

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Masyarakat di Negara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Supaya kepercayaan tersebut tetap terjaga, bank harus menetapkan prinsip kehati-hatian.

Pada undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank umum sering disebut dengan istilah bank komersial (*Commercial Bank*).

Pada dasarnya PT. Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk merupakan tempat penghimpunan dana dan penyaluran dana yang berasal dari masyarakat atau nasabah. Setiap bank memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dimana mendukung kegiatan bank tersebut dapat berjalan dengan baik sesuai prosedur yang berlaku di bank tersebut. Dalam melayani nasabah ada beberapa pekerjaan yang di tuntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah khususnya bagian *Front Office* atau bagian depan yang dimana *Front Office* itu merupakan *security, teller, Customer Service*.

Front Office menggambarkan baik atau tidaknya dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar operasional yang berlaku jika *security, teller* dan *Customer Service* memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah maka nasabah akan merasa puas dan akan menjadi nasabah tetap di bank tersebut.

Security adalah sistem protokol keamanan yang dibuat oleh bank untuk melindungi dan memelihara privasi dan keamanan nasabah pada saat mengunjungi situs bank tersebut maupun pada saat bertransaksi, sehingga diharapkan dengan keamanan ini informasi maupun data yang dimiliki nasabah dapat terlindungi dengan aman.

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *Front Office Banking Hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank.

Customer Service adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. (Lupiyoadi, 2001, hal. 118).

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan menggunakan suatu jasa bank. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja atau kualitas yang di terimanya dengan menggunakan jasa bank. Jika apa yang di harapkannya sama atau lebih rendah dari pada kualitas jasa bank, nasabah merasa puas. Sebaliknya jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas jasa bank, nasabah akan merasa tidak puas. Kepuasan nasabah adalah kunci utama dalam keberhasilan suatu bank, karena nasabah merupakan orang yang bersentuhan langsung terhadap bank. Nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang mereka dapatkan. Nasabah yang merasa puas akan menyampaikan rasa kepuasannya terhadap orang lain, baik dalam cerita atau memberikan rekomendasi. Dan apabila nasabah merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya mereka akan menggerutu dan akan menyampaikan keluhannya kepada orang lain, dan akan menimbulkan efek negatif dalam perkembangan suatu bank bahkan bank akan mengalami kerugian dan pendapatan yang cukup besar.

Konsep kepuasan nasabah sangat diperlukan dalam peta persaingan bisnis yang semakin meningkat tajam, Teknologi informasi dan mesin

transaksi perbankan berkembang dengan cepat mendorong organisasi bisnis untuk lebih fokus menanggapi kepuasan nasabah untuk menjamin pengembangan bisnis perbankan. Kepuasan nasabah bergantung kepada persepsi nasabah. Sesuatu yang dipersepsikan oleh nasabah berkualitas, maka kualitas itu dapat memberikan dorongan kepada nasabah untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan bank atau perusahaan. (Hasan, 2010, hal. 83).

Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pelayanan yang baik juga akan memberikan citra yang baik pula pada nasabah. Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan nasabah/nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas, sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.

Maka dari penjelasan yang sudah saya paparkan di atas akhirnya saya tertarik untuk membahasnya dalam sebuah tugas akhir yang berjudul “STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PADA *FRONT OFFICE* DI PT.BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PEMBANTU CIKURUBUK”

1.2 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* di PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.
2. Bagaimana hambatan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* di PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan pada pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* di PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* di PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.
2. Untuk mengetahui bagaimana hambatan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* di PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.
3. Untuk mengetahui solusi mengatasi hambatan pada pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* di PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

1.4 Kegunaan Penelitian

Peneliti dapat memberi kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Menambah dan memperluas wawasan pengetahuan penulis mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. KCP Cikurubuk
2. Sebagai bahan perbandingan penulis untuk mengetahui sejauh mana Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* yang di laksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. KCP Cikurubuk
3. Sebagai bahan bimbingan bagi penulis lain dalam mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada *Front Office* yang di laksanakan di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. KCP Cikurubuk.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK. KCP Cikurubuk JL Ardiwinangun Ruko Mutiara Cikurubuk Tasikmalaya, Jawa Barat – 46182 Telepon: (0265)34783

1.5.2 Waktu

Waktu penelitian dilakukan mulai dari tanggal 22 Desember 2021 sampai dengan tanggal 4 Februari 2022

Tabel 1.1
Matriks Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Juni				Juli				Agustus				September			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan online dan rekomendasi pembimbing																
2	Konsultasi awal dan menyusun rencana																
3	Proses bimbingan tugas akhir (Bab I-III)																
4	Pengumpulan data penelitian : wawancara																
5	Pengolahan data penelitian																
6	Revisi tugas akhir (Bab I-V) dan persetujuan revisi																
7	Ujian tugas akhir																
8	Revisi paska ujian tugas akhir dan pengesahan revisi tugas akhir																

Sumber: Data Diolah Penulis