



MUHAMMADIYAH MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
**SMK MUHAMMADIYAH PAKEM**  
BIDANG STUDI KEAHLIAN TEKNOLOGI DAN REKAYASA  
Alamat: Jalan Pakem Turi Km 0,5 Pakem Sleman Yogyakarta 55582, Telp:(0274) 897820,895178  
E-mail: stm\_muhpakem@yahoo.co.id



No : 239.10.III.4.AU/A/2023  
Perihal : Permohonan Menjadi Pemateri  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
Prof.Dr.Nur Feriyanto  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia  
di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Dalam rangka meningkatkan kompetensi siswa SMK Muhammadiyah Pakem, bersama ini kami memohon kesediaan Bapak untuk dapat menjadi pemateri dalam pelatihan dengan tema "**Standar Layanan dan Implementasi SOP pada Perbankan Syariah**" yang rencananya akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 27 Juli 2023  
Pukul : 10.00 WIB - selesai  
Tempat : Kampus 1 SMK Muhammadiyah Pakem

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Kepala Sekolah  
  
Kasyadi, S.Scs., M.S.I  
NBM. 1060552



MUHAMMADIYAH MAJELIS PENDIDIKAN DASAR DAN MENENGAH  
**SMK MUHAMMADIYAH PAKEM**  
**BIDANG STUDI KEAHLIAN TEKNOLOGI DAN REKAYASA**  
Alamat: Jalan Pakem Turi Km 0,5 Pakem Sleman Yogyakarta 55582, Telp:(0274) 897820,895178  
E-mail: stm\_muhpakem@yahoo.co.id



No : 240.10.III.4.AU/A/2023  
Perihal : Ucapan Terima Kasih  
Lampiran : -

Kepada Yth.  
Prof.Dr.Nur Feriyanto  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia  
di Tempat

Assalamu'alaikum wr.wb.

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya pelatihan kompetensi siswa SMK Muhammadiyah Pakem dengan tema "**Standar Layanan dan Implementasi SOP pada Perbankan Syariah**" yang rencananya akan dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 27 Juli 2023  
Pukul : 10.00 WIB - selesai  
Tempat : Kampus 1 SMK Muhammadiyah Pakem

Kami sampaikan terimakasih kepada Bapak yang telah menjadi pemateri dalam kegiatan tersebut. Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum wr.wb

Kepala Sekolah  
  
Kasyadi, S.Sgs., M.S.I  
NBM. 1060552

# Standar Layanan dan Implementasi SOP pada Perbankan Syariah





Urgensi Layanan pada  
era industri 4.0

Masih penting-kah?



A low-angle, upward-looking photograph of several modern skyscrapers with glass facades, set against a clear, light blue sky. The buildings are arranged in a way that they appear to converge towards the top of the frame, creating a sense of height and scale. The lighting is bright and even, suggesting a clear day.

Bank merupakan Lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa

Sangat dipengaruhi oleh faktor kepercayaan

Tidak semua layanan pada bank bisa diganti dengan mesin

Layanan yang prima/memuaskan merupakan faktor yang menjadikan nasabah loyal

Fitrah manusia yang “senang dilayani” dengan baik



# Perkembangan Layanan



# Jenis Kantor Bank



## Payment Point

Umumnya hanya terdapat satu teller yang melayani transaksi. Contoh: Payment Point PMB UII, Payment Point di RS dll. PP hanya menerima transaksi terbatas (setoran) /pembayaran)

## Kantor Kas

Terdapat Customer Service, Teller Service dan Pimpinan Kantor Kas (umumnya tiga petugas ditambah supporting sesuai kebutuhan). Tidak semua transaksi dapat dilakukan di kantor kas.

## Kantor Cabang Pembantu

Formasi lebih lengkap dari kantor kas, biasanya ditambah dengan petugas back office dan marketing/AO. Tidak semua transaksi dapat dilakukan di KCP (misal: penukaran Valas pada beberapa bank hanya dapat dilakukan di kantor cabang).

## Kantor Cabang

Formasi lebih lengkap dari Kantor Cabang Pembantu, terdapat pembagian secara spesifik unit bisnis dan supporting. Cabang melaksanakan layanan secara lengkap. Petugas masing2 unit umumnya lebih dari 1 orang. Pimpinan tertinggi adalah Kepala Cabang/Branch Manager dibantu oleh Wakil Pimpinan Cabang sesuai bidang yang ada.

## Kantor Pusat

Tidak melayani layanan transaksi dengan nasabah secara langsung. Kantor pusat melaksanakan tugas perencanaan dan pengawasan secara keseluruhan khususnya pada cabang.

# Contoh Struktur Organisasi





# Frontliners

Customer Service  
Teller Service



Adalah petugas yang berada pada garda terdepan dan berhadapan langsung dengan nasabah dan melayani kebutuhan nasabah baik transaksi maupun layanan informasi

**Wewenang**

**Tanggung Jawab**

**Tugas**





## Pengertian

Adalah petugas garda depan bank yang melayani transaksi nasabah dan atau calon nasabah

## Tugas Umum

- Melayani;
- transaksi rekening,
  - transaksi informasi,
  - pengaduan nasabah,
  - Pengarsipan
  - Pelayanan Solusi

## Wewenang

Menyaksikan nasabah mengisi formulir,  
Melakukan penolakan permintaan transaksi apabila tidak memenuhi persyaratan,  
Melakukan verifikasi tandatangan nasabah,  
Melakukan penutupan rekening  
Melakukan pemblokiran rekening

## Fungsi

Frontline Officer  
Liaison officer  
Pusat Informasi  
Sales (Penjual)  
Servicing (Pelayanan)  
Financial advisor  
Maintenance customer  
Penanganan nasabah

## Tanggung jawab

Pengenalan nasabah,  
Pelayanan nasabah,  
Kerahasiaan bank dan nasabah,  
Kebersihan dan kerapihan ruang kerja,  
keamanan identitas CS,  
Pelaksanaan tugas terkait operasional kantor,  
Kepatuhan terhadap aturan perusahaan,

## Pengertian

Adalah petugas garda depan bank yang melayani transaksi keuangan baik tunai maupun non tunai dan melaksanakan pembukuan ke dalam sistem bank

## Fungsi

Memberikan layanan jasa;

- Penyetoran tunai,
- Penyetoran non tunai,
- Pemindahbukuan/ penyetoran non tunai

## Wewenang

- Menerima setoran tunai/ non tunai,
- Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah,
- Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai aturan dan sistem bank
- Melakukan tindakan yang terindikasi transaksi AML

## Tugas

- memproses transaksi tunai/non tunai termasuk warkat
- Mengecek keaslian uang/bank notes dan warkat
- Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dan warkat transaksi
- Melakukan pembukuan dan validasi
- Menjamin kerahasiaan password
- Menjaga keamanan/kerapihan tempat kerja
- Penukaran uang lusuh ke pooling cah/BI
- Menjaga kerahasiaan dan melakukan pengecekan specimen TTD
- Memeriksa identitas nasabah,
- Menjamin keamanan boks teller
- Melakukan verifikasi pada warkat transaksi



# Teller Service



# Risiko CS



01

Data nasabah/identitas palsu

02

Kesalahan penginputan data nasabah penginputan transaksi pembukaan/penutupan rekening

03

Transaksi terindikasi Anti Money Laundry

04

Komplain nasabah

# Risiko Teller



01

Uang Palsu

Bagaimana perlakuan terhadap uang palsu yang ditemukan oleh teller?

02

Selisih Lebih/Kurang

Bagaimana perlakuan terhadap selisih lebih atau kurang yang terjadi?

03

Kesalahan pencatatan pada pembukuan

Contoh???

04

Transaksi Palsu/Kejahatan Perbankan

Apa yang harus dilakukan teller untuk meminimalisir terjadinya kejahatan perbankan seperti pembobolan bank?

A rocket launch at night, with a large plume of smoke and fire. The rocket is positioned in the center, and the launch is illuminated by a bright light. The background is dark, and the smoke is a mix of white and grey. The text is overlaid on the image in a white, sans-serif font.

# Skill yang Harus Dimiliki untuk Menghadapi Era Revolusi Industri ke-4



01. Complex problem solving

02. Critical thinking ↑

03. Creativity ↑

04. People Management ↓

05. Coordinating with other ↓

06. Emotion intelligence

07. Judgment and decision making ↑

08. Service orientation ↓

09. Negotiation ↓

2020 ←



→ 2015

01. Complex problem solving

02. Coordinating with other

03. People Management

04. Critical thinking

05. Negotiation

06. Quality Control

07. Service orientation

08. Judgment and decision making

09. Active Listening

## SKILL YANG HARUS DIMILIKI UNTUK MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI



- Complex Problem Solving
- Critical Thinking
- Creativity
- People Management
- Coordinating with Other
- Emotion Intelligence
- Judgment and Decision Making
- Service Orientation
- Negotiation
- Cognitive Flexibility

## SKILL YANG HARUS DIMILIKI UNTUK MENGHADAPI ERA REVOLUSI INDUSTRI



- Complex Problem Solving
- Critical Thinking
- Creativity
- People Management
- Coordinating with Other
- Emotion Intelligence
- Judgment and Decision Making
- Service Orientation
- Negotiation
- Cognitive Flexibility





THANK YOU



**DAFTAR PESERTA PROGRAM PENGABDIAN MASYARAKAT  
DOSEN PERBANKAN D3 FE UII**

Hari/Tanggal : Kamis, 27 Juli 2023

Tempat : Aula 1 SMK Muh Pakem

Waktu : Pukul 10.00 WIB - Selesai

NO	KELAS	NAMA	TANDA TANGAN
1.	XII PBS	Alifa Apri Dwi Astuti	1.
2.		Aina Wiji Astuti	2.
3.		Maryana Dwi Euntara Sari	3.
4.		Sabrina Fany Aulia Putri	4.
5.		Nouy Kholisatul Marifah	5.
6.		Alfidah Nuraini	6.
7.		Rita Larasati	7.
8.		Stevia Humridiyah Ashari	8.
9.		Khairunissa As Syifa	9.
10.		Galuh Andarsih	10.
11.		Vina Fadipatu	11.
12.		Putri Sariyanti	12.
13.		Erieta Rizka	13.
14.		Meda Jayanti	14.
15.		Oktavia K	15.
16.		Zahra Nur I	16.
17.		Amelia Puty S.	17.
18.		Miptakalifa Aktina -2.	18.
19.		Fitri Maisyaroh	19.
20.		Ella Triwidhiarti	20.
21.		Nur Cholis A.	21.
22.		Dicky Wijaya	22.
23.		Dwi Putra Bing S	23.
24.		Fahri Harang P	24.
25.		Lisa Aviana Rohimadani	25.
26.		Pingsan Arianana	26.
27.		Haji ferbiam	27.
28.		Satrio Agam Maulana	28.
29.		IIM AGASTA	29.