaknya memberikan perhatian secara penuh sehingga pelanggan benar – benar merasa diperhatikan.
- e. Pelanggan merupakan sumber pendapatan. Tujuan utama setiap perusahaan adalah untuk memperoleh pendapatan dan laba yang maksimal. Perlu diketahui bahwa pendapatan utama perusahaan adalah dari transaksi yang dilakukan oleh pelanggannya. Oleh karena itu, jika membirkan pelanggan berarti menghilangkan pendapatan

#### **2.1.10 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik / Berkualitas**

Jika perusahaan selalu ingin dianggap yang terbaik dimata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayan yang terbaik.

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Berikut ini ciri – ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan yaitu :

- a. Tersedia karyawan yang baik : karyawan yang melayani pelanggan, dalam hal ini *Teller*, merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani pelanggan.
- b. Tersedia Sarana Prasarana : dalam melayani pelanggan hal lain yang juga penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Meja dan kursi serta peralatan pendukung lainnya harus nyaman untuk ditempati dan dipandangi. Sarana dalam ruangan juga harus tenang, tidak berisik, dan sejuk.

Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan betah berurusan dengan perusahaan.

c. Bertanggung jawab : karyawan bank yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga selesai. Artinya, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan bank harus mampu melayani dari awal sampai akhir.

## **2.2 Teller**

### **2.2.1 Teller**

system *Teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan terhadap nasabah dicounter yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *Teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam system kasir. Teller adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai

*Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

Dalam penerapan system *Teller* terdapat beberapa jenis teller (Ibid, h,31.) yaitu:

- 1) Corporate Teller
- 2) Individual Teller
- 3) Noncash Teller
- 4) Foreign Exchange Teller
- 5) Local Currency Teller
- 6) Express Teller
- 7) Mixed Transaction Teller
- 8) Special Teller

Dalam system *Teller* terdapat jenis jabatan teller (Ibid, h.32.) yaitu:



- 1) Head Teller
- 2) Assisten Head Teller
- 3) Teller Kliring
- 4) Teller Khusus
- 5) Teller Tabungan
- 6) Petugas Stop Payment

### **2.2.2 Perilaku Penting seorang Teller**

Menjadi barisan terdepan dalam pelayanan pelanggan, seperti seorang *Teller* dan jenis tugas fungsi lainnya sebagai *Teller* dapat menunjukkan dan memperbaiki Citra Perusahaan (*Brand Image*). Hal inilah bagi beberapa perusahaan yang sangat mengandalkan *Teller* dalam *Core Business* mereka, sangat intensif menjadi PERHATIAN UTAMA. Berikut ini adalah **11** perilaku penting seorang *Teller* dalam tugas dan fungsinya sehari-hari.

#### **1. Senyum Tulus**

Untuk seorang *Teller*, Senyum ini merupakan senjata paling ampuh sebagai modal utama dalam menghadapi Pelanggan, Senyum yang tulus bukan senyum yang dibuat – buat. Karena itu Anda saat mau bekerja harus mempersiapkan Mental yang Positif atau Kondisi Fisik maupun Hati yang tidak Kusut, mulailah pagi hari dengan senyuman maka akan ditutuplah hari kerja Anda penuh semangat dan kenyamanan walau puluhan Pelanggan dilayani pada hari itu.

#### **2. Wajah Hangat dan Bersemangat**

Kesiapan Mental dan Fisik mempengaruhi petugas *Teller* saat bekerja dan hal ini perlu motivasi tinggi dalam bekerja, sehingga akan mendukung penampilan dan senyum tulus tersebut diatas



### **3. Pelanggan adalah Orang Penting**

Petugas *Teller* harus menempatkan Pelanggan sebagai orang penting, sehingga baru kita bisa melakukan *Service*, bagi pelanggan yang bermasalah kita harus meyakinkan diri bahwa mereka adalah orang penting yang seharusnya tidak perlu mencari atau membuat masalah.

### **4. Dengarkan Kebutuhan Pelanggan**

Petugas *Teller* dalam hal ini perlu melatih mendengarkan pelanggan lebih dahulu apa yang mereka kehendaki atau mendengarkan dahulu apa keluhannya atau pendapatnya, baru kita mengambil langkah tindakan. Sebagai seorang *Teller* tidak perlu bersikap Arogan dan Egois karena merasa lebih paham dan mengerti tentang hal yang diinginkan Pelanggan.

### **5. Sebutkan Nama Pelanggan**

Petugas *Teller* harus menggunakan metode menghafal nama yang sangat tepat atau dengan metode suatu pertanyaan sehingga nama pelanggan akan kita ketahui dan selama berkomunikasi kita menyebut nama pelanggan, hal ini menunjukkan Atensi atau Perhatian yang sederhana tapi membawa dampak yang

besar. Pelanggan akan sangat merasa ditempatkan pada posisinya sebagai Orang Penting dalam pelayanan tersebut.

## **6. Bahasa Tubuh yang baik**

Bahasa tubuh bagi petugas *Teller* sangat penting dan mempunyai makna yang Berguna, seperti Mengangguk, Sikap Tangan, Sikap Duduk, Pandangan Mata, dan lainnya, hal ini mengandung arti dalam berkomunikasi. Perlu dihindari hal yang menghambat semisal Suka Menggaruk garuk Tangan, Sikap Duduk yang agak Miring, Sikap Berdiri yang kurang baik.

## **7. Bicarakan tentang Minat Pelanggan**

Banyak petugas *Teller* kurang memperhatikan akan hal ini, kebanyakan yang dibaca hanya Berita Selebritis, sebaiknya kita meng-update informasi dari koran yang favorit misalnya Kompas, Tempo, Suara Pembaharuan, Media Indonesia, dan lainnya, hal ini akan bisa mengimbangi saat Anda berkomunikasi dengan pelanggan, karena dengan mengerti Minat Pelanggan memudahkan komunikasi kita dengan mereka dan sangat menunjukkan Anda memiliki wawasan luas.

## **8. Tata Bahasa yang Halus**

Bagi Petugas *Teller* sangat penting menggunakan tata bahasa yang baik dan mengerti akan situasi saat terjadinya pembicaraan, sehingga dengan tepat menggunakan tata bahasa yang baik, standar pelayanan tidak akan terkesan dibuat – buat atau tidak sopan.

## **9. Proses yang dikerjakan**

Yang dimaksud dengan ini adalah bagaimana kita meyakini proses yang sedang ditunggu oleh pelanggan sedang dikerjakan sehingga pelanggan yakin bahwa kebutuhannya terpenuhi dan diperhatikan, dan seorang *Teller* harus memahami

cara menyampaikan proses pelayanan tersebut dengan bahasa yang mudah diterima pelanggan.

### **10. Product Knowledge**

Petugas *Teller* sangat perlu untuk mengetahui tentang produk apa yang kita punya baik secara konsep maupun hal teknis global sehingga saat mereka berkomunikasi dengan pelanggan atau calon pelanggan tidak terhambat. Product Knowledge dalam hal ini merupakan bagian dari prosedur dan proses yang terjadi di perusahaan kita

### **11. Tampil Rapi**

Sudah menjadi kewajiban bagi setiap *Teller* berpenampilan selalu rapi dalam setiap kesempatan, hal ini bukan berarti selalu mahal, serta perlu pula mencocokkan setelan baik warna maupun bentuk pakaian yang dipakainya maupun riasan wajah yang tidak mencolok.

*Teller* akan menjadi Duta Perusahaan dan secara tidak langsung akan mengangkat Brand Image atau Citra Perusahaan, dengan kesederhanaan (tampil sederhana) bukan jaminan seorang *Teller* akan berpenampilan buruk dan bukan pula kemewahan akan menjadikan keberhasilan seorang sebagai *Teller* yang baik. Bagaimanapun Simple is Beauty, dengan Kesederhanaan akan ditemui Keindahan. 11 Perilaku Penting seorang *Teller* dalam Tugas dan Fungsinya sehari-hari akan banyak membantu sukses seorang *Teller* ataupun perusahaannya.

#### **2.2.3 Etika *Teller***

Merupakan tata cara berhubungan dengan manusia lainnya. Khusus untuk dunia perbankan masalah etika sangat perlu untuk diketahui dan dijalankan. Nasabah yang datang ke bank sekalipun tanpa diundang merupakan tamu penting, tamu kehormatan yang harus diberikan pelayanan yang maksimal. Agar nasabah merasa dihargai, dihormati dan diselesaikan masalahnya, setiap karyawan bank perlu memahami etika perbankan. Tanpa etika perbankan yang benar maka

kemungkinan bank akan kehilangan nasabahnya. Dalam praktiknya secara garis besar dasar-dasar dalam etika perbankan yang harus dijalankan oleh setiap karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan nasabah sampai tuntas.
- b. Selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah.
- c. Sopan dan ramah dalam melayani nasabah tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apapun.
- d. Memiliki rasa toleransi yang tinggi dalam menghadapi setiap tindak tanduk para nasabah.
- e. Menjaga perasaan nasabah agar tetap merasa tenang, nyaman dan menimbulkan kepercayaan.
- f. Dapat menahan emosi dari setiap kasus yang dihadapi terutama dalam melayani nasabah yang berperilaku kurang baik.
- g. Menyenangkan orang lain merupakan sikap yang harus selalu ditunjukkan oleh setiap karyawan bank.

#### **2.2.4 Sikap dan Perilaku**

Sikap dan perilaku merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah. Sikap melayani merupakan sikap utama dari seorang pemasar khususnya pegawai bank. Rasulullah SAW bersabda bahwa "salah satu ciri orang beriman adalah mudah bersahabat dengan orang lain, dan orang lain pun mudah bersahabat dengannya". Al-Quran memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat

lemah lembut dan sopan santun mana kala berbicara dan melayani pelanggan atau nasabah. Allah berfirman :

*Artinya: Dan (ingatlah), ketika kami mengambil janji dari Bani Israil (yaitu): janganlah kamu menyembah selain Allah, dan berbuat kebaikanlah kepada ibu bapa, kaum kerabat, anak-anak yatim, dan orang-orang miskin, serta ucapkanlah kata-kata yang baik kepada manusia, Dirikanlah shalat dan tunaikanlah zakat. Kemudian kamu tidak memenuhi janji itu, kecuali sebahagian kecil daripada kamu, dan kamu selalu berpaling. (QS. Al-Baqarah: 83)*

Al-Quran juga mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, berperilaku baik dan simpatik kepada sesama. Al-Quran juga mengharuskan pemeluknya untuk berlaku sopan dalam setiap hal; bahkan dalam melakukan transaksi bisnis dengan orang-orang yang bodoh, tetap harus berbicara dengan ucapan dan ungkapan yang baik. Sebagai karyawan bank maka sudah sepantasnya berlaku sopan dan baik kepada nasabah supaya nasabah tersebut merasa senang dan akhirnya mempertahankan diri untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut dan menjadi nasabah yang loyal yang akhirnya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bank tersebut.

### **2.2.5 Penampilan**

Dalam melayani nasabah, karyawan bank dituntut untuk berpenampilan semenarik mungkin, karena penampilan adalah hal pertama yang dilihat oleh nasabah. Secara umum penampilan yang prima yang ditampilkan oleh setiap pegawai bank adalah:

1. Wajar maksudnya sikap dan tindakan setiap karyawan bank tidak dibuat-buat.
2. Dalam hal berpakaian harus selalu rapi, serasi dan bersih, dan tidak menggunakan aksesoris dan make-up yang berlebihan.

3. Selalu mengucapkan salam ketika bertemu atau berpisah dengan nasabah, termasuk ucapan terima kasih.
4. Selalu bersikap optimis dan tidak pesimis serta tidak ragu-ragu dalam bertindak, sehingga mampu memberikan kepada nasabah atas layanan yang diberikan.
5. Berprilaku yang baik lincah, gesit, mudah bergaul, dan cepat tanggap namun tidak over acting didepan nasabah atau tamu yang pada akhirnya dapat membuat nasabah jengkel.
6. Lemah lembut dan sopan santun dalam melayani tamu atau nasabah, membuat nasabah merasa dihargai oleh karyawan bank.
7. Selalu memberikan perhatian, tidak cuek dalam menghadapi tamu atau nasabah, dalam hal ini nasabah merasa memperoleh perhatian serius.
8. Selalu suka membantu sehingga nasabah merasa ringan dalam menghadapi urusannya.

### **2.2.6 Cara Berpakaian**

Cara berpakaian merupakan salah satu bagian dari penampilan. Pakaian menunjukkan kepribadian seseorang. Dalam hal memberikan pelayanan cara berpakaian mendapat perhatian khusus.

Dalam praktiknya cara berpakaian yang baik adalah menggunakan pakaian dinas yang sudah ditentukan pada hari-hari tertentu, gunakan pakaian yang necis dan rapi, gunakan tanda pengenal yang telah diwajibkan, gunakan sepatu dan kaus kaki yang serasi dengan pakaian dan tidak diperkenankan memakai sandal dikantor, masukkan baju kedalam celana sehingga terlihat rapi dan janganlah sesekali menggunakan baju yang keluar.

## **2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

### **2.3.1 Definisi SOP**

Standar operasional prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator – indikator teknis, administratif dan procedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada yang bersangkutan.

### **2.3.2 Tujuan SOP**

Adapun tujuan dari SOP tersebut menurut Isti : (2013:32) adalah :

1. Agar petugas atau pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas atau pegawai dalam organisasi atau unit kerja.
2. Agar mengetahui dan jelas peran dan fungsi tiap – tiap organisasi.
3. Memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari petugas atau pegawai terkait.
4. Melindungi organisasi atau unit kerja dan petugas atau pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
5. Untuk menghindari kegagalan atau kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefisiensi.

### **2.3.3 Kapan SOP Diperlukan**

Menurut Isti (2013:33) SOP diperlukan pada saat :

1. SOP harus sudah ada sebelum pekerjaan dilakukan.
2. SOP digunakan untuk menilai apakah pekerjaan tersebut sudah dilakukan dengan baik atau tidak.
3. Uji sop sebelum dijalankan, lakukan revisi jika ada perubahan langkah kerja yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja.

### **2.3.4 Keuntungan adanya SOP**

Keuntungan adanya SOP menurut Isti (2013:33) adalah :

1. SOP yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksanaan menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.



2. Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
3. SOP juga bisa dipergunakan sebagai alat atau alat training dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai.

Dalam menjalankan operasional perusahaan peran pegawai memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar – standar operasi prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh – sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat visi dan misi perusahaan.

### **2.3.5 Berkesimbangan antara teller dan frounliner adalah :**

memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Dalam dunia perbankan, Frontliner merupakan sebuah kategori dari fungsi jabatan pekerjaan di bank itu sendiri. Jenis posisi / jabatan yang dapat dikategorikan sebagai frontliner dalam sebuah bank yaitu termasuk diantaranya adalah seorang customer service dan teller.

## **1.4 Frontliner (Customer Service, Teller, Security)**

### **2.4.1 Customer Service**

Dalam ilmu manajemen *Customer Service* dapat dikatakan sebagai ilmu dan dapat jugadikatakan sebagai seni. Dikatakan sebagai ilmu karena *Customer Service* termasuk dalam bagian pemasaran dan lebih dekat kepada penjual dan *Customer Service* dapat dipelajari, diajarkan dan dipraktikan. Sedangkan *Customer Service* dikatakan sebagai senidikarenakan *Customer Service* sangat membutuhkan unsur kreatif, inisiatif dan keterampilan dalam berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain.

Jadi, *Customer Service* adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada digaris paling depan dan bertugas melayani pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan atau bank.

Tugas dan fungsi bagian customer service (Afiff, Faisal 1996 h.29) adalah sebagai berikut:

1. melayani pelanggan atau nasabah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk, jasa dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari dalam setiap jenis produk
2. melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukaan rekening
3. memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan
4. memberikan informasi produk-produk

Peraturan dasar yang harus dimiliki *Customer Service* (Abdul Majid, Soharto, h 62-63):

1. busana rapi dan murah senyum
2. menjaga sikap
3. memberikan ekspresi wajah terpercaya
4. menyambut nasabah dengan sopan
5. berbicara secara jelas teratur dan baik

#### **2.4.2 Satpam (satuan pengamanan) atau *Security***

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk instansi atau badan usaha untuk melakukan pengamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa dilingkungan kerjanya

Dalam pelaksanaannya tugasnya anggota satpam berperan sebagai :

- 1) Unsur pembantu pimpinan dibidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- 2) Memandu nasabah kedalam bank

- 3) Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk, slip ataupun nomer antrian

Dalam hal pelayanan dilingkungan bank, satpam biasanya membantu nasabah dalam menunjukkan contoh penulisan formulir yang benar, memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank.