

**PENGGUNAAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) PADA
TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CIMB NIAGA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Pendidikan Diploma III Jurusan
Manajemen Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

FAZA NUR AULIA

2016110002

**DIPLOMA 3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2019

**PENGGUNAAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) PADA
TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CIMB NIAGA
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Penyelesaian Program Pendidikan Diploma III Jurusan
Manajemen Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

FAZA NUR AULIA

2016110002

**DIPLOMA 3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2019

**PENGGUNAAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) PADA
TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CIMB NIAGA
SURABAYA**



(Rohmad Fuad Armansyah,SE., M.Si.)

NIDN . 0708118405

TUGAS AKHIR

PENGGUNAAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) PADA TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CIMB NIAGA SURABAYA



Ketua

: Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.



Sekretaris

: Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si.



Anggota

: Chitra Laksmi Rithmaya, SE., M.M.



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Faza Nur Aulia
Tempat, Tanggal Lahir : Samarinda, 3 September 1997
N.I.M : 2016110002
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Penggunaan SOP(Standard Operating Procedures) pada teller untuk kepuasan nasabah PT. Bank CIMB Niaga Surabaya

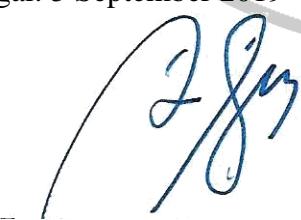
Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal: 5 September 2019

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 2 September 2019



(Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak.) (Rohmad Fuad Armansyah,SE., M.Si.)

NIDN . 0708118405

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : FAZA NUR AULIA
Alamat : JALAN KEBRAON II NO. 38 A SURABAYA
NIM : 2016110002
Program Studi : KEUANGAN DAN PERBANKAN
Program Pendidikan : DIPLOMA 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

**PENGGUNAAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) PADA
TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK CIMB NIAGA
SURABAYA**

Adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan skripsi tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 25 Juli 2019

Yang menyatakan,



(Faza Nur Aulia)

MOTTO

“ Hidup ini seperti sepeda. Agar tetap seimbang, kau harus terus bergerak.” –

Albert Einstein

“ Lakukan yang terbaik, sehingga aku tak akan menyalahkan diriku sendiri atas segalanya.” – Magdalena Neuner

“ Kau tak akan pernah mampu menyebrangi lautan sampai kau berani berpisah dengan daratan.” – Christopher Columbus

“ Waktumu terbatas. Jangan menyia-nyiakannya dengan menjalani hidup orang lain.” – Steve Jobs

“ There is only one thing that makes a dream impossible to achieve : the fear of failure.” – Paulo Coelho

“ Yakin.” – Faza Nur Aulia

PERSEMBAHAN

Pada bagian ini, Faza mau mengucapkan terimakasih untuk orang – orang yang selalu memberi semangat pada Faza untuk terus berjuang menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar.

Pertama – tama Faza ucapan syukur dan terimakasih kepada ALLAH SWT karena dengan rahmatnya Faza diberika kelancaran dan kesehatan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan benar. Beribu syukur Faza panjatkan kepada ALLAH untuk segala rejeki yang telah ALLAH berikan pada Faza. Sekali lagi, Faza sangat bersyukur sekali karena Tugas Akhir ini akhirnya selesai juga.

Orang Tua (Bapak dan Mamak)

Mak, Pak anakmu sudah menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terimakasih atas doanya, yang selalu menyertai Faza dimanapun Faza berada. Faza sangat bahagia sekali karena mamak dan bapak selalu dukung Faza, selalu sayang, selalu percaya sama Faza. Teruntuk spesial buat mamak, terimakasih mak selalu kasih semangat buat kakak, buat suruh kakak sabar, sabar dan sabar. Terimakasih atas kasih sayangmu, atas segala yang kakak tidak bisa ungkapkan satu per satu. Maafkan atas kesalahan kakak yang masih bantah kalau di bilangin, atau di suruh buat

bantuin mamak. Maaf atas nada – nada tinggi yang sering tidak sengaja keluar dari mulut kakak ini mak, itu hanya kelelahan saja sehingga terbawa emosi, namun di lubuk hati yang terdalam kakak bener – benar menyesal mak, kakak tidak bermaksud berbuat begitu. Mak, love you so much more !!. Mungkin ada yang mamak tidak ketahui dari anak mu ini, bahwa anak mu ini tidak pandai mengutarakan langsung isi hatinya kepadamu mak, karena Faza malu atau bisa dikatan gengsi buat mengungkapkan bahwa kakak sayang sama mamak !. Selalu jadi ibu yang terkuat dan terhebat untuk kakak dan adek ya mak, sehat selalu. Untuk adek, terimakasih telah menjadi teman bahkan sahabat buat kakak, maafkan kalau kakak ada salah ya, love youu dek. Apapun yang kakak lakukan itu demi kebaikan adek, jangan marah – marah terus yah, hehe.

Diploma Keuangan dan Perbankan Angkatan 2016

Kalian luar biasa !!, senang sekali bisa kenal satu sama lain sama kalian, pokoknya kalian itu *the best* !.



PERTEMANAN POSESIF

Terimakasih buat kalian, teman yang selalu ingetin Faza, selalu semangatin satu sama lain, berasa kaya udah kenal satu sama lain padahal baru dekat yah awal semester 5 kalau tidak 6. Bersyukur sekali kita bisa sama – sama ngerjain Tugas Akhirnya, semoga silaturrahmi nya ga putus sampai di kuliah aja ya, semangat

dan sukses selalu , Love you all !!. Buat Hana, makasih naa jadi teman atau bahkan temen kentel setelah rejak yang gokil, bego bareng, Salsa makasih udah mengisi hariku dengan menemaniku renang ataupun ke perpus balpem bareng, Pondok si anak yang selalu curhat tentang masa lalunya, Solikah si anak nge gas but anaknya baik ngets kadang aku suka nebeng kita dulu deket tapi apa yang membuat kita jauh dan akhirnya deket lagi, Echa si anak ootd an, anak lola tapi baik kok kadang temen nonton dadakan, Aripin si supir kita, anak turing lama lama gelarnya sarjana embong, Laras si anak diem kalau sekalinya ngomong langsung nyelekit kit, Ling ling si telor ceplok aku, di deket rumahnya ada mie ayam enak. Buat kalian terimakasih telah menemani dan menjadi teman Faza, maafin faza ya kalau ada salah , semangat ya rek..

REIZA RESPATI

Terimakasih rejak sudah menemaniku selama 3 tahun ini. Selalu jadi bayanganku kemanapun aku pergi, selalu jadi penasihat yang bijak saat aku curhat. Selalu kita sepemikiran entah itu yang baik atau buruk,haha. Moodboosterku pokoknya. Maafin Faza yah jak, kalau ada salah kata dan perbuatan, jangan putus silaturrahmi ya, sukses selalu !!.

ICHA KRISNAWATI

Teruntuk dirimu, aku meminta maaf dan beterimakasih telah menjadi teman kemanapun aku pergi. Entah apa yang memisahkan kita, kukira itu telah selesai dan kita bisa berteman lagi. Kita masih berteman, tetapi masih ada jarak diantara kita. Sekali lagi terimakasih dan Faza minta maaf jika ada salah kata atau perbuatan yang baik sengaja ataupun tidak, sukses selalu leee... .

untuk Kalian yang udah bantu isi kuesioner

Terimakasih buat kalian yang udah mau direpotin sama faza buat isi kuesioner. Maaf juga ya udah maksa minta isi kuesionernya, semoga kebaikan kalian dapat balasan yang setimpal sama ALLAH SWT.

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur atas kehadirat Allah SWT ayas limpahan Rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul **“Penggunaan SOP (Standard Operating Procedures) pada teller untuk kepuasan nasabah PT. Bank CIMB Niaga Surabaya”**.

Dengan selesainya penulisan Tugas Akhir ini, penulis sangat berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungannya baik secara materiil maupun moril kepada penulis. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Bapak Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak. selaku Ketua Program Studi Diploma STIE Perbanas Surabaya.
3. Bapak Rohmad Fuad Armansyah, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Yunesti Dwi Kenya selaku *Service Manager* PT. Bank CIMB Niaga Surabaya yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi Tugas Akhir.
5. Serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih banyak atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih banyak memerlukan banyak sekali pembenahan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun demi

kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan bagi almamater tercinta, STIE Perbanas Surabaya.



**PENGGUNAAN SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) PADA
TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PT. BANK CIMB NIAGA
SURABAYA**

Faza Nur Aulia

2016110002

e-mail : faza.aulia03@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan *SOP* (*Standard Operating Procedures*) pada *teller* untuk kepuasan nasabah PT. Bank CIMB Niaga Surabaya. Penelitian ini dilatar belakangi banyaknya petugas yang lalai dalam menerapkan *SOP*, sehingga dapat mempengaruhi kualitas bank terhadap kepuasan nasabah. Namun tidak hanya petugas, nasabah terkadang juga melupakan beberapa prosedur yang telah ada dan dapat membuat transaksi tidak berjalan dengan semestinya. Sehingga pentingnya *SOP*, dapat membantu petugas maupun nasabah dalam menyelesaikan masalah sesuai dengan prosedur yang ada. Penelitian ini termasuk jenis penelitian deskriptif. Penulis melakukan penyebaran *e-kuesioner* kepada nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya dan melakukan wawancara kepada petugas yang terkait yaitu *teller* PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya. Data yang terkumpul dari penyebaran *e-kuesioner* kepada nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya dan wawancara kepada *teller* PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya termasuk data primer, sedangkan data sekunder penulis mengambil dari penelitian sebelumnya, dan beberapa buku yang mendukung. Penulis berfokuskan pada nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya yang hanya berdomisili di wilayah Surabaya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya telah puas akan pelayanan yang diberikan oleh *teller* PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya, namun tetap harus ditingkatkan lagi. Kepuasan nasabah akan sangat mempengaruhi citra perusahaan. Untuk petugas yaitu *teller*, harus memahami terlebih dahulu *SOP*, sehingga dapat memberi wawasan kepada nasabah agar sebuah transaksi berjalan dengan semestinya berdasarkan *SOP* yang telah ada dan disetujui.

Kata Kunci : penerapan, SOP, teller

**USE OF SOP (STANDARD OPERATING PROCEDURES) AT TELLER FOR
CUSTOMER SATISFACTION PT. BANK CIMB NIAGA SURABAYA**

Faza Nur Aulia

2016110002

e-mail : faza.aulia03@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the use of SOP (Standard Operating Procedures) at the teller for customer satisfaction PT. CIMB Niaga Bank Surabaya. This research is motivated by the number of officers who are negligent in implementing SOPs, so that it can affect the quality of banks towards customer satisfaction. However, not only officers, customers sometimes also forget some procedures that exist and can make transactions not function properly. So the importance of SOPs can help officers and customers to solve problems in accordance with existing procedures. This research includes the type of descriptive research. Distribution of e-questionnaires to customers of PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya and conducted interviews with related officers, namely PT. Teller. Bank CIMB NIAGA Surabaya. Data is collected from the distribution of e-questionnaires to customers of PT. Bank CIMB NIAGA Surabaya and interview with teller PT. Surabaya CIMB NIAGA Bank includes primary data, while secondary data is taken from previous research, and several books that support it. This study focuses on customers of PT. Surabaya CIMB NIAGA Bank which is only domiciled in the Surabaya area. The results of this study indicate that PT. CIMB NIAGA Surabaya Bank has been satisfied with the services provided by PT. Teller. CIMB NIAGA Bank Surabaya, but still needs to be improved. Customer satisfaction will greatly affect the company's image. For officers, namely tellers, they must first understand the SOP, so that they can provide insight to customers so that transactions run well based on existing and approved SOPs.

Keyword : use, SOP, teller

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK.....	xiii
<i>ABSTRACT</i>	xiv
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Bank Umum	5
2.2 <i>Teller</i>	6
2.3 <i>SOP (Standard Operating Procedures)</i>	9
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Desain Penelitian.....	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	31
3.4 Teknik Analisis Data	33

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	34
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.3 Pembahasan	68
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	70
5.3 Implikasi	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Data Perolehan Responden	52



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank CIMB Niaga Surabaya	36
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Usia	54
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	55
Gambar 4.5 Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	56
Gambar 4.6 Responden Berdasarkan Produk Yang Digunakan	57
Gambar 4.7 Responden Berdasarkan Layanan <i>e-banking</i> Yang Digunakan	58
Gambar 4.8 Responden Berdasarkan Penggunaan <i>Teller</i> Dalam 1 Bulan	59
Gambar 4.9 <i>Teller</i> Berpenampilan Bersih Dan Rapih	60
Gambar 4.10 <i>Teller</i> Menggunakan <i>Attribute</i> Yang Lengkap	61
Gambar 4.11 <i>Teller</i> Melayani Dengan Ramah Dan Tanggap	62
Gambar 4.12 <i>Teller</i> Memiliki Alat Penunjang Yang Lengkap Dan Berfungsi Dengan baik	63
Gambar 4.13 <i>Teller</i> Melayani Dengan Tanggap Dan Hingga Tuntas	64
Gambar 4.14 Kepuasan Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Oleh <i>Teller</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

- | | |
|------------|------------------------------|
| Lampiran 1 | Surat Persetujuan Penelitian |
| Lampiran 2 | Hasil Turn It In |
| Lampiran 3 | Wawancara |
| Lampiran 4 | Form <i>e-kuesiner</i> |
| Lampiran 5 | Tabulasi Hasil Kuesioner |
| Lampiran 6 | Daftar Perbaikan Tugas Akhir |

