

**STANDAR FAKTUALISASI DI LAPANGAN MENGENAI
PROSEDUR OPERASIONAL TUGAS SATPAM BANK
SYARIAH INDONESIA KCP PONOROGO COKROAMINOTO**

**FAKTUALISASI DI LAPANGAN MENGENAI STANDARD
OPERATIONAL PROCEDURE TUGAS SATPAM BANK
SYARIAH INDONESIA KCP PONOROGO COKROAMINOTO**

<https://uia.e-journal.id/elarbah/article/2.2195>

DOI: <https://doi.org/10.34005/elarbah.v6i2.2195>

Submitted: 06-11-2022

Reviewed: 26-01-2023

Published: 28-01-2023

Muhammad Pandu Bagaskara

Muhammadpandubagas2000@gmail.com

IAIN Ponorogo



El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah

licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Abstract: Security guards have a highly charged role as a security force for administering their soup and a duty to assist public security personnel's function to help regulate service performance in securing a place or government or non-ruling agency. Especially in finance institutions that should be well guarded by assets and other valuable assets that should be known under the control and security of bank security officers 24 hours of skill is the most important thing for bank security guards not only to perform jobdesk and SOP tasks but also to develop the capability of marketing and other areas in which target gains. Whatever products are offered to support the performance of the sharia bank.

Keywords: Security, SOP, Marketing.

Abstrak: Satpam (satuan pengamanan) mempunyai peran serta tugas yang sangat penting sebagai tenaga keamanan untuk menjalankan SOP dan kewajiban untuk membantu fungsi petugas keamanan publik membantu menertibkan kinerja pelayanan dalam mengamankan sebuah tempat atau lembaga baik pemerintah ataupun non pemerintah. Khususnya di lembaga keuangan yang harus dijaga baik dari asset dan barang berharga lainnya yang harus selalu dalam pengawasan dan pengamanan petugas satpam bank selama 24 jam. Mempunyai kemampuan (skill) adalah hal yang utama bagi seorang satpam bank apalagi realitanya saat ini satpam bank tidak hanya melakukan tugas sesuai jobdesk dan SOP saja tapi juga melakukan pengembangan kemampuan untuk bidang pemasaran dan lainnya yaitu untuk memperoleh target nasabah yang diterapkan pada satpam bank untuk produk bank syariah Indonesia apapun produk yang ditawarkan guna menunjang progress kinerja bank syariah.

Kata Kunci: Satpam, SOP, Pemasaran.

A. Pendahuluan

Kemajuan di suatu negara akan terukur dari situasi dan kondisi keamanannya sebagai salah satu syarat utama, faktor keamanan merupakan suatu landasan yang sangat kuat sebagai tolak ukur untuk mendukung terhadap perkembangan yang lain, karena keamanan yang optimal tidak luput dari tugas seorang yang diberikan amanah dan kewajiban untuk melakukan ataupun menunaikan seluruh tugasnya sesuai dengan standar ketentuan yang berlaku.

Tugas menjaga keamanan tidak hanya diberikan kepada TNI dan Polri melainkan lembaga dibawahnya ada yang membantu kinerja mereka yaitu satpam (satuan pengamanan) dimana keamanan sebuah perusahaan ataupun lembaga baik pemerintah ataupun non-pemerintah tanpa petugas penjaga keamanan



El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah

licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

atau sering disebut satpam tersebut tidak melaksanakan tugasnya sesuai SOP kerjanya maka keamanan suatu lingkungan atau wilayah akan rawan terjadinya tindak kriminalitas dan kejahatan.

Terutama khususnya pada lembaga keuangan bank baik konvensional ataupun syariah seorang petugas satpam keamanan bank ini sangat penting. Sebagai pilar penjaga keamanan terhadap penjagaan dan kegiatan transaksi didalam bank tersebut agar pekerjaan berjalan dengan lancar tanpa halangan seperti munculnya tindak kejahatan dan kriminalitas.

Karena keamanan nasabah merupakan bentuk keutamaan nyata yang harus diberikan oleh petugas keamanan bank atau satpam saat menjaga daerah wilayah bank yang di jaganya. Sehingga dapat menimbulkan rasa aman dan nyaman bagi nasabah karena penerapan dari SOP yang dijalankan maksimal sesuai dengan tugasnya.

Selain itu, pada kenyataannya ternyata tugas satpam tidak hanya fokus pada jasa pelayanan pada nasabah bank saja, melainkan realita dilapangan satpam memiliki banyak tugas penting diantaranya ketika satpam di BSI KCP Cokro Ponorogo melakukan kegiatan menawarkan sekaligus menarik pelanggan agar berminat menjadi nasabah sekaligus untuk membuka dan mencoba tabung produk yang ditawarkan bank BSI.

Dimana tugas satpam bukan seputar sebagai seorang pelaksana SOP dan memberikan kinerja pelayanan saja melainkan juga pada kegiatan dan hal lain, seperti halnya melakukan kegiatan *marketing* produk bank lain kepada para nasabah yang sudah datang berkunjung pada hari itu. Dan juga menawarkan untuk saudara, tetangga, ataupun kerabat nasabah sehingga kegiatan ini benar-benar telah masuk prosedur pelaksanaan *marketing*. Sehingga membuat penulis tertarik mengikat judul ini untuk dijadikan sebagai bahasan dalam penelitian ini.

B. Metode Penelitian

Pada metode penelitian yang digunakan oleh penulis sekaligus peneliti menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif.



El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah

licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Dimana Menurut Sugiyono (2016:9) menyatakan bahwa:

“metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”¹

Dimana metode ini dilakukan dengan cara melakukan pengumpulan data dalam dua bentuk yaitu pengumpulan data primer dan sekunder dengan objek atau subjek apa adanya.

Menurut Moleong (2005:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang akan digunakan penelitian ini meliputi:

- a. *Data primer, yaitu data yang diperoleh dari hasil wawancara secara dan pengamatan secara mendalam kepada para informannya langsung yaitu para jaged, tokoh masyarakat sekitar, dan warga yang tinggal di daerah setempat tentang adanya fenomena pemakaian susuk terhadap profesi jaged.*
- b. *Data sekunder, yaitu sumber data yang tidak langsung namun dapat memberikan data tambahan yang mendukung data primer. Sumber data sekunder dapat diperoleh dari Dinas Pariwisata setempat, media cetak maupun media elektronik seperti buku dan internet guna mendukung pembahasan dan dari hasil-hasil penelitian lain.²*

Pertama, bentuk primer yaitu melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber selaku salah satu pekerja bagian *frontliner* yaitu satpam petugas keamanan Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Cokro Ponorogo yang bernama Bapak Suprpto dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan yang bersedia untuk

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013). ² Prof. DR. Lexy J. Moleong, M.A., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).



dijawab oleh narasumber sebagai bukti perolehan data primer pada artikel jurnal penulis dan kedua, bentuk sekunder peneliti atau penulis melakukannya dengan cara observasi.

Observasi dilakukan dengan melihat, mengamati, serta menganalisis kondisi baik pengamatan secara langsung dilokasi dilakukannya penelitian dari teknik pelayanan satpam, tugas SOP (*Standart Operating Procedure*) satpam, dan kinerja satpam selama melaksanakan tugasnya di lokasi kejadian dilakukannya penelitian tersebut. Dimana semua kejadian berusaha digambarkan baik objek ataupun subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya sesuai kejadian. Nantinya apakah teori dan hasil penelitian yang diperoleh apakah sesuai atautkah ada perbedaan antara teori dengan hasil penelitian yang diperoleh. Dan semua metode penelitian serta pencarian hasil penelitian tersebut dilakukan di lokasi penelitian yang bertempat di Jl. H.O.S. Cokroaminoto 2B, Bank Syariah Indonesia Kcp Cokro, Ponorogo. Dimana kegiatan penelitian dilaksanakan dari tanggal 26 September sampai 28 Oktober 2022.

C. Diskusi dan Pembahasan

1. Pengertian satpam secara umum

Berdasarkan KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) arti satpam adalah satuan pengaman; satuan (orang) yang bertugas menjaga keamanan dan ketertiban umum di lingkungan tertentu.²

Satuan Pengamanan yang selanjutnya disingkat dengan istilah Satpam adalah satuan atau kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi untuk melaksanakan pengamanan dalam rangka menyelenggarakan keamanan lingkungan kerjanya (Pasal 1 Ayat 6, Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2007 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Organisasi, Perusahaan dan/atau Instansi/Lembaga Pemerintah).³

² <https://kbbi.web.id/satpam> (diakses tanggal 28 Oktober 2022)

³ Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 1, Ayat 6, Nomor 24, Tahun 2007.



Menurut Kasmir (2011) Satpam atau *Security* adalah;

“Satpam adalah suatu kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/badan usaha untuk melaksanakan pengamanan fisik dalam rangka menyelenggarakan keamanan dilingkungan kerjanya.”⁴

Satpam yang merupakan singkatan dari Satuan Pengamanan, adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya.⁵

Berdasarkan teori-teori menurut ahli, rujukan buku, serta literatur bacaan digital satpam merupakan seorang yang bekerja sekaligus memiliki fokus tugas secara garis besar membantu di bidang keamanan sebuah tempat lembaga atau instansi pemerintah atau non-pemerintah yang dimana mereka bertugas pada lingkungan kerjanya tempat mereka bertugas. Dimana juga untuk mengamankan sekaligus melakukan antisipasi dari berbagai macam tindak kriminal ataupun kejahatan lainnya pada tempat atau wilayah kerjanya terhadap sesuatu yang perlu dijaga ataupun sesuatu yang berharga dimana semua itu masih terdapat dalam jangkauan pengawasan dan tempat lingkungan kerjanya.

Dan satpam bukan merupakan petugas yang tanpa memiliki lembaga, terkadang banyak dari masyarakat yang masih memandang rendah satpam, padahal mereka dibawah langsung didikan lembaga keamanan negara yaitu kepolisian republik Indonesia. Yang membantu tugas kepolisian dalam mengamankan dan menjaga lembaga pemerintah ataupun non-pemerintah yang tidak terpantau oleh pengawasan langsung pihak kepolisian sehingga keamanan yang seharusnya dalam pantauan pihak yang berwenang lebih terjaga karena keberadaan dari SATPAM satuan pengamanan.

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011) hal. 24.

⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 14.



2. SOP (Standar Operasional Prosedur) Tugas Satpam

a. Pengertian SOP (*Standart Operating Procedure*)

SOP (*Standart Operating Procedure*) menurut KBBI (kamus besar bahasa Indonesia) standar adalah ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan. Sedangkan operasional adalah secara sifat operasi yang berhubungan dengan operasi. Dan prosedur adalah tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas.⁶

Yang mana jika digabungkan kegiatan yang memiliki batasan yang telah paten yang tidak dapat diubah atau dilanggar sesuai kegiatan operasi seorang satpam yang mengikuti keketetapan prosedur yang jelas. Menurut IR. M. Budihardjo standar operasional prosedur adalah

“SOP suatu perangkat lunak pengaturan, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Oleh karena prosedur kerja yang dimaksud bersifat tetap, rutin, dan tidak berubah-ubah, prosedur kerja tersebut sebagai standar Operating Procedure (SOP).”⁸

Standar operasional prosedur adalah pedoman yang berisikan prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang adalah anggota-anggota organisasi berjalan secara efektif (dan efisien), konsisten, standar, dan sistematis.⁷

b. Fungsi SOP (*Standart Operating Procedure*)

Fungsi dari SOP (*Standart Operating Procedure*) diantaranya:

- 1) Memperlancar tugas petugas atau pegawai atau tim atau unit kerja.
- 2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan

⁶ <https://kbbi.web.id/satpam> (diakses pada tanggal 29 Oktober 2022) ⁸
M. Budiharjo, *Menyusun SOP*, Jakarta, 2014, hal. 7.

⁷ Rudi M. Tambunan, *Standar Operating Procedures (SOP)*, Jakarta, 2008, Hhal. 79.



- 3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan memudahkan dilacak
- 4) Mengerahkan petugas atau pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.⁸

c. Tujuan SOP (*Standart Operating Procedure*)

Dalam proses kegiatan kerja, banyak anggota atau karyawan dalam perhotelan melakukan tindakan yang tidak sesuai dengan kebijakan manajemen. Hal tersebut sesungguhnya menyebabkan sistem yang dibuat tidak berjalan sesuai fungsinya. Sistem yang seharusnya dibentuk agar menjadikan karyawan menjadi disiplin, justru dilanggar karena berbagai alasan tertentu. Secara umum (*Standart Operating Procedure*) dibuat dengan tujuan-tujuan tertentu. Berikut beberapa tujuan tersebut:

- 1) Konsistensi SOP dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui standar yang telah ditetapkan; sehingga mereka mampu menjaga konsistensi dan tingkat kinerja petugas, pegawai, pelaksana atau tim.
- 2) Kejelasan Tugas (*Standart Operating Procedure*) dibuat agar setiap pelaksana/petugas/pegawai mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi (institusi).
- 3) Kejelasan Alur SOP dapat memperjelas alur tugas, wewenang, dan tanggung jawab apa saja dari masing-masing pelaksana/petugas/pegawai terkait.
- 4) Melindungi Organisasi (Institusi). Secara tidak langsung, (*Standart Operating Procedure*) dibuat dengan tujuan untuk melindungi organisasi atau unit kerja, serta petugas atau pegawai dari tindakan mal praktik atau kesalahan yang bersumber dari administrasi atau faktor lainnya yang dapat berdampak buruk bagi keberlangsungan hidup organisasi (institusi).

⁸ [Pengertian Tujuan dan Fungsi SOP \(putraaldy.blogspot.com\)](http://putraaldy.blogspot.com) (diakses pada tanggal 19 Oktober 2022).



- 5) Meminimalisasi Kesalahan. Dengan kejelasan tugas, alur, tanggung jawab dan wewenang maka setiap pelaksana, petugas, ataupun pegawai dapat meminimalisasi atau menghindari kegagalan, kesalahan, keraguan, dan duplikasi dalam bekerja.
- 6) SOP dibuat dengan tujuan membuat semua pekerjaan menjadi lebih efisien. Semua aktivitas kerja diharapkan dapat lebih cepat, cermat, dan tepat sesuai dengan tujuan atau hasil yang ingin diraih, dengan bantuan (*Standart Operating Procedure*) yang ada.
- 7) Penyelesaian Masalah (*Standart Operating Procedure*) berisi aturan dan batasan-batasan tertentu. Bisa saja dalam pelaksanaannya terjadi gesekan antar karyawan yang menyebabkan konflik yang berkepanjangan. Selain perlu adanya campur tangan supervisor atau atasan. (*Standart Operating Procedure*) juga dapat dijadikan landasan agar setiap karyawan dapat bekerja sesuai koridor kembali, yaitu tunduk pada aturan dan batasan sesuai (*Standart Operating Procedure*).
- 8) Batasan Pertahanan Terkadang banyak pihak eksternal yang dengan seandainya ingin mengetahui hal-hal yang sifatnya sangat privat bagi perusahaan. Sebagai contoh: seorang peneliti yang menginginkan untuk melakukan penelitian perilaku kerja dari sebuah organisasi (institusi). Dengan adanya (*Standart Operating Procedure*) yang baku, maka pihak peneliti wajib melewati beberapa prosedur. Mereka tidak bisa langsung menuju ke bagian departemen atau bagian tertentu.⁹

Dimana keutamanaan menerapkan (*Standart Operating Procedure*) dipandang menjadi hal yang utama untuk melihat potensi diri pekerja terhadap *jobdesk* atau tugasnya masing-masing sehingga ada tanggung jawab yang harus terus dipertahankan sampai kapanpun selama pekerja tersebut masih mengemban dan melaksanakan mandate dari pekerjaan tersebut.

⁹ Fatimah Fajar Nur'aini Dwi, *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. (Yogyakarta: Penerbit Quadrant, 2016), Cet 1, Hal. 38.



Sehingga konsistensi seorang pekerja akan dipandang dari kesesuaian kinerja yang dilakukan apakah sudah sesuai dengan protokol (*Standart Operating Procedure*) yang berlaku. Sehingga seorang pekerja jika merasa jenuh maka tidak perlu melanjutkan pekerjaannya dikarenakan sifatnya (*Standart Operating Procedure*) yang harus dilaksanakan secara rutin dan berurutan inilah harus dilakukan dengan teliti dan cermat. Sehingga membutuhkan pekerja yang benar-benar memiliki mentalitas terbentuk untuk selalu percaya dengan apa yang dilakukan, diterapkan, dan diperintahkan.

d. SOP (Standart Operating Procedure) Tugas Satpam

Dalam hal ini ada beberapa tugas satpam secara umum yang harus diterapkan dalam aktivitas SOP (*Standart Operating Procedure*) di tempat kerja, diantaranya:

- 1) Berpakaian rapi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 2) Membukakan pintu;
- 3) Sapalah tamu yang datang dengan ramah dan sopan, berdirilah dan salamilah tamu tersebut;
- 4) Tamu dipersilahkan duduk di kursi / di ruangan tamu / di tempat yang telah disediakan;
- 5) Hindarkan sikap atau kesan bahwa petugas lebih penting daripada tamu;
- 6) Perlakuan tamu sama dan jangan membeda-bedakan tamu, tetapi perhatikan usia, wanita atau anak-anak yang perlu diutamakan;
- 7) Berikan bantuan pengarahan atau petunjuk sesuai dengan keperluan tamu tersebut, dengan memperhatikan ketentuanyang berlaku di lingkungan kerja;
- 8) Selama menerima tamu hindarkan kata-kata dan sikap yang kurang simpatik;
- 9) Setelah selesai, ucapkan terima kasih dan antarkan tamu sampai ke pintu;
- 10) Membukakan pintu untuk tamu.



e. SOP (*Standart Operating Procedure*) Tugas Satpam Bank

SOP (*Standart Operating Procedure*) satpam bank lebih banyak dan spesifik dimana semua kegiatan itu selalu mendapatkan pantauan dari pihak bank, akan penerapan SOP telah diterapkan oleh pegawai satpam bank tersebut, dan tugas sesuai SOP tersebut diantaranya:

- 1) Menjaga kondisi keamanan di dalam dan di luar ruangan;
- 2) Menjaga keamanan lingkungan kerja dari kemungkinan bahaya tidak kejahatan dan pencurian;
- 3) Membantu memberikan informasi kepada nasabah yang membutuhkan bantuan pelayanan.;
- 4) Menyelenggarakan keamanan dan ketertiban di lingkungan atau di kawasan kerjanya;
- 5) Membantu mengawasi saat proses simpan-ambil *safe deposit box*.¹⁰

Tugas dari satpam atau *security* bank dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugasnya sangat mempengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Security yang bertugas melindungi seluruh asset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah. Nasabah akan merasa aman untuk melakukan kegiatan jika dijaga oleh keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.¹¹

Namun, sebagai petugas keamanan, satpam juga diwajibkan memberikan layanan pertama kepada nasabah baik berupa informasi yang dibutuhkan nasabah bahkan terkadang juga berkewajiban bertanggung jawab dalam mengatur kendaraan parkir. Maka dari itu dibutuhkan 2 personil satpam untuk memudahkan pejagaan dan pengawasan wilayah dari dalam dan luar.

¹⁰ Mohammad Nailul Authar, Implementasi Standar Pelayanan Pada PT. Panin bank Syariah Tbk. Cabang Malang, (Malang: Jurusan D III Perbankan Syariah Uiversitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim), hal. 22.

¹¹ Ikatan Bankir Indonesia, Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 15.



Pada kenyataannya pada BSI KCP Cokro Ponorogo hanya terdapat 1 personil satpam yang bertugas secara bergantian 3 hari masuk 2 hari libur sehingga menyebabkan pengawasan dan pengamanan wilayah bank kurang optimal dan tidak memenuhi standar operasional prosedur pengamanan bank luar dan dalam. Sehingga kendaraan berharga nasabah jadi kurang terpantau dan tidak ada yang membantu nasabah untuk mengendarai kendaraannya. Karena personil satpam hanya satu dan berlokasi bertugas di dalam *hallroom* ruang pelayanan bank.

Dari beberapa teori dan rujukan diatas juga masih terdapat SOP yang kurang dicantumkan berdasarkan hasil wawancara SOP satpam tidak hanya sekedar itu melainkan masih banyak lagi yang merupakan kewajiban yang harus dilakukan petugas keamanan bank. Disini penulis melakukan wawancara dengan Bapak Suprpto selaku pihak petugas keamanan BSI (bank syariah Indonesia) KCP Ponorogo Cokroaminoto. Diantaranya

- a) Apakah ada tugas lain selain dari teori atau rujukan mengenai SOP yang harus diterapkan oleh satpam bank saat jam operasional kantor?

*“Disitu dikatakan bertugas mengawasi **safe deposit box**. Tugas satpam bukan hanya mengawasi saja melainkan juga membawakan safe deposit box dan melakukan penjagaan sampai barang tersebut masuk ke dalam berangkas. Jadi, pagi dan selesai jam operasional kantor bank satpam yang bertugas penuh atas keamanan barang safe deposit box itu, jadi tidak hanya sekedar mengawasi karena kalau mengawasi bisa dilakukan dari jarak jauh, tapi kalo mengamankan dan membawakan berarti kita bertanggung jawab penuh atas barang tersebut.”*

- b) Adakah hal lain yang belum tercantum dalam SOP tugas satpam bank tersebut pak?

“Hal yang utama dipantau oleh CCTV itu tugas SOP satpam untuk membukakan pintu bagi nasabah yang ingin bertransaksi masuk kedalam bank ataupun keluar setelah selesai bertransaksi.



El-Arbah: Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Perbankan Syariah

Itu penting bagi satpam karena cctv selalu screenshot selama jam pekerjaan dan itu semua terpantau. Juga, mengucapkan salam assalamualaikum kepada setiap nasabah dan menanyakan keperluannya itu juga tidak boleh dilupakan. Selanjutnya, memberikan informasi bagaimana cara penulisan formulir yang benar, dan memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank lainnya. Yang dasar juga memberikan dan mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk, brosur, slip transaksi dan nomor antrian. Ini ya juga SOP satpam ditambah harus memberitahukan nasabah tentang apa yang perlu disiapkan jika ingin menuju customer service selalu mengingatkan siapkan buku tabungan, kartu ATM, dan KTP untuk diproses saat di CS nanti. Jadi, itu sudah merupakan SOP satpam bank. Kalau lalai nanti saat di CS molor itu akan mengurangi kinerja pelayanan customer service CS. Dan juga satpam bank itu harus menguasai berbagai macam bentuk produk yang ditawarkan bank karena satpam juga biasanya ada evaluasi kerja setiap 3 bulan sekali biasanya aka nada petugas MRI berpura-pura menjadi nasabah menanyakan produk-produk macam-macam pokoknya, mangkanya satpam juga harus dituntut menguasai berbagai macam produk yang dimiliki BSI dari easy wadiah, mudharabah, tabungan haji, persyaratanya apa saja, trus cara membuka rekening bagaimana ditambah lagi saat ini semua dituntut serba digital, jadi satpam juga harus bisa teknologi untuk membantu nasabah-nasabah yang terbatas apalagi nasabah lansia.”

- c) Lalu saya bertanya untuk kejadian kemarin ada nasabah yang lansia yang tidak bisa berjalan mengendarai becak tidak dapat masuk ke bank dan melakukan penarikan di teller ditambah pak prapto membantu nenek tersebut menarik uang dengan nominal yang besar dan pak prapto membawakannya dengan memakai rompi dan membawa tas rensel itu apakah merupakan tindak SOP (Standart Operating Procedure) satpam juga?



“Betul, itu merupakan tindak SOP satpam karena nasabah datang tidak bersama keluarga mengendarai becak ditambah memiliki keterbatasan, jadi satpam bertugas mengantarkan uang nasabah sampai ke rumah dengan selamat untuk menghindari terjadinya tindak kriminal saat di jalan. Saya memakai rompi itu juga SOP untuk keselamatan saja. Ditambah kemanapun dan dimanapun satpam berada satpam harus tidak boleh melupakan kelengkapan perlengkapan pengaman diri yang harus selalu melekat di baju seragam tujuannya untuk membantu kerja agar lebih terkendali.”¹²

Di atas merupakan hasil wawancara penulis dengan pihak petugas keamanan BSI KCP Cokro Ponorogo, Bapak Suprpto dimana wawancara diatas bertujuan untuk mengetahui SOP (*Standart Operating Procedure*) tugas pegawai satpam bank secara menyeluruh dan konkrit seperti apa, sekaligus untuk membantu masyarakat yang bertanya-tanya mengapa satpam bank selalu begini begitu seperti hal sepele masalah membukakan pintu nasabah pastinya bisa melakukannya sendiri secara mandiri tetapi pada fakta realitanya bahwa hal tersebut merupakan prosedur kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap petugas keamanan satpam di berbagai bank untuk melayani sesuai dengan ketentuan SOP yang ada.

Berikut kinerja selama jam pelayanan dan setelah jam tutup bank sekaligus penerapan SOP (*Standart Operating Procedure*) tugas satpam berdasarkan data observasi penulis selama mengamati dan mengikuti kinerja satpam di *hallroom* pelayanan BSI KCP Cokro Ponorogo:

¹² Wawancara, Bapak Suprpto, Petugas Satpam BSI KCP Cokro Ponorogo.



Pada jam pelayanan bank:

- 1) Mengubah tanda pemberitahuan tutup menjadi buka;
- 2) Satpam mengamati situasi sekitar untuk menjamin keamanan kantor bank dari gerak-gerik mencurigakan di area luar ataupun *hallroom* pelayanan bank; (*Standart Operating Procedure*)
- 3) Membukakan pintu saat ada nasabah yang hendak masuk bank; (*Standart Operating Procedure*)
- 4) Memberikan salam “*assalamualaikum*” wajib karena prosedur salam dalam bank syariah dan senyum serta menanyakan apakah ada yang dapat dibantu; (*Standart Operating Procedure Bank Syariah*)
- 5) Menyapa nasabah apabila telah mengenal nasabah;
- 6) Lalu memberikan nomer antrian *customer service* atau *teller* sesuai apa yang diperlukan oleh nasabah; (*Standart Operating Procedure*)
- 7) Menanyakan kepada nasabah untuk nomor reservasi layanan teller telah dibuat atau belum;
- 8) Melayani dan membantu keperluan nasabah sesuai kebutuhannya;
- 9) Untuk layanan menuju *customer service* mengingatkan kepada nasabah untuk selalu menyiapkan buku tabungan, ATM, dan KTP untuk nasabah yang ingin melakukan layanan di *customer service* untuk mempermudah kinerja CS dalam melakukan verifikasi data nasabah saat tiba di meja *customer service* saat proses pelayanan dan tidak memakan banyak waktu;
- 10) Mengucapkan antrian *teller* dengan lantang karena mesin antrian masih manual memakai kartu nomer antrian, jadi tugas satpam mengucapkan dengan mempersilahkan nasabah menunggu hingga dipanggil antrian *teller*, sehingga teller mengetahui bahwa terdapat antrian yang menunggu untuk dipanggil;
- 11) Meminta penilaian kinerja kepada nasabah untuk laporan per harinya;
- 12) Menawarkan produk buka tabungan online (BUREKOL), tabungan cicil emas, dan tabungan lain kepada nasabah dengan memberikan browser



produk yang telah memiliki kode *referral* dan nomer telephon yang dapat dihubungi dari petugas satpam bank yang bertugas;

- 13) Mengucapkan terimakasih, keselamatan bagi nasabah “*semoga berkah, sehat selalu*” dan ditutup dengan salam “*assalamuallaikum*”; (*Standart Operating Procedure*)
- 14) Lalu membukakan pintu untuk nasabah keluar dari bank. Keterangan, karena personil satpam yang hanya 1 jadi tidak dapat membantu nasabah dengan kendaraan pribadinya karena tidak mungkin membiarkan posisi dalam *hallroom* pelayanan kosong tanpa pengawasan. (*Standart Operating Procedure*)

Pada jam tutup bank:

- 1) Mengubah tanda pemberitahuan buka menjadi tutup
- 2) Menutup pintu besi luar sebagian
- 3) Membantu membawakan dan mengawasi keamanan saat pemindahan *safe deposit box* saat masuk-keluar dari berangkas besi bank. (*Standart Operating Procedure*)
- 4) Menjaga penjagaan dan pengawasan kondisi bank 24 jam selama jam kerja. (*Standart Operating Procedure*)

Dimana hasil diatas merupakan perolehan yang diperoleh penulis selama melakukan observasi dan pengamatan tugas pelayanan beserta penerapan kinerja satpam sesuai dengan SOP yang berlaku selama jam operasional dan jam tutup bank yang peneliti lakukan dari jam 8 pagi sampai jam 5 sore di BSI KCP Cokro Ponorogo. Dari hasil observasi terdapat hal menarik dimana penerapan tugas satpam bukan hanya sekedar melakukan pelayanan bagian *frontliner* melainkan juga harus melakukan kegiatan didalamnya karena yang bersangkutan mengatakan bahwa disini semua pegawai harus menguasai segala bidang seperti yang diarahkan pimpinan BM (*Branch Manager*) saat *briefing* pagi semua pegawai harus menguasai segala bidang bukan hanya satu bidang itu saja, dimana semua karyawan harus



memiliki pemikiran *growth mineset* bukan lagi *fixed mineset*, dimana pernyataan ini diperoleh berdasarkan perkataan pimpinan bank Bapak Gatot Wijanarko. Dengan ketertarikan tugas satpam yang juga merangkap dan harus menguasai bidang lain seperti *marketing* menawarkan produk bank, penulis berinisiatif melakukan wawancara dengan petugas satpam Bapak Suprpto.

Kenapa satpam juga menawarkan produk kepada nasabah dengan menawarkan brosur yang telah bertuliskan nama terang, kode *referral*, dan nomer telpon pak Prapto, berarti satpam juga harus menguasai dan melakukan *marketing*?

“Ya, di BSI Cokro dituntut semua pegawai harus bisa segalanya jadi satpam ya ndak melayani saja tapi ya harus bisa masarke ngedolke karo nawakke produk sama browsur seperti ini nanti nomor nasabah juga aku biasane nanti menghubungi untuk menanyakan apakah tertarik seperti itu, ditambah satpam juga mencari nasabah baru caranya nawarke buka rekening baru dengan cara online (BUREKOL) biasanya ini yang ramai, cicil emas, tabungan lainnya memakai kode referral-ku itu nanti juga target setiap minggunya dan lumayan buat tambahan fee pegawai. Jadi terkadang aku juga menghubungi nasabah itu setelah jam kerja dari nomer-nomer nasabah yang memberikan penilaian kinerja harian yang tak catet di buku biasanya, mungkin ndak hanya satpam di BSI Cokro saja dimana-mana sekarang semua dituntut bisa pastinya menguasai semuanya saat ini ditambah masa migrasi besar-besaran di BSI. Merubah data nasabah lama legacy ke data nasabah BSI juga input nasabah. Jadi, satpam ya juga membantu menawarkan produk BSI seperti itu.”¹³

Berdasarkan hasil temuan primer dan sekunder ternyata fakta realita yang terjadi di kondisi lapangan terhadap tugas dan SOP (*Standart Operating Procedure*) satpam bank ternyata banyak gap atau celah dari teori yang ada dan kondisi realita faktualisasi yang sehari-hari dilakukan oleh satpam bank itu sendiri. Sehingga antara teori dan hasil observasi banyak hal-hal yang baru diungkapkan oleh penulis.

¹³ Wawancara, Bapak Suprpto, Petugas Satpam BSI KCP Cokro Ponorogo.



D. KESIMPULAN

Jadi, pada hakikatnya petugas keamanan satpam sebagai tenaga keamanan terbatas dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya di perusahaan tempat kerjanya baik pemerintah ataupun non-pemerintah. Dimana disisi lain satpam memiliki peran sebagai pembantu kepolisian juga yaitu dalam hal melakukan penjagaan dan pengawasan akan kegiatan penjagaan suatu *asset* atau hal lain yang berharga. Dimana membina, mengarahkan, mencegah, menindak, dan menangkap serta memborgol apabila terjadi tindak pidana pelanggaran dan kejahatan yang tertangkap tangan di lingkungan perusahaan. Sama halnya petugas keamanan satpam bank yang menjalankan tugas kinerjanya harus sesuai dengan panduan SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan bank itu sendiri seperti apa sehingga tidak ada penyelewengan yang terjadi dan pada akhirnya menimbulkan rasa aman bagi para nasabah bank itu sendiri.

Dan juga dimana tugas keamanan satpam untuk menguasai berbagai bidang bukan hanya sekedar berfokus pada layanan dan melaksanakan tugas keamanan dan pelayanan SOP saja melainkan satpam juga dituntut untuk mengembangkan potensi dengan cara, satpam harus mampu menawarkan dan memasarkan produk bank. Dalam hal ini berarti satpam harus menguasai teknik pemasaran (*marketing*) penjualan sebuah produk bank baik seperti buka rekening online untuk menambah pencapaian target nasabah baru (BUREKOL), ataupun menawarkan produk dengan memberikan brosur produk seperti tabungan cicil emas, tabungan mabrur haji, dan tabungan lainnya itu merupakan suatu langkah yang baik untuk mengembangkan pemikiran pekerja atau pegawai di suatu lembaga tersebut agar menumbuhkan *growth mineset* mereka menjadi lebih handal dan ahli sehingga tidak hanya paten ketika seorang pekerja hanya menguasai satu pekerjaan dan tidak ingin mengasah ilmunya lagi maka pemikiran mereka akan *stack* di fase itu dan akhirnya menyebabkan kedangkalan pemikiran yang mengakibatkan seorang tersebut sulit untuk berkembang jauh melesatkan jenjang karir satpam dan pegawai lainnya menjadi lebih luar biasa.



E. Saran

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan metode cara wawancara dan observasi kepada petugas keamanan satpam bank, penulis berpendapat ternyata masih banyak lagi hal yang baru yang harus dikembangkan lagi oleh satpam di Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Cokro Ponorogo karena yang sekarang sudah cukup baik dari segi kemampuan dan talenta satpam sendiri karena tidak hanya berfokus pada tugasnya saja namun satpam juga mengembangkan kemampuan lainnya di tengah tugas SOP kewajibannya yang harus dilaksanakan jadi bukan berarti disaat satpam memiliki kesibukan lain dengan mencapai target nasabah, membuat satpam sendiri lupa akan tugas dan kewajibannya sebagai seorang satpam yang harus tetap melaksanakan dan memenuhi pedoman pembekalan (*Standart Operating Procedure*) yang telah diajarkan kepada mereka. Jadi, antara keduanya berjalan dengan imbang tugas dimana pekerjaan utama seorang satpam dijalankan disisi lain arahan dan anjuran dari pimpinan untuk meng-*upgrade* diripun juga dilaksanakan.

1. Hanya perlu ditingkatkan *skill* kemampuan dari satpam itu sendiri semakin lebih baik dan baik untuk penilaian kedepannya. Agar dapat membuktikan tugas satpam tidak hanya monoton melakukan dan menerapkan (*Standart Operating Procedure*) tugas pelayanan dan pengamanan saja, tetapi juga mampu dalam hal dan bidang yang lain seperti melakukan pemasaran produk dan lain sebagainya.
2. Untuk penulis mungkin lebih ditingkatkan lagi mengenai cara mengidentifikasi dengan lebih baik guna untuk menyempurnakan penelitian-penelitian sebelum dan untuk selanjutnya untuk tugas SOP dan kinerja satpam sebagai petugas keamanan yang multi talenta dan *proskill upgrade*.



DAFTAR PUSTAKA

1. Fatimah Fajar Nur'aini Dwi, *Pedoman Praktis Menyusun Standard Operating Procedure*. (Yogyakarta: Penerbit Quadrant, 2016), Cet 1.
2. <https://kbbi.web.id/satpam> (diakses tanggal 28 Oktober 2022)
3. Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014).
4. Kasmir, *Etika Customer Service*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).
5. Lexy J. Moleong, M.A., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).
6. M. Budiharjo, *Menyusun SOP*, (Jakarta, 2014).
7. Mohammad Nailul Authar, *Implementasi Standar Pelayanan Pada PT. Panin bank Syariah Tbk. Cabang Malang*, (Malang: Jurusan D III Perbankan Syariah Uiversitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim).
8. [Pengertian Tujuan dan Fungsi SOP \(putraaldy.blogspot.com\)](http://putraaldy.blogspot.com) (diakses pada tanggal 19 Oktober 2022).
9. Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 1, Ayat 6, Nomor 24, Tahun 2007.
10. Rudi M. Tambunan, *Standar Operating Procedures (SOP)*, (Jakarta, 2008).
11. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013).
- 12.

