

## OPTIMALISASI PELAYANAN *TELLER* MELALUI SOP DAN EVALUASI KEPUASAN NASABAH PADA LEMBAGA PERKREDITAN DESA ADAT PENARUNGAN

Ni Luh Nyoman Sherina Devi<sup>1,\*</sup>, Ni Putu Sintya Rahayu Dewi<sup>2</sup>, Ni Luh Made  
Elida Rani<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

<sup>3</sup>Universitas Hindu Indonesia, Denpasar, Bali, 80238, Indonesia

\*Email: [sherinadevi@unmas.ac.id](mailto:sherinadevi@unmas.ac.id)

### ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk menerapkan manajemen sumber daya manusia pada *teller* dalam mendukung optimalisasi pelayanan melalui implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan evaluasi kepuasan nasabah di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan. Program kerja yang dilaksanakan meliputi optimalisasi implementasi SOP *teller*, optimalisasi administrasi pelayanan *teller*, serta survei kepuasan nasabah melalui observasi langsung yang disertai edukasi produk LPD. Metode pelaksanaan dilakukan melalui observasi, pendampingan, serta interaksi langsung dengan *teller* dan nasabah. Hasil kegiatan menunjukkan adanya peningkatan pemahaman *teller* dalam menerapkan SOP secara lebih konsisten, peningkatan kerapian administrasi pelayanan, serta peningkatan kualitas pelayanan yang lebih ramah dan komunikatif. Selain itu, kegiatan observasi kepuasan nasabah memberikan gambaran terhadap tingkat pelayanan yang telah diberikan serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan ke depan. Edukasi produk yang dilakukan juga membantu meningkatkan pemahaman nasabah terhadap layanan LPD. Secara keseluruhan, program ini memberikan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan *teller* serta mendukung peningkatan kepuasan nasabah, meskipun masih terdapat kendala seperti keterbatasan waktu dan perbedaan tingkat pemahaman *teller*.

**Kata Kunci:** kepuasan nasabah, lembaga perkreditan desa, manajemen SDM, SOP, *teller*

### ANALISIS SITUASI

Manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja organisasi, khususnya pada lembaga keuangan berbasis adat seperti Lembaga Perkreditan Desa (LPD). LPD berfungsi sebagai lembaga penghimpun dan penyalur dana masyarakat desa adat yang berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi lokal. Dalam menjalankan fungsinya, kualitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan kepada nasabah, terutama pada bagian *teller* yang berinteraksi langsung dengan masyarakat (Putra & Dewi).

LPD Desa Adat Penarungan merupakan salah satu LPD yang berkembang pesat di Kabupaten Badung dengan kondisi keuangan yang tergolong sehat. Berdasarkan data, LPD Penarungan memiliki aset mencapai sekitar Rp89,6 miliar dengan penyaluran kredit sebesar Rp48,6 miliar serta laba lebih dari Rp1,4 miliar pada tahun 2023. Selain itu, pertumbuhan aset juga menunjukkan tren positif sejak tahun-tahun

sebelumnya, yang mencerminkan tingginya kepercayaan masyarakat terhadap LPD. Kondisi ini menuntut adanya pengelolaan sumber daya manusia yang optimal agar kualitas pelayanan tetap terjaga (Pratama & Lestari, 2022). Meskipun memiliki kinerja yang baik, LPD Penarungan juga menghadapi tantangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam menghadapi perkembangan digitalisasi layanan seperti mobile LPD dan QRIS yang belum dimanfaatkan secara maksimal oleh nasabah. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi sumber daya manusia, khususnya *teller*, dalam memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat dan tepat tetapi juga mampu mengedukasi nasabah terkait produk dan layanan yang tersedia (Sari & Utama, 2020).

Selain itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi aspek penting dalam menjaga konsistensi pelayanan *teller*. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja yang membantu meminimalkan kesalahan serta meningkatkan efisiensi operasional. Namun, dalam praktiknya masih terdapat kemungkinan ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan. Oleh karena itu, optimalisasi implementasi SOP menjadi langkah penting dalam meningkatkan kinerja *teller* (Wijaya, 2019). Di sisi lain, kepuasan nasabah menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan suatu lembaga keuangan. LPD Penarungan juga melakukan pendekatan kepada masyarakat melalui program seperti “*goes to banjar*” guna meningkatkan literasi keuangan dan memperkenalkan produk kepada masyarakat. Namun demikian, evaluasi kepuasan nasabah tetap diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan *teller* telah memenuhi harapan nasabah serta sebagai dasar perbaikan pelayanan (Kusuma & Ardana, 2021).

Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan manajemen sumber daya manusia pada *teller* melalui implementasi SOP serta evaluasi kepuasan nasabah menjadi langkah strategis dalam mendukung optimalisasi pelayanan di LPD Desa Adat Penarungan. Dengan adanya pengelolaan SDM yang baik, diharapkan kualitas pelayanan *teller* dapat terus meningkat dan mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap LPD (Saputra & Yani, 2020).

## PERUMUSAN MASALAH

Adapun perumusan masalah dari terlaksananya kegiatan pengabdian masyarakat ini, adalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya penerapan dan monitoring Standar Operasional Prosedur (SOP) *teller* dalam mendukung pelayanan nasabah.
2. Belum tertatanya administrasi pelayanan *teller* secara maksimal sehingga mempengaruhi efisiensi kerja.
3. Belum adanya evaluasi kepuasan nasabah secara langsung serta belum optimalnya pemanfaatan interaksi pelayanan sebagai sarana edukasi produk LPD.

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, maka solusi yang diberikan pada kegiatan pengabdian masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Membantu *teller* dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan serta pemberian penjelasan singkat mengenai alur SOP yang benar. Dengan penerapan SOP yang lebih optimal, diharapkan pelayanan *teller* menjadi lebih tertib, terarah, dan efisien.
2. Membantu dalam pengarsipan dan penataan dokumen transaksi *teller* agar lebih rapi dan terorganisir. Dengan administrasi yang tertata dengan baik, proses kerja *teller* menjadi lebih efisien serta meminimalisir kesalahan dalam pelayanan kepada nasabah.
3. Mengamati secara langsung pelayanan *teller* serta melakukan interaksi singkat dengan nasabah untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka. Selain itu, diberikan edukasi mengenai produk dan layanan LPD kepada nasabah. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk LPD.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam kegiatan penerapan sumber daya manusia pada *teller* LPD dalam mendukung optimalisasi pelayanan *teller* melalui implementasi SOP dan evaluasi kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan antara lain: pertama pada tahap persiapan, tim pelaksanaan menyiapkan bahan dan juga media yang akan digunakan. Kedua, pada tahap pelaksanaan, tim pelaksana melakukan yakni: wawancara dengan pihak terkait, melakukan observasi dan menyusun program kerja, merancang proposal untuk program kerja yang akan dilaksanakan, melakukan pertemuan dan meminta ijin untuk melaksanakan program kerja tersebut pada atasan, serta pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat, memberikan informasi dan juga memberikan solusi mengenai permasalahan yang terjadi. Ketiga, pada tahap evaluasi: tim melakukan evaluasi yang bertujuan untuk mengetahui efektivitas dari pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini; penyusunan laporan pengabdian masyarakat; serta pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat selesai.

Berdasarkan hasil observasi dan analisis kebutuhan pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pada bagian *teller* dalam mendukung optimalisasi pelayanan kepada nasabah. Permasalahan pertama terletak pada belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam kegiatan pelayanan *teller*. Dalam praktiknya, masih terdapat ketidakkonsistenan dalam mengikuti alur pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga berpotensi menimbulkan ketidakteraturan dalam proses pelayanan kepada nasabah.

Permasalahan kedua berkaitan dengan administrasi pelayanan *teller* yang belum sepenuhnya tertata secara optimal. Pengarsipan dan penataan dokumen transaksi masih perlu ditingkatkan agar lebih rapi dan sistematis. Kondisi ini dapat mempengaruhi efisiensi kerja *teller* serta berpotensi menimbulkan kesulitan dalam pencarian data atau dokumen ketika dibutuhkan. Permasalahan ketiga adalah belum adanya evaluasi kepuasan nasabah yang dilakukan secara langsung dan berkelanjutan. Selama ini, penilaian terhadap kualitas pelayanan *teller* belum didukung dengan data atau informasi yang diperoleh secara sistematis dari nasabah. Hal ini menyebabkan kurangnya bahan evaluasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Permasalahan keempat adalah belum optimalnya pemanfaatan interaksi antara *teller* dan nasabah sebagai sarana edukasi mengenai produk dan layanan LPD. Padahal, interaksi tersebut dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk yang tersedia, sehingga dapat mendukung peningkatan penggunaan layanan LPD. Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, diperlukan suatu upaya yang terintegrasi melalui optimalisasi implementasi SOP *teller*, perbaikan administrasi pelayanan, serta pelaksanaan evaluasi kepuasan nasabah yang disertai dengan edukasi produk LPD, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan *teller* secara menyeluruh.

#### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

Kegiatan kegiatan pengabdian masyarakat dengan tema kegiatan penerapan sumber daya manusia pada *teller* lpd dalam mendukung optimalisasi pelayanan *teller* melalui implementasi sop dan evaluasi kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan yang beralamat di Br. Tengah Gulingan No.49, Penarungan, Kec. Mengwi, Kabupaten Badung, Bali 80352, berjarak kurang lebih 15,5 km dari institusi pengusul (Universitas Mahasaraswati Denpasar). Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat ini dilakukan di LPD Desa Adat Penarungan pada tanggal 23 Februari 2026 hingga tanggal 11 April 2026. Kegiatan pengabdian masyarakat penerapan sumber daya manusia pada *teller* lpd dalam mendukung optimalisasi pelayanan *teller* melalui implementasi sop dan evaluasi kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan merupakan kegiatan tim. Adapun tim yang terlibat di dalamnya berjumlah dua orang.

Hasil yang dicapai dalam penelitian ini adalah pelaksanaan kegiatan ini telah terealisasi sepenuhnya. Topik kegiatan ini adalah penerapan sumber daya manusia pada *teller* lpd dalam mendukung optimalisasi pelayanan *teller* melalui implementasi sop dan evaluasi kepuasan nasabah pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan. Setelah dilakukan kegiatan pengabdian masyarakat ini, terdapat beberapa program kerja yang dilaksanakan, yaitu optimalisasi implementasi SOP *teller*, optimalisasi administrasi pelayanan *teller*, serta survei kepuasan nasabah melalui observasi langsung dan edukasi produk di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan.

Kegiatan pengabdian masyarakat ini dilaksanakan dengan tujuan untuk

meningkatkan kualitas sumber daya manusia serta mengoptimalkan pelayanan *teller* kepada nasabah. Program yang dijalankan difokuskan pada kegiatan yang bersifat praktis, aplikatif, dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Program pertama adalah optimalisasi implementasi SOP *teller*. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu *teller* dalam menerapkan SOP pelayanan secara konsisten. Pelaksanaan dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap proses pelayanan serta pemberian penjelasan singkat mengenai alur SOP yang berlaku. Selain itu, dilakukan pendampingan sederhana agar *teller* dapat menjalankan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Program kedua adalah optimalisasi administrasi pelayanan *teller*. Kegiatan ini difokuskan pada penataan dan pengarsipan dokumen transaksi agar lebih rapi dan sistematis. Pelaksanaan dilakukan dengan membantu pengelompokan dokumen, penyusunan arsip, serta penyesuaian tata letak administrasi agar lebih mudah diakses. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan proses kerja *teller* menjadi lebih efisien dan meminimalisir kesalahan dalam pelayanan. Program ketiga adalah survei kepuasan nasabah melalui observasi langsung dan edukasi produk LPD. Kegiatan ini dilakukan dengan mengamati interaksi antara *teller* dan nasabah selama proses pelayanan serta melakukan komunikasi singkat untuk mengetahui tanggapan nasabah. Selain itu, mahasiswa juga memberikan edukasi sederhana mengenai produk dan layanan LPD kepada nasabah. Program ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan nasabah sekaligus meningkatkan pemahaman nasabah terhadap produk LPD. Secara keseluruhan, seluruh program kerja dilaksanakan secara bertahap dan berkesinambungan dengan menyesuaikan kondisi operasional di LPD. Melalui kegiatan ini diharapkan kualitas pelayanan *teller* dapat meningkat serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah. Adapun peningkatan atau perubahan yang dimaksud adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.** Optimalisasi Implementasi SOP *Teller* untuk Mendukung Pelayanan Nasabah

Kegiatan ini dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan *teller*, kemudian membantu menjelaskan kembali alur SOP yang benar kepada *teller*. Selanjutnya dilakukan pendampingan sederhana dalam penerapan SOP saat melayani nasabah agar lebih konsisten dan sesuai standar.



**Gambar 2.** Optimalisasi Implementasi Administrasi Pelayanan *Teller*

Kegiatan ini dilakukan dengan membantu pengarsipan dan penataan dokumen transaksi *teller*, seperti setoran dan penarikan. Selain itu, dilakukan penyesuaian penataan dokumen agar lebih rapi dan mudah diakses, serta membantu proses administrasi sederhana selama kegiatan pelayanan berlangsung.



**Gambar 3.** Survei Kepuasan Nasabah melalui Observasi Langsung dan Edukasi Produk LPD

Kegiatan ini dilakukan dengan mengamati langsung interaksi antara *teller* dan nasabah selama proses pelayanan. Selain itu, dilakukan komunikasi singkat dengan nasabah untuk mengetahui tanggapan mereka terhadap pelayanan serta memberikan edukasi mengenai produk dan layanan LPD secara sederhana.

Dalam pelaksanaan di lapangan terdapat beberapa faktor pendukung maupun faktor penghambat yang kami alami. Hal tersebut sangat wajar dialami dalam kondisi apapun ketika memasuki dunia pekerjaan. Adapun faktor pendukung keberhasilan kegiatan pengabdian masyarakat tersebut, sebagai berikut: adanya dukungan penuh terhadap kegiatan pengabdian masyarakat dari pemilik pada LPD Desa Adat Penarungan; antusias, kerjasama, dan komunikasi serta semangat yang ditunjukkan oleh pemilik pada LPD Desa Adat Penarungan dalam mengikuti setiap program kerja

yang dibuat, serta tersedianya fasilitas pendukung yang memadai dalam melaksanakan kegiatan.

Selain faktor pendukung, terdapat beberapa faktor penghambat dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan, yaitu keterbatasan pemahaman sumber daya manusia, khususnya *teller*, dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten. Dalam praktiknya, *teller* masih memerlukan penyesuaian dalam mengikuti alur pelayanan yang sesuai standar, sehingga proses pendampingan membutuhkan waktu agar dapat diterapkan secara optimal. Selain itu, administrasi pelayanan yang sebelumnya belum tertata secara sistematis juga menjadi kendala, karena diperlukan waktu dalam proses penyesuaian dan penataan dokumen agar lebih rapi dan terorganisir. Keterbatasan waktu pelaksanaan kegiatan juga menjadi hambatan, mengingat aktivitas operasional LPD yang cukup padat menyebabkan pelaksanaan program harus menyesuaikan dengan jam kerja *teller*. Hal ini berdampak pada terbatasnya waktu dalam memberikan pendampingan secara menyeluruh, baik dalam penerapan SOP maupun perbaikan administrasi. Di samping itu, dalam pelaksanaan survei kepuasan nasabah melalui observasi langsung, tidak semua nasabah bersedia memberikan tanggapan secara terbuka, sehingga informasi yang diperoleh masih terbatas. Selain itu, pemanfaatan interaksi pelayanan sebagai sarana edukasi produk LPD juga belum sepenuhnya optimal karena keterbatasan waktu pelayanan dan fokus *teller* pada transaksi utama.

Hasil pelaksanaan program menunjukkan adanya peningkatan dalam penerapan manajemen sumber daya manusia pada *teller* di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan, khususnya dalam implementasi SOP, administrasi pelayanan, dan pemahaman terhadap kepuasan nasabah. *Teller* mulai lebih memahami alur pelayanan sesuai SOP sehingga pelayanan menjadi lebih tertib dan terarah. Selain itu, administrasi pelayanan mengalami peningkatan, ditandai dengan dokumen transaksi yang lebih rapi dan mudah diakses. Pada aspek pelayanan, melalui observasi langsung, terlihat adanya peningkatan dalam sikap pelayanan *teller* yang lebih ramah dan komunikatif. Kegiatan edukasi produk juga membantu nasabah lebih memahami layanan yang tersedia di LPD

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan dengan tema “Penerapan Sumber Daya Manusia pada *Teller* LPD dalam Mendukung Optimalisasi Pelayanan *Teller* melalui Implementasi SOP dan Evaluasi Kepuasan Nasabah” secara umum berjalan dengan baik dan memberikan dampak positif bagi mitra. Melalui rangkaian program kerja yang telah dilaksanakan, *teller* memperoleh pemahaman yang lebih baik dalam menerapkan SOP pelayanan sehingga pelayanan menjadi lebih tertib dan terarah. Selain itu, optimalisasi administrasi pelayanan *teller* memberikan dampak pada meningkatnya kerapian dan

keteraturan dokumen transaksi, sehingga proses kerja menjadi lebih efisien. Pelaksanaan survei kepuasan nasabah melalui observasi langsung juga memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan *teller* serta menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan pelayanan. Di sisi lain, kegiatan edukasi produk kepada nasabah membantu meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap layanan yang tersedia di LPD. Secara keseluruhan, program kerja yang dilaksanakan mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan *teller*, meskipun masih terdapat beberapa hambatan seperti keterbatasan waktu dan perbedaan tingkat pemahaman *teller*. Dengan adanya kegiatan ini, diharapkan LPD Desa Adat Penarungan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan kepercayaan nasabah.

### **Rekomendasi**

Berdasarkan hasil kegiatan yang telah dilaksanakan di Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Desa Adat Penarungan, disarankan agar pihak LPD dapat menjaga konsistensi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *teller* sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga sesuai standar yang telah ditetapkan. Selain itu, pengelolaan administrasi perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dokumen transaksi tetap tertata rapi dan mudah diakses. Evaluasi kepuasan nasabah juga perlu dilakukan secara rutin sebagai bahan perbaikan pelayanan di masa mendatang. *Teller* diharapkan dapat memanfaatkan setiap interaksi dengan nasabah sebagai sarana edukasi mengenai produk dan layanan LPD. Di samping itu, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap kinerja *teller* agar peningkatan kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Kusuma, A. A., & Ardana, I. K. (2021). Evaluasi pelayanan melalui observasi langsung dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 55–63.
- Pratama, R., & Lestari, P. (2022). Analisis kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 101–110.
- Putra, I. G. A., & Dewi, N. K. (2021). Pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 45–53.
- Saputra, M. A., & Yani, L. (2020). Strategi peningkatan kualitas pelayanan pada lembaga keuangan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 6(2), 33–41.
- Sari, N. P., & Utama, I. W. (2020). Penerapan standar operasional prosedur dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 8(1), 12–20.
- Wijaya, D. (2019). Pengaruh administrasi keuangan terhadap efisiensi operasional. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 7(3), 78–85.