

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada jaman sekarang industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri perbankan ini menjadi lebih kompetitif karena adanya deregulasi peraturan. Saat ini, bank memiliki fleksibilitas pada layanan yang mereka tawarkan, lokasi tempat mereka beroperasi, dan tarif yang mereka bayar untuk simpanan deposal.

Di Indonesia sendiri, kegiatan perbankan mulai berkembang sejak zaman penjajahan Belanda. Bank pertama di Indonesia didirikan pada tahun 1827 yang bernama *DeJavasche Bank*. Pada tahun 1896 seorang penduduk pribumi bernama R. Aria Wirya Atmaja mendirikan sebuah Bank yang diberi nama *Hulp en Spaar Bank*. Tujuan pendirian bank tersebut adalah untuk membantu masyarakat agar terhindar dari rentenir atau lintah darat. Tahun demi tahun telah dilewati sehingga bank ini berkembang pesat dan oleh Pemerintah Belanda yang kemudian Namanya diganti menjadi *Algemene Volks Credit Bank*. Definisi dari bank itu sendiri adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya menghimpun dana dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat dalam bentuk kredit serta memberikan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang menurut Kuncoro (2002:68).

Setelah Indonesia merdeka, bank tersebut dinasionalisasi dan diganti namanya. Dari yang semula bernama *De Javasche Bank* diganti nama menjadi Bank Indonesia (BI).

Menjalankan sebuah perusahaan, bank perlu mempunyai *SOP (Standard Operating Procedures)* yang berguna untuk kelangsungan operasional serta menjaga kualitas layanan yang akan di berikan pada nasabah bank tersebut. Kualitas layanan merupakan strategi yang mendasar dalam upaya perusahaan meraih sukses dan berkelanjutan dalam lingkungan persaingan bisnis yang ketat menurut Rangkuti (2006:5). Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator - indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan Atmoko (2011:2). Tujuan *SOP* adalah menciptakan komitmen mengenai apa yang dikerjakan oleh satuan unit kerja instansi pemerintahan untuk mewujudkan good governance.

SOP yang digunakan juga berbeda pada setiap bank, sesuai dengan kebutuhan pada bank dan setiap posisi pada suatu bank, memiliki *SOP* antar bagian yang berbeda isinya, terutama pada *teller* akan berbeda dengan *SOP* pada *customer service*. *Teller* misalnya, selain ditunjang dari segi penampilan, *teller* juga harus ditunjang dari segi ketaatannya dalam menjalankan aktifitas sebagai seorang *teller*. *Teller* harus memegang aturan-aturan yang telah ditetapkan perusahaan tersebut yang tertuang dalam *SOP. Standard Operating*

Procedures yang telah ditetapkan pada bank tersebut untuk menunjang kegiatan pada *teller*. *Teller* harus menjalankan SOP dengan baik dan benar. Penggunaan *SOP* yang baik dan benar akan mempengaruhi pelayanan dan diharapkan akan meningkatkan pendapatan pada suatu bank.

Standar operasional prosedur tidak saja bersifat internal tetapi juga eksternal, karena *SOP* selain digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik yang berkaitan dengan ketepatan program dan waktu, juga digunakan untuk menilai kinerja organisasi publik di mata masyarakat berupa responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Hasil kajian menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki *SOP*, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja pelayanan publik instansi pemerintah memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja instansi pemerintah dapat dievaluasi dan terukur. Dengan demikian begitu pentingnya *SOP* pada *teller*, sebagaimana yang telah di uraikan diatas, maka tugas akhir ini berjudul **“Penggunaan *SOP* (*Standard Operating Procedures*) pada *teller* untuk kepuasan nasabah pada PT. Bank Cimb Niaga Surabaya”**.

1.2 Perumusan Masalah

Bagaimana penerapan *SOP (Standard Operating Procedures)* pada *teller* untuk kepuasan nasabah PT. Bank Cimb Niaga Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui penerapan *SOP (Standard Operating Procedures)* pada *teller* untuk kepuasan nasabah PT. Bank Cimb Niaga Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

a. Bagi Instansi

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi dalam kegiatan pelayanan yang dilakukan *teller*.

b. Bagi Pembaca

Dapat menambah wawasan pembaca dan memberi pandangan baru terhadap *SOP* yang digunakan oleh *teller*.

c. Bagi STIE Perbanas

Sebagai kajian ilmu mengenai seberapa pentingnya penggunaan *SOP* pada *teller* serta penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi mahasiswa yang akan membahas tentang *SOP* pada *teller* lebih dalam lagi.