

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga yang sangat penting bagi kelancaran sistem ekonomi, dan kesejahteraan masyarakat di sebuah negara. Bank diibaratkan sebagai jantungnya perekonomian negara. Aktivitas utama bank berhubungan erat dengan uang. Uang seperti darah dalam tubuh yang akan mengalir ke dalam bank, kemudian oleh bank diedarkan kembali ke dalam sistem perekonomian, agar proses perekonomian tetap berjalan. Proses ini berlangsung terus-menerus tanpa henti. Dengan demikian, sistem perbankan suatu negara penting bagi berjalannya perekonomian negara.

Untuk dapat menjalankan kegiatan bisnisnya, sebuah bank memerlukan manajemen standar dalam melayani nasabah. Standar ini diperlukan karena setiap nasabah bersifat unik serta memiliki karakter yang berbeda-beda. Selain itu, karena persaingan antar industri bank sangat ketat, maka perlu diatur bagaimana upaya memenangkan setiap persaingan usaha, di antaranya dengan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP). Pada dasarnya, SOP (*Standard Operating Procedure*) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu (Budihardjo, 2014). Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut dibakukan menjadi dokumen tertulis yang disebut sebagai *standard operating procedure* atau disingkat SOP. Dokumen tertulis ini selanjutnya dijadikan standar bagi pelaksanaan prosedur kerja.

Dalam suatu perbankan, efisiensi yang diharapkan demi kemajuan perusahaan, paling tidak dalam hal waktu penyelesaian pekerjaan. Dengan lebih cepatnya suatu pekerjaan dapat diselesaikan, berarti akan lebih banyak volume pekerjaan yang dapat diselesaikan dalam setiap satuan waktunya.



Berikutnya lagi adalah dalam hal kualitas pekerjaan, baik yang terkait dengan pelayanan maupun terkait jasa yang dihasilkan. Efisiensi dari kedua hal tersebut di atas, secara langsung akan berdampak pada biaya operasional yang semakin efisien dan tentu saja merupakan harapan semua perbankan dalam menjalankan bisnisnya.

Dalam suatu perusahaan atau organisasi apa pun, hampir pasti akan selalu timbul hambatan-hambatan dalam pengaplikasian suatu perangkat lunak pengatur, termasuk juga upaya-upaya pengaplikasian SOP. Sebagai landasan dalam penyusunan SOP, beberapa hambatan yang dimaksud perlu dikenal oleh siapa pun yang ingin menyusun dokumen SOP, yang akan dipergunakan dalam jajaran perusahaan atau organisasinya (Budihardjo, 2014). Hambatan tersebut apabila tidak ditangani dengan baik akan berakibat pada tersendatnya pelaksanaan SOP. Diperlukan solusi dan cara penanganan masalah terbaik untuk mengatasinya.

Akhir-akhir ini, terdapat fenomena menarik di masyarakat, bahwa SOP yang telah disusun kurang diterapkan maksimal bahkan terkesan sekedar ajang formalitas belaka. SOP menjadi teori kosong tanpa tindakan nyata. Padahal SOP disusun atas dasar kesepakatan bersama sebagai panduan bagi semua pekerja agar bekerja sesuai dengan standar ditetapkan sehingga hasil yang ditargetkan dapat tercapai optimal. Maka dari itu, peneliti mengangkat fenomena tersebut sebagai bahan penelitian guna ditelaah lebih lanjut.

Menurut Bustami (2011) agar standar yang sudah ditetapkan bisa dicapai, maka diperlukan protokol (pedoman atau petunjuk pelaksanaan), prosedur tetap (protap) dan *standard operating procedure* (SOP). Untuk mengukur tercapai atau tidaknya standar, maka digunakan indikator sebagai tolak ukur yang menunjuk pada ukuran kepatuhan terhadap standar yang telah ditetapkan. Standar dapat dibedakan atas standar masukan, standar proses, standar keluaran, dan standar hasil.

Saat melakukan transaksi perbankan yang bersifat konvensional, umumnya akan menggunakan bantuan jasa *teller*. *Teller* merupakan seorang



petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada nasabah. Tugas seorang *teller* secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

Ada beberapa syarat yang ditetapkan untuk menjadi seorang *teller* bank di antaranya adalah penampilan menarik, kemampuan berkomunikasi, sabar dan teliti, serta ramah dan sopan. Penampilan menarik diperlukan karena menjadi seorang *teller* harus berhadapan langsung dengan nasabah dan hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah adalah penampilannya. Diharapkan penampilan mampu memikat nasabah untuk memacunya terus bertransaksi. Selain itu kemampuan berkomunikasi *teller* dengan sabar dan ramah serta penggunaan bahasa yang sopan mampu memposisikan nasabah selayaknya sahabat dan akan menciptakan suasana keakraban yang akan membuat nasabah merasa nyaman.

Sudah bukan rahasia umum dan sudah tak terbantahkan lagi, bahwa persaingan usaha dewasa ini sudah sedemikian ketatnya. Bagi para pengelola ataupun para penanggung jawab perusahaan, hal ini tentu tidak boleh dipandang sebelah mata. Secara umum harus disadari sepenuhnya bahwa mereka wajib berusaha ekstra keras, agar perusahaan yang menjadi tanggung jawabnya selalu muncul sebagai pemenang dalam setiap persaingan usaha. Hal ini karena wujud dari persaingan usaha yang timbul, cenderung semakin tidak bersahabat dari waktu ke waktu.

Bertumpu pada permasalahan sebagaimana tersebut di atas, salah satu langkah dalam upaya memenangkan setiap persaingan usaha di antaranya dengan penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) pada setiap unit kerja yang ada dalam perusahaan. Efisiensi dari setiap unit kerja perusahaan tersebut akan dapat ditingkatkan secara signifikan, baik dari segi waktu, proses kerja, tenaga kerja, maupun biaya operasional ksrena penerapan SOP.

Dampaknya, perusahaan akan jauh lebih mampu bersaing bila dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lain.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka perumusan masalahnya adalah :

1. Sejauh mana penerapan *Standard Operating Procedure*(SOP) *Teller* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Batu?
2. Sejauh mana penerapan *Standard Operating Procedure*(SOP) *Teller* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Batu?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure*(SOP) *Teller* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Batu.
2. Untuk mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure*(SOP) *Teller*berpengaruhsignifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Batu.



#### 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini memberikan manfaat bagi beberapa pihak antara lain sebagai berikut :

1. Bagi masyarakat
  - a. Sebagai informasi bagi masyarakat luas akan pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan.
  - b. Untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh PT Bank Mandiri dalam memenuhi kepuasan nasabah.
2. Bagi peneliti
  - a. Membandingkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan dengan situasi yang ada di lapangan.
  - b. Mengetahui kemampuan dalam menganalisis suatu masalah dan mempertanggungjawabkan laporan yang ada dengan didukung oleh data yang tersedia.
3. Bagi peneliti berikutnya
  - a. Untuk menambah informasi yang dapat digunakan sebagai referensi dan bahan bacaan mengenai pengaruh penerapan SOP di Bank Mandiri di lingkungan STIE MalangkuÇeÇwara.

