

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *TELLER* PADA PELAYANAN NASABAH PADA PT. BANK SULSELBAR CABANG UTAMA BONE

Hilda Mayanti^{1*}, M. Harisa Pawerangi², Akbar Syam³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YAPI, Bone, Indonesia

E-mail: hildamayanti26@gmail.com^{1*}, muh.harisa@gmail.com², akbarsyamshmh@gmail.com³

ARTICLE INFO

Riwayat Artikel

Received: 17/07/2024

Revised: 19/08/2024

Accepted: 01/09/2024

Keywords: Standard Operating Procedures; Teller Service

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur; Layanan Teller

ABSTRACT

This research aims to discuss the application of teller Operational Standards (SOP) in customer service. Standard Operating Procedures (SOP) are the stages or procedures that are carried out and must be followed to complete work in a particular field. This research aims to determine the application of teller Standard Operating Procedures (SOP) in customer service at PT Bank Sulselbar Bone Main Branch. The research methodology used is descriptive qualitative using primary and secondary data. This research was conducted at PT Bank Sulselbar Main Branch Bone. Based on the results of the qualitative descriptive analysis, the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at PT Bank Sulselbar Bone Main Branch is in accordance with procedures. The answer is that service ability, attitude, appearance, action and accountability are in accordance with service procedures. At PT Bank Sulselbar Main Branch, Bone carries out monitoring and training for tellers to improve their performance in the future.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai penerapan Standar Operasional (SOP) teller pada pelayanan nasabah. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tahapan atau tatacara yang dilakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu kerja pada bidang tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan nasabah di PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone. Metodeologi penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan menggunakan data primer dan data sekunder. Penelitian ini dilakukan di PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone. Berdasarkan hasil analisis deskriptif kualitatif penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone sudah sesuai dengan prosedur. Jawabnya pada pelayanan ability, attitude, appearance, action dan accountability sudah sesuai prosedur pelayanan. Pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone melakukan monitoring dan training kepada teller untuk meningkatkan kinerja mereka di kemudian hari.

PENDAHULUAN

Pada saat ini telah banyak berdiri perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, salah satunya Bank Sulselbar yang merupakan lembaga keuangan milik Pemerintah Daerah yang mulai banyak diminati oleh masyarakat Indonesia. Masyarakat mulai menyadari bahwa lembaga keuangan milik Pemerintah sangat penting. Semakin banyak peminat lembaga keuangan khususnya Perbankan, menyebabkan semakin banyaknya berdiri lembaga keuangan tersebut. Hal ini menimbulkan persaingan yang ketat dalam mencari nasabah.

Standar Operasional (SOP) *teller* pada pelayanan nasabah dilaksanakan karena untuk mewujudkan pelayanan yang cepat, efektif, efisien serta mewujudkan hak nasabah untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan sesuai dengan keperluan nasabah. Teller dalam menyelesaikan tugasnya mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan. Untuk menciptakan kepuasan pelayanan nasabah yang diperlukan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelayanan yang dilakukan teller dapat berlangsung secara konsisten. Kompetensi seorang teller tercermin dalam penampilan, keramahan, tanggung jawab dan mengerti keperluan nasabah. Teller yang memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) akan membuat nasabah merasa mendapatkan pelayanan yang memuaskan (Artha and Intan, 2021).

Demi terciptanya Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelaksanaannya serta pengawasan pelayanan yang baik, akan menciptakan kualitas pelayanan yang sesuai dengan permintaan anggota. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), maka secara bertahap kualitas pelayanan akan lebih profesional, cepat dan mudah (Orias, 2023). Dalam hal memberikan pelayanan nasabah, tidak terlepas dari peranan seorang *teller* yang berinteraksi secara langsung dengan para pelanggan atau anggota.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah di PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone”.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan sehari-hari, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dilaksanakan secara benar, tepat, dan konsisten, untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Citra and Sandi, 2023). Dalam pengertian secara luas, Standar Operasional Prosedur (SOP) seringkali digunakan

untuk menyebut semua dokumen yang mengatur aktivitas operasional organisasi, termasuk, instruksi kerja, lembar kerja, dan lain sebagainya (Arief and Sunaryo, 2020).

Secara umum, pengertian *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah sangat tergantung dengan konteks. Jika diurai satu per satu, yaitu *standard*, *operating*, dan *procedure*, masing-masing mempunyai definisinya (Muhaling, Palandeng and Sumarauw, 2021):

- a. *Standard* mengandung pengertian seperti berikut di bawah ini :
 - 1) Bisa diartikan sebagai ketentuan yang menjadi acuan pokok.
 - 2) Sebagai sebuah acuan, maka setiap anggota di dalamnya wajib mematuhi standard tersebut.
 - 3) Dengan demikian, yang penting ditekankan adalah ketentuan yang sifatnya mengikat.
- b. *Operating* mengandung pengertian sebagai berikut di bawah ini :
 - 1) Dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif. Artinya, aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja baik yang rutin maupun non rutin.
 - 2) Secara aplikatif, aktivitas-aktivitas tersebut oleh karenanya sesuai dengan kaidah atau standar yang diberlakukan.
- c. *Procedure* mengandung pengertian sebagai berikut di bawah ini :
 - 1) Adalah langkah-langkah, atau juga bisa dikatakan sebagai tahapan-tahapan, yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja.
 - 2) Sebagai prosedur, maka perlu deskripsi yang jelas secara terperinci. Oleh karena itu, prosedur dapat juga berupa rincian tulisan, ataupun gambar.
 - 3) Pada kondisi tertentu, juga bisa memuat keduanya dengan tujuan lebih memudahkan akses informasi dan ketentuan yang dimaksudkan.

2. Manajemen Operasional

Serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah bentuk input menjadi output (Adam, 2020). Kegiatan yang menghasilkan barang dan jasa berlangsung di semua organisasi. Berikut ini fungsi dari Manajemen Operasional (Suarnita, Nurkurniana and Syafridayani, 2024) Menurut :

- a. Pemasaran yang menghasilkan permintaan, paling tidak, menerima pemesanan untuk sebuah barang atau jasa (tidak akan ada aktivitas jika tidak ada penjualan).
- b. Produksi/Operasi yang menghasilkan jasa. Keuangan Kas yang mengawasi sehat tidaknya sebuah organisasi, membayar tagihan, dan mengumpulkan uang.
- c. Dalam mempelajari Manajemen Operasional

ada alasan yang akurat.

3. Pelayanan

Pelayanan adalah tempat berkumpulnya uang dan pekerjaan dan perusahaan yang bergantung pada pelanggan dan dari pelangganlah kita bekerja, karena pelanggan sumber uang dan pekerjaan. Pelayanan sangat terkait dengan kepuasan pelanggan yang berguna untuk mewujudkan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada (Setiawan *et al.*, 2022). Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu tugas utama perusahaan adalah menarik pelanggan dengan pelayanan yang baik.

4. Teller

Teller adalah petugas yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan dan memberikan jasa pelayanan kepada anggota (Manis, Sonani and Fitrianti, 2023). Oleh karena itulah peranan Teller sangat penting terhadap reputasi pelayanan bagi perbankan, sehubungan dengan sebagian besar anggota mengunjungi Teller untuk bertransaksi, maka Teller harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan (Baso, Parewangi and Idrus, 2024).

5. Nasabah

Nasabah adalah konsumen dari pelayanan jasa perbankan ataupun orang yang biasa berhubungan dengan menjadi pelanggan, di dalam keuangan yang menjadi tanggungan asuransi, perbandingan pertalian (Aditya and Yafiz, 2022). Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan (Nirmala, Pamerangi and Pamerangi, 2018).

METODOLOGI PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu metode yang menjelaskan kenyataan di lapangan yang diperoleh dari pihak-pihak PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone kemudian diambil kesimpulan. Penelitian deskriptif kualitatif digunakan untuk mengungkapkan makna data secara kualitatif berupa: penjelasan, uraian, dan keterangan yang diperlukan. Teknik analisis berikut ini penulis mengungkapkan data-data yang diperoleh secara kualitatif dan dijelaskan (Wiratha, 2006: 134). Dalam penelitian ini peneliti meneliti mendeskripsikan tentang Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone.

b. Subjek dan Objek Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan oleh penulis pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone untuk mengetahui bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan

nasabah.

c. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Data primer diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Hal-hal yang ditanyakan pada saat wawancara dengan bagian pelayanan nasabah teller pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone adalah bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan nasabah

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung melainkan melalui perantara dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang ada pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone. Penulis memperoleh informasi data tambahan yang terkait dengan dokumen, selain itu penulis membaca buku-buku yang berisi teori mengenai tema yang penulis bawa, yang nantinya bisa menjadi data pelengkap.

d. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Akibatnya, observasi adalah metode untuk mengumpulkan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap subjek penelitian.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan karyawan yang berwenang dalam organisasi untuk mendapatkan informasi tentang objek yang diselidiki memerlukan pertanyaan dan tanggapan langsung.

3. Dokumentasi

Pada penelitian ini dokumentasi digunakan untuk mengambil data-data akuntansi yang berkaitan dengan transaksi bisnis atas aset tetap. Pengumpulan data melalui dokumentasi melibatkan pencatatan data yang sudah ada.

e. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan menggambarkan secara terperinci keadaan serta

kondisi dalam suatu objek penelitian. Miles dan Huberman (Djam'an Satori, 2009: 38) berpendapat pada saat proses analisis data dilakukan empat tahapan sebagai berikut :

1. Tahap pengumpulan data, yaitu proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data penelitian.
2. Tahap reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan, dengan cara memilah data yang sesuai dengan permasalahan penelitian.
3. Tahap penyajian data, yaitu penyajian informasi untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
4. Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi, yaitu penarikan kesimpulan dari data yang telah dianalisis

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menjalankan tata cara sesuai dengan prosedur yang dijalankan khususnya pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone, dibutuhkan standar kerja yang efisien dan sesuai dengan prosedur. Kunci keberhasilan dalam menghasilkan pelayanan yang unggul adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sahra Aulia selaku Teller PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone pada hari Selasa, 19 September 2023 menjelaskan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teller adapun beberapa penjelasan sebagai berikut :

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan pembukaan tabungan dilaksanakan sebagai berikut :
 - a. Nasabah datang ke kantor PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone
 - b. Nasabah mengajukan permohonan tertulis.
 - c. Nasabah melampirkan bukti identitas diri berupa KTP.
 - d. Setelah terdaftar menjadi anggota tabungan, setoran awal yang dilakukan minimal Rp.10.000, dan setoran selanjutnya Rp.5.000.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan penyetoran tunai sebagai berikut :
 - a. Nasabah datang ke Bank Membawa buku tabungan/simpanan .
 - b. Menyerahkan buku tabungan kepada teller untuk di cek.
 - c. Nasabah mengisi slip setoran dengan nominal yang akan ditabung.
 - d. Nasabah menyerahkan kepada teller untuk dicocokkan jumlah nominalnya.
 - e. Teller mencetak setoran pada buku tabungan dan memberikan stempel.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pembayaran angsuran sebagai berikut :
 - a. Pembayaran angsuran tidak harus dengan nama pemilik rekening.
 - b. Nasabah yang datang harus pada jam kerja yaitu pada pukul 08.30-16.00.
 - c. Nasabah menyerahkan bukti angsuran.
 - d. Teller mengecek bukti angsuran tersebut.
 - e. Teller memvalidasi bukti tersebut dan memberi stempel.
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan realisasi pembiayaan sebagai berikut :
 - a. Mengisi formulir aplikasi permohonan pembiayaan yang akan diajukan.
 - b. Melampirkan foto copy KTP suami istri dan foto copy Kartu Keluarga (KK).
 - c. Melampirkan fotocopy rekening listrik atau rekening telepon yaitu pada bulan terakhir.
 - d. Melampirkan jaminan berupa BPKB sepeda motor minimal tahun 2008.
5. Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan penerimaan kas sebagai berikut :
 - a. Nasabah datang ke PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone untuk menyetorkan sejumlah uang sesuai tarif pelayanan yang wajib dibayarkan oleh nasabah.
 - b. Teller menerima uang pembayaran nasabah dan kemudian menyerahkan bukti pembayaran pada nasabah.
 - c. Hasil yang telah direkap teller pada buku kas umum dilaporkan kepada pihak pusat setiap akhir pekan.
 - d. Memvalidasi antara kas tunai dengan buku kas dan bukti transaksi.
 - e. Apabila jumlah kas tunai, bukti transaksi dan buku kas sudah valid, maka dilakukan penutupan buku dengan membubuhkan tanda tangan teller.
6. Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan pengeluaran kas sebagai berikut :
 - a. Nasabah mengisi formulir permintaan pengeluaran dana kas dan menyerahkan kepada teller.
 - b. Nasabah menerima uang tunai dan surat permintaan pengeluaran dari pihak pemegang dana kas.
 - c. Mengisi formulir bukti pengeluaran kas, bukti pendukung dan surat permintaan pengeluaran dana kas.
 - d. Menerima surat permintaan pengeluaran dana kas yang telah dicap lunas.
 - e. Pengarsipan.
7. Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan pembukaan rekening :
 - a. Nasabah membawa persyaratan yang diajukan seperti membawa bukti identitas diri berupa KTP atau bukti identitas yang lain.
 - b. Menyerahkan persyaratan tersebut kepada

teller untuk di cek.

- c. Teller mendaftarkan sebagai nasabah baru.
 - d. Setoran awal yang dilakukan sesuai dengan ketentuan PT Bank Sulselbar yaitu Rp.10.000, dan setoran seterusnya Rp.5000
 - e. Teller membubuhkan tanda tangan sesuai dengan kartu identitas.
8. Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan penutupan rekening
- a. Nasabah membawa persyaratan yang diajukan seperti membawa buku tabungan, membawa Tabungan, membawa bukti identitas diri berupa KTP.
 - b. Menyerahkan kepada teller persyaratan tersebut
 - c. Teller akan memproses penutupan rekening dan dicairkan sehingga nasabah dapat mengambil secara langsung.
 - d. Teller akan memotong buku tabungan pada bagian scan data dan memblokir langsung ATM.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Andriyani selaku Pimpinan seksi Layanan PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone pada hari Selasa, 19 September 2023, mengungkapkan :

"Tidak terlaksananya Standar Operasional Prosedur (SOP) terdapat pada hal pertama yaitu tidak patuhnya sebagian nasabah yang tidak melampirkan bukti identitas diri berupa KTP sehingga membuat teller kesulitan dalam melakukan transaksi. Yang kedua yaitu teller tersebut belum dapat menerapkan pelayanan dengan optimal karena teller belum dapat memahami peran serta tanggung jawab yang diberikan kepadanya".

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sobirin dan Ibu Visca Choirunnisa selaku nasabah pada tanggal 19 September 2023 mengungkapkan :

"Meskipun PT Bank Sulselbar memberikan kemudahan bagi masyarakat perekonomian kecil, namun disisi lain dapat mengakibatkan resiko yang cukup besar terhadap pelayanan PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone terkait dengan saldo pemilik nasabah. Karena prosedur seperti ini dapat memberikan peluang kepada nasabah dan karyawan untuk melakukan penyelewengan dana milik nasabah".

Meskipun kasus penyelewengan belum pernah terjadi pada PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone, namun permasalahan yang sering dihadapi pada saat penutupan kas, penyebab tidak ada kecocokan keuangan dilaci kasir dan tercatat di komputer karena sering mengalami kelebihan dan kekurangan setoran. Kesalahan ini sering terjadi pada pelayanan karena teller yang salah menginput proses transaksi di komputer.

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) pada pelayanan PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikerjakan berjalan secara maksimal apabila teller mampu memahami peran dan tanggung jawabnya, dengan tersebut operasional akan berjalan dengan baik. Dalam menerapkan SOP (Standar Operasional Prosedur) diperlukan pengawasan dari pihak karena akan mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dilakukan dengan monitoring dan training supaya teller dapat mengerti tugas dan kewajibannya dalam melayani nasabah.

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan masukan atau saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone, saran ini adalah :

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teller pada pelayanan nasabah di PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone

1. Teller harus memahami peran dan tanggung jawabnya sebagai petugas pelayanan.
2. Sebaiknya PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone selalu memonitor, mengevaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pelaksanaannya di lapangan, baik Standar Operasional Prosedur (SOP) teller ataupun lainnya karena medan persaingan bisnis jasa yang menuntut untuk selalu memberikan yang terbaik kepadakonsumen.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) dikembangkan dan ditingkatkan lagi agar lebih baik sehingga nasabah yang datang ke PT Bank Sulselbar Cabang Utama Bone merasa puas atas pelayanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, B. (2020) 'Peranan manajemen strategi dan manajemen operasional dalam meningkatkan mutu pendidikan (Studi kasus di SMPN 13 Depok, Jabar)', *Jurnal Tahdzibi*, 3(2), pp. 57–66.
- Aditya, E. and Yafiz, M. (2022) 'ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DAN SISTEM PENYERAHAN SANTUNAN PT JASA RAHARJA PERWAKILAN TK.I MEDAN', 1(6), pp. 647–651.
- Arief, R. and Sunaryo (2020) 'Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), Gaya Kepemimpinan, Dan Audit Internal Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Pt. Mega Pesanggrahan Indah)', *Jurnal Ekonomika dan Manajemen*, 9(2), pp. 125–143.
- Artha, S. and Intan, R. (2021) 'Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Kompetensi

- Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Ekspor Pt. Dua Kuda Indonesia', *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 11(1), pp. 38–47.
- Baso, A.D.A., Parewangi, S. and Idrus, M. (2024) 'Persepsi Nasabah Bank Tentang Fasilitas Transaksi Nontunai (Studi Kasus Bank BNI TBK. Cabang Sengkang)', *Jurnal Bisnis Digital dan ...*, 2(1), pp. 163–175.
- Citra, R. and Sandi, S.P.. (2023) 'Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada UMKM Peci Anyaman Bambu di Desa Kertaraharja', *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(1), pp. 3482–3488.
- Manis, F.A., Sonani, N. and Fitrianti, D. (2023) 'Pengaruh Kualitas Layanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Jampang', *Judicious*, 4(2), pp. 199–209.
- Muhaling, A.R., Palandeng, I.D. and Sumarauw, J.S.B. (2021) 'Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Pada Pt. Taspen (Pesero) Cabang Manado', *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(4), pp. 572–581.
- Nirmala, K., Pawerangi, S. and Pawerangi, M.H. (2018) 'ANALISIS PENILAIAN KARAKTER NASABAH, JAMINAN, DAN KELAYAKAN USAHA DALAM PEMBERIAN PEMBIAYAAN PADA PT. BANK SULSELBAR CABANG UTAMA BONE', *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, 2(1), pp. 156–162.
- Orias, M. (2023) 'Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Security di Industri Ekspor Makanan', *Archive: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), pp. 195–205.
- Setiawan, M.D. et al. (2022) 'Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Program Jaminan Kesehatan Nasional', *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), pp. 12869–12873.
- Suarnita, S., Nurkurniana, N. and Syafridayani, S. (2024) 'PENGARUH AKUNTANSI MANAJEMEN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PADA PT. BANK SULSELBAR CABANG UTAMA BONE', *Bisnis Digital dan Enterpreneur*, 2(1), pp. 117–123.