

**ABSTRACT**

**THE IMPLEMENTATION STANDARD OPERATIONL PROCEDURE  
(SOP) TELLER IN CUSTOMER SERVICES AT CASH OFFICE  
PADAYUNGAN OF  
BANK BTN TASIKMALAYA**

Oleh:

**Azkiya Amalia Putri**

NIM. 183404025

*The purpose of this research is to know the Standard Operating Procedure (SOP) Teller in serving customers who come to the Teller counter, whether Teller encounters obstacles and whether Teller can overcome his obstacles.*

*Based on the results of qualitative descriptive analysis, the application of Standard Operational Procedure Teller in customer service is in accordance with the procedure and Teller performs its duties well and professionally.*

*For Teller's obstacles when doing his job such as technical glitches, Teller is less thorough, and sometimes customers who transact at teller counters do more than one transaction, and Teller can handle it well.*

*This study only takes the application of Standard Operational Procedures Teller in customer service in the Cash Office of Bank BTN Padayungan Tasikmalaya only, for the next researcher hopefully can be a reference so that the research is wider than the title of this study.*

*Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), teller, services, clients, bank*

## **ABSTRAK**

### **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TELLER DALAM PELAYANAN NASABAH DI BANK BTN KANTOR KAS PADAYUNGAN TASIKMALAYA**

Oleh:

**Azkiya Amalia Putri**

NIM. 183404025

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller dalam melayani nasabah yang datang ke loket *Teller*, apakah *Teller* mengalami hambatan dan apakah *Teller* dapat mengatasi hambatannya. Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitatif, penerapan Standar Operasional Prosedur *Teller* dalam pelayanan nasabah sudah sesuai dengan prosedur dan *Teller* menjalankan tugasnya dengan baik. Untuk hambatan *Teller* saat melakukan pekerjaannya seperti adanya gangguan teknis, *Teller* kurang teliti, dan terkadang nasabah yang bertransaksi di loket *Teller* melakukan lebih dari satu transaksi, dan *Teller* dapat mengatasinya dengan baik.

Penelitian ini hanya mengambil penerapan Standar Operasional Prosedur *Teller* dalam pelayanan nasabah yang ada di Kantor Kas Bank BTN Padayungan Tasikmalaya saja, untuk peneliti selanjutnya semoga bisa menjadi acuan agar penelitiannya lebih luas dari judul penelitian ini.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur (SOP), *teller*, pelayanan nasabah, bank