

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Penelitian Terdahulu

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

| No. | Judul Jurnal   | Peneliti                     | Variabel yang Diteliti             | Hasil  |
|-----|--|------------------------------|------------------------------------|--|
| 1.  | Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Nasabah (Survei Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kudus) | Arini Mar'atul Husnah (2015) | Kepuasan nasabah                   | Koefisien determinasi $R^2$ menunjukkan angka 0,730. Hal ini berarti variabel dependen kepuasan nasabah dipengaruhi oleh variabel independen (bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, kepercayaan, aksesibilitas) sebesar 73,0%. |
| 2.  | Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang   | Nining Lutfiah HAB (2014)    | Standar Operasional Prosedur (SOP) | Manajemen pelayanan bank sesuai dengan fungsi manajemen  |

|    |  |  |   |   |
|----|--|--|---|---|
|    | Tangerang  |  |   | <p>sudah terealisasi dan berjalan baik. Dengan adanya sistem manajemen yang dikelola dengan baik maka dapat menjalankan fungsi merencanakan, mengorganisasi, menggerakkan dan mengawasi kegiatan pelaksanaan pelayanan terhadap <i>customer service</i>, <i>teller</i>, satpam dan telepon. Sehingga terlaksana pelaksanaan pelayanan kepada nasabah dengan aman, lancar, tertib dan teratur.</p> |
| 3. | <p>Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Customer Service</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Menteng</p> | <p>Radot<br/>Jenius<br/>Lumban<br/>Tobing<br/>(2013)</p> | <p>Sandar<br/>Operasioan<br/>Prosedur<br/>(SOP),<br/>Kepuasan<br/>nasabah</p> | <p>Penilaian nasabah untuk penerapan SOP <i>Customer Service</i> secara keseluruhan sudah diterapkan dengan</p>   |

|    |  |                       |                  |   |
|----|--|-----------------------|------------------|---|
|    | Medan  |                       |                  | baik dan responden menyatakan bahwa mereka cukup puas atas pelayanan <i>Customer Service</i> yang sudah menerapkan SOP <i>Customer Service</i> .  |
| 4. | Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Teller</i> Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Unit Kemang Cabang Bogor | Esra Sembiring (2014) | Kepuasan Nasabah | Tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan <i>teller</i> adalah baik. Hasil uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji t menunjukkan terdapat 3 variabel yang secara parsial berpengaruh positif dan signifikan yaitu variabel <i>reability</i> , <i>assurance</i> dan <i>emphaty</i> , sedangkan variabel |

|    |   |   |                  |  |
|----|---|---|------------------|--|
|    |   |   |                  | <i>tangibels</i> dan <i>responsiveness</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan.   |
| 5. | Peran Pelayanan Teller dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado | Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto (2015) | Kepuasan Nasabah | Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan berada pada kategori baik dan sangat baik melalui keramahan, cara berbicara dan kesiapan para <i>Teller</i> dan <i>Customer Service</i> untuk melayani nasabah sehingga menciptakan suasana yang nyaman dalam proses transaksi di BRI Unit Karombasan |



## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 *Standard Operating Procedure (SOP)*

#### a. *Pengertian Standard Operating Procedure(SOP)*

Menurut Kamus Besar Indonesia standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan operasional adalah secara sifat operasi yang berhubungan dengan operasi. Prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktifitas (Ibid:1106)

Menurut Ir. M. Budihardjo (2014) standar operasional prosedur adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa SOP adalah sarana yang digunakan perusahaan dalam mengatur manajemennya terutama kinerja seorang *teller* yang erat kaitannya dengan nasabah, maka dari itu seorang *teller* hendaknya menjalankan dengan baik SOP yang ada di perusahaan. 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 tertentu tersebut.

Sedangkan menurut Rudi M. Tambunan (2008), *Standard Operating Procedure* adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas dan proses yang dilakukan oleh anggota-anggota di dalam organisasi adalah berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar dan tersusun sistematis.



*b. Kriteria Dokumen Standard Operating Procedure (SOP)*

Sebagai suatu manual, dokumen SOP perlu memiliki beberapa kriteria yang pada dasarnya dimaksudkan agar dokumen SOP yang dihasilkan benar-benar unggul, dapat diandalkan, serta sejauh mungkin bermanfaat bagi organisasi ataupun perusahaan yang mengaplikasikannya. Beberapa kriteria yang dimaksud adalah :

- a) Penyusunan kalimat dengan bahasa sederhana dan mudah dimengerti.
- b) Mudah diaplikasikan.
- c) Mudah dikontrol.
- d) Mudah diaudit.
- e) Mudah diubah, disesuaikan perkembangan.

Dengan beberapa kriteria di atas, hasil dokumen SOP yang disusun diyakini akan bisa menghasilkan prosedur standar yang dapat diandalkan, terutama bagi pelaksana kerja di lapangan. Bagi atasan dari para pelaksana pun dapat dimanfaatkan sebagai alat kontrol yang juga dapat diandalkan. Hal ini mengingat semua pekerjaan yang dilaksanakan sudah diatur dengan prosedur standar baku yang sudah ditetapkan sehingga jauh lebih mudah dalam memberikan kontrol. Kondisi semacam ini tentu akan sangat bermanfaat bagi para pimpinan ataupun para pemilik perusahaan, terutama sebagai dasar guna penyusunan rencana kerja untuk periode berikutnya.

*c. Hambatan Penyusunan SOP*

Penyusunan SOP tidak bisa dilakukan sembarangan, melainkan harus dengan cermat dan teliti. Namun hampir pasti akan selalu timbul hambatan-hambatan atau friksi 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 di dalam jajaran perusahaan atau organisasinya. Langkah mengenal hambatan-hambatan ini penting dan sangat direkomendasikan agar sejauh mungkin dapat disiapkan antisipasinya. Secara garis besar ada beberapa hambatan penyusunan SOP yaitu :

a) Hambatan individu

Hambatan individu atau perseorangan, merupakan hambatan paling dominan. Beberapa alasan yang muncul, salah satunya adalah tingkat pendidikan yang kurang memadai menyebabkan seseorang kurang memiliki kemampuan ataupun kompetensi dalam mengaplikasikan SOP. Dalam beberapa kasus ada juga yang dengan mengaplikasikan SOP justru merasa terganggu dengan kepentingan pribadinya.

b) Hambatan organisasi

Hambatan organisasi timbul karena struktur organisasi yang terlalu kompleks. Dengan begitu, upaya sinkronisasi antara SOP yang berlaku pada unit kerja yang satu dan unit kerja yang lain seringkali terjadi friksi kepentingan antar unit kerja. Tentunya friksi atau bahkan konflik ini memakan waktu yang tidak sedikit. Belum lagi upaya sinkronisasi antara unit kerja dalam satu departemen dan unit kerja lintas departemen. Namun bagaimanapun, hambatan sekecil apa pun tetap perlu diperhitungkan dalam penyusunan SOP.

c) Hambatan Manajerial

Hambatan manajerial disebabkan oleh adanya perbedaan pandangan dari beberapa anggota manajemen dalam



penyusunan serta penerapan SOP dalam unit kerja dari masing-masing departemen. Perusahaan atau organisasi kecil, umumnya tidak mengalami hambatan manajerial yang terlalu signifikan. Sebaliknya, organisasi besar tentu memiliki peluang hambatan yang lebih besar.

*d. Tujuan Standard Operating Procedure(SOP)*

1. Agar petugas/pegawai menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas/pegawai yang tergabung dalam tim pada organisasi atau unit kerja.
2. Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak
3. Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari petugas/pegawai terkait.
4. Melindungi organisasi/unit kerja dan petugas/pegawai dari kesalahan teknis dan non teknis.
5. Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi.

*e. Fungsi Standard Operating Procedure(SOP)*

1. Memperlancar tugas petugas/pegawaidan tim/unit kerja.
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
3. Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah di lacak
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.



f. *Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*

1. *Standard Operating Procedure(SOP)* harus sudah ada sebelum suatu pekerjaan dilakukan.
2. *Standard Operating Procedure(SOP)* digunakan untuk menilai apakah pekerjaan tersebut sudah dilakukan dengan baik atau tidak.
3. Uji *Standard Operating Procedure(SOP)* sebelum dijalankan, dilakukan revisi jika ada perubahan langkah kerja yang dapat mempengaruhi lingkungan kerja.

g. *Keuntungan adanya Standard Operating Procedure(SOP)*

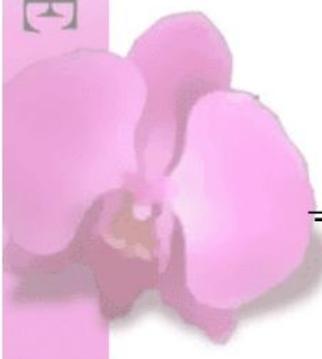
1. *Standard Operating Procedure(SOP)* yang baik akan menjadi pedoman bagi pelaksana, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
2. Para pegawai akan lebih memiliki percaya diri dalam bekerja dan tahu apa yang harus dicapai dalam setiap pekerjaan.
3. *Standard Operating Procedure(SOP)* juga bisa dipergunakan sebagai sebagai salah satu alat saat melaksanakan *training* dan bisa digunakan untuk mengukur kinerja pegawai. (Priyadi,1996:70)

### 2.2.2 *Teller*

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka bank perlu menjaga citra positif di mata nasabahnya. *Teller* merupakan penunjang utama dalam meningkatkan citra perbankan.

a. *Pengertian*

*Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang bertugas untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan



perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas seorang *teller* secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk di dalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

Menurut Alfi(1996), dalam penerapan system *teller* dibagi menjadi beberapa jenis yaitu :

1. *Corporate Teller*

*Teller* yang hanya melakanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusahaan

2. *Individual Teller*

*Teller* yang hanya melaksankan pembayaran kepada nasabah perorangan dan menerima setoran dari nasabah perorangan

3. *Noncash Teller*

*Teller* yang hanya melaksankan penerimaan setoran non tunai

4. *Foreign Exchange Teller*

*Teller* yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran tunai valuta asing

5. *Local Currency Teller*

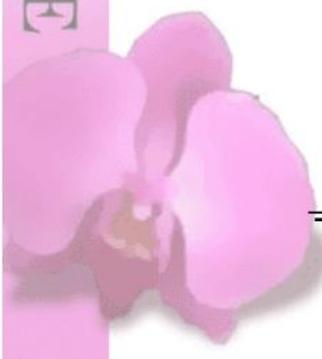
*Teller* yang hanya menerima pembayaran dan penyetoran tunai dalam mata uang negara setempat saja.

6. *Express Teller*

*Teller* yang melaksanakan pembayaran tunai dibawah nilai nominal tertentu

7. *Mixed Transaction Teller*

*Teller* yang melaksanakan semua macam jenis transaksi



### 8. *Special Teller*

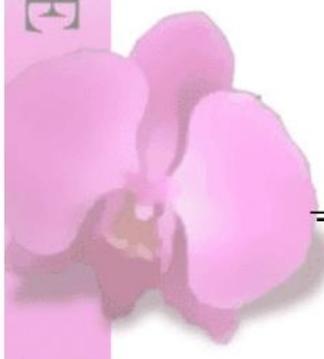
*Teller* yang melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar.

Dalam melaksanakan tugasnya *teller* ditunjang oleh sistem manual dan komputer yang akan mempercepat pekerjaannya karena beberapa informasi dapat disajikan oleh komputer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat.

#### b. Tugas *Teller*

Seorang *teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, bolpoin, dan sebagainya).

1. Jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi salam (selamat pagi/siang/sore, mengucapkan terima kasih jika sudah selesai), memberi senyum di awal dan akhir pertemuan.
2. Menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan *ID card*, dan sebagainya).
3. Jika ada nasabah ingin setor/tarik tunai maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, melakukan perhitungan uang di depan nasabah
4. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di *counter* bank, dan melakukan *update* data transaksi di sistem komputer bank.
5. Setelah selesai proses setor/tarik tunai, *teller* wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah yang menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.
6. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.



c. Fungsi *Teller*

Memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank. Fungsi *teller* menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna atau *body language* yang baik setiap saat bagi semua *teller* Bank.

### 2.2.3 SOP *Teller* di Bank Mandiri

Menurut Nining(2014), *Standard Operating Procedure* (SOP) *Teller* dapat dilihat dari sikap, *skill* dan penampilan.

#### 2.2.3.1 Sikap

Sikap sebagai bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung atau memihak (favorabel) maupun perasaan tidak mendukung atau tidak memihak (unfavorabel) pada objek tersebut (dalam Azwar, 2007). Sedangkan menurut Chave , sikap merupakan kesiapan untuk bereaksi terhadap objek dengan cara-cara tertentu. Kesiapan yang dimaksud merupakan kecenderungan yang potensial untuk bereaksi dengan cara tertentu apabila individu dihadapkan pada suatu stimulus yang menghendaki adanya respon.

Menurut Brigham (dalam Dayakisni dan Hudiah, 2003) ada beberapa ciri atau karakteristik dasar sikap, yaitu :

Sikap disimpulkan dari cara-cara individu bertingkah laku.

- a. Sikap ditujukan mengarah kepada objek psikologis atau kategori dalam hal ini skema yang dimiliki individu menentukan bagaimana individu mengkategorisasikan objek target dimana sikap diarahkan
- b. Sikap dipelajari
- c. Sikap mempengaruhi perilaku. Memegang teguh suatu sikap yang mengarah pada suatu objek memberikan satu



alasan untuk berperilaku mngarah pada objek itu dengan suatu cara tertentu.

Azwar(2007) menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap adalah pengalaman pribadi, kebudayaan, orang lain yang dianggap penting, media massa, institusi atau lembaga pendidikan dan lembaga agama, serta faktor emosi dalam diri individu.

a. Pengalaman pribadi

Tidak adanya pengalaman pribadi yang dimiliki oleh seseorang dengan suatu objek psikologis, cenderung akan membentuk sikap negatif terhadap objek tersebut. Sikap akan lebih mudah terbentuk jika yang dialami seorang terjadi dalam situasi yang melibatkan faktor emosional. Situasi yang melibatkan emosi akan menghasilkan pengalaman yang lebih mendalam dan lebih lama memekas (dalam Middlebrook 2007).

b. Pengaruh orang lain yang dianggap penting

Pada umumnya individu cenderung memiliki sikap yang konfomis atau searah dengan sikap orang yang dianggapnya penting. Kecenderungan ini antara lain dimotivasi oleh keinginan untuk berafiliasi dan keinginan untuk menghindari konflik dengan orang yang dianggap penting tersebut

c. Pengaruh kebudayaan

Seperti yang dikutip Azwar sangat menekan pengaruh lingkungan (termasuk kebudayaan ) dalam membentuk pribadi seseorang. Kepribadian merupakan pola perilaku yang konsisten yang menggambarkan sejarah penguat(reinforcement) yang kita alami (hergenhan dalam Azwar,2007). Kebudayaan memberikan corak



pengalaman bagi individu dalam suatu masyarakat. Kebudayaan telah menanamkan garis pengaruh sikap individu terhadap berbagai masalah.

d. Media Massa

Berbagai bentuk media massa seperti televisi, radio, surat kabar, majalah dan lain-lain mempunyai pengaruh yang besar dalam pembentukan opini dan kepercayaan individu. Media massa memberikan pesan-pesan yang sugestif yang mengarahkan opini seseorang. Adanya informasi baru mengenai suatu hal memberikan landasan kognitif baru bagi terbentuknya sikap terhadap hal tersebut. Jika cukup kuat pesan-pesan sugestif akan memberi dasar afektif dalam menilai sesuatu hal sehingga terbentuklah arah sikap tertentu.

e. Lembaga Pendidikan dan Lembaga Agama

Lembaga pendidikan serta lembaga agama sebagai suatu sistem mempunyai pengaruh dalam pembentukan sikap dikarenakan keduanya meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu. Pemahaman akan baik dan buruk, garis pemisah antara suatu yang boleh dan tidak boleh dilakukan, diperoleh dari pendidikan dari pusat keagamaan serta ajaran-ajarannya. Konsep moral dan ajaran agama sangat menentukan sistem kepercayaan sehingga tidaklah mengherankan kalau pada gilirannya kemudian konsep tersebut ikut berperan dalam menentukan sikap individu terhadap suatu hal. Apabila terdapat suatu hal yang bersifat kontroversial, pada umumnya orang akan mencari informasi lain untuk memperkuat posisi sikapnya atau mungkin juga orang tersebut tidak mengambil sikap memihak.



Dalam hal seperti itu, ajaran moral yang diperoleh dari lembaga pendidikan atau lembaga agama sering kali menjadi determinan tinggal yang menentukan sikap.

f. Faktor emosional

Suatu bentuk sikap terkadang didasari oleh emosi, yang berfungsi sebagai semacam penyaluran frustrasi atau pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Sikap demikian dapat merupakan sikap yang sementara dan segera berlalu begitu frustrasi telah hilang akan tetapi dapat pula merupakan sikap yang lebih persisten dan bertahan lama.

Item-item dari sebuah sikap dari seorang teller yang menerapkan SOP adalah :

1. *Greeting*

*Greeting* yaitu merupakan sebuah ungkapan yang biasanya digunakan oleh seseorang untuk melakukan tegur sapa atau salam dengan orang lain. Yang dimaksudkan disini adalah sebagai seorang *teller* maka seseorang harus mampu membuat kesan sapa yang baik kepada konsumen atau nasabah agar nasabah merasa nyaman datang ke suatu bank tersebut.

2. Sikap selama melayani
3. Menanggapi permintaan uang receh
4. Menyebutkan nama
5. Ucapan di akhir pelayanan

**2.2.3.2 Skill (Keterampilan)**

Pada hakikatnya keterampilan adalah suatu ilmu yang diberikan kepada manusia, kemampuan manusia dalam mengembangkan keterampilan yang dipunyai memang tidak mudah, perlu mempelajari, perlu menggali agar lebih terampil. Keterampilan merupakan ilmu yang



secara lahiriah ada dalam diri manusia dan perlunya dipelajari bukan hanya buat pengetahuan keterampilan saja akan tetapi juga bisa dibuat pembuka inspirasi bagi orang yang mau memikirkannya. Keterampilan berarti kemampuan untuk mengoperasikan suatu pekerjaan secara mudah dan cermat yang membutuhkan kemampuan dasar (*basic ability*) menurut Robbins.

Pada dasarnya keterampilan dikategorikan menjadi 4, yaitu :

1) *Basic literacy skill*

Keahlian dasar merupakan keahlian seorang yang pasti dan wajib dimiliki oleh kebanyakan orang, seperti membaca menulis dan mendengar

2) *Tehnnical skill*

Keahlian teknik merupakan keahlian seseorang dalam pengembangan teknik yang dimiliki seperti menghitung secara tepat, mengoperasikan komputer.

3) *Interpersonal skill*

Keahlian interpersonal merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain maupun dengan rekan kerja, seperti pendengar yang baik menyampaikan pendapat secara jelas dan bekerja dalam satu tim.

4) *Problem Solving*

Menyelesaikan masalah adalah proses aktifitas untuk menajamkan logika, berargumentasi dan penyelesaian masalah serta kemampuan untuk mengetahui penyebab, mengembangkan alternatif dan menganalisa serta memilih penyelesaian yang baik.

Item-item variabel skill adalah :

1. Cara menghitung uang
2. Konfirmasi jumlah uang yang diterima
3. Time delivery

### 2.2.3.3 Penampilan

Kata penampilan dalam bahasa Inggris disebut *Groom* yang berarti mengurus, merawat, rapi atauelihara. Secara harafiah, *grooming* artinya penampilan diri. Selain itu, ada pula yang menyebutkan penampilan prima. *Grooming* dalam penampilan prima adalah penampilan diri *teller* pada waktu melayani nasabah. Dalam bahasa Inggris *well groomed* digunakan untuk menggambarkan orang berbusana resmi dengan baik dan menarik. Busana yang baik dan resmi itu berarti penampilan yang rapi, sopan, luwes, serasi dan menarik sesuai dengan etika dan tata krama pergaulan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa *grooming* secara singkat adalah penampilan seseorang dimulai dari cara berpakaian sampai dengan tutur kata yang santun dan sopan.

Dalam kehidupan sehari-hari, apapun kegiatan yang dilakukan akan selalu dihadapkan pada tata aturan dalam melakukan sesuatu, yang diuraikan dalam tahap-tahap kegiatan atau langkah-langkah pelaksanaan suatu kegiatan. Bank Mandiri memiliki tata aturan pelaksanaan kegiatan yang telah tersusun sesuai dengan jenis aktivitasnya yang disebut dengan Standard Operating Procedure (SOP).

Pentingnya aspek penampilan dalam SOP terbukti dapat mempengaruhi para nasabah, utamanya karena *teller* menjadi pemeran utama saat bertemu dengan nasabah. Tujuan penampilan diri antara lain :

1. Penampilan pegawai mengatasnamakan suatu lembaga atau perusahaan, sehingga penampilan pegawai harus disukai oleh nasabah
2. Penampilan pegawai mencerminkan kepribadian yang baik dan memberikan kesan positif dari nasabah Bank Mandiri.



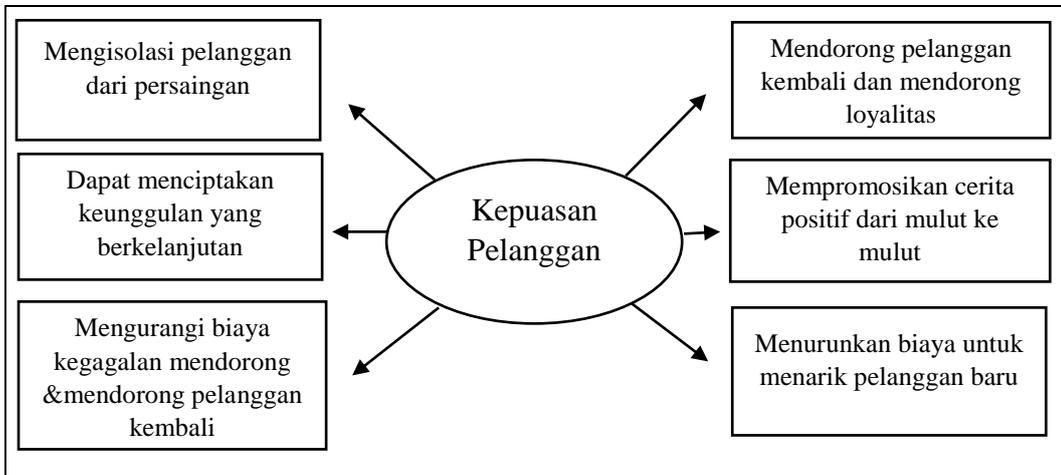
3. Penampilan para pegawai diutamakan selaras dengan nilai-nilai keindahan dan tata krama yang berlaku dalam kehidupan seluruh lapisan masyarakat.

#### 2.2.4 Kepuasan nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Abdullah,2012). Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectations*). Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan apa yang diharapkannya(Umar,2005). Kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa (Tjiptono,2006). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai atau pelayanan yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama atau membentuk loyalitas pelanggan. Dari beberapa pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan adalah apa yang diinginkan pelanggan sesuai dengan harapan sehingga pelanggan merasa puas dan akan tetap setia dengan produk atau jasa yang digunakan dan tidak akan berpindah ke produk yang lainnya.

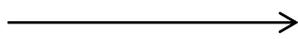
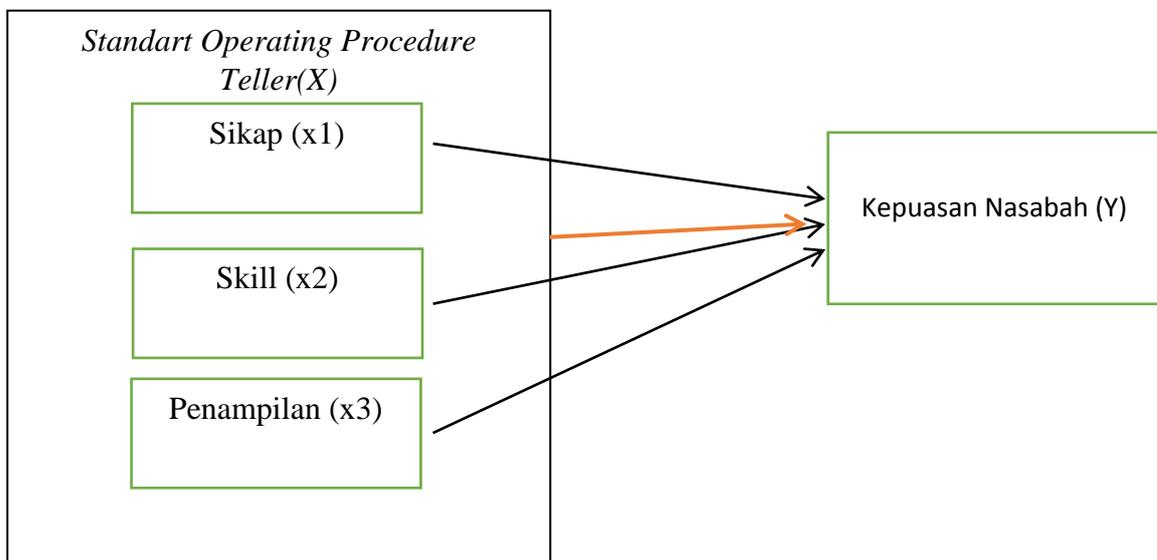


**Gambar 1. Manfaat Kepuasan Pelanggan (Tjiptono,2013:104)**



**2.3 Kerangka Pikir Penelitian**

**Gambar 2 Kerangka Pikir Penelitian**



:hubungan secara parsial



: hubungan secara simultan (garis merah)



## 2.4 Hipotesis

H<sub>1</sub> : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sikap *Teller* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri cabang Batu

H<sub>2</sub> : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Skill *Teller* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri cabang Batu

H<sub>3</sub> : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penampilan *Teller* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri cabang Batu

H<sub>4</sub> : Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Teller* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Mandiri cabang Batu

