

EVALUASI SOP TELLER DALAM TRANSAKSI SETORAN DAN PENARIKAN TUNAI DI BANK ABC KCP X

Rista Ristiana Putri

Program Studi Akuntansi, Universitas Nusa Putra

E-mail: ristaristianap@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SOP teller pada transaksi setoran dan penarikan tunai di Bank ABC KCP X serta mengidentifikasi kendala yang memengaruhi implementasinya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung dan wawancara. Data dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan SOP yang berlaku dengan praktik operasional *teller* di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur utama yang berkaitan dengan pengendalian risiko, seperti verifikasi identitas nasabah, pemeriksaan buku tabungan, dan pencocokan tanda tangan, telah diterapkan secara konsisten. Namun, pada periode dengan volume transaksi tinggi ditemukan kelalaian administratif minor, antara lain ketidaklengkapan dokumen pendukung transaksi serta penurunan kualitas komunikasi layanan. Temuan audit internal mengindikasikan bahwa tekanan operasional dan antrean panjang berpengaruh terhadap konsistensi penerapan SOP secara menyeluruh. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun aspek keamanan dan keabsahan transaksi telah terjaga dengan baik, diperlukan penguatan implementasi SOP melalui pengelolaan beban kerja, optimalisasi sistem operasional, peningkatan pelatihan, serta pengawasan berkelanjutan agar kualitas layanan dan kepatuhan prosedur dapat terus ditingkatkan. Implikasi praktis penelitian ini diharapkan menjadi dasar pengambilan keputusan manajemen dalam memperbaiki efektivitas SOP teller, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah secara berkelanjutan di lingkungan perbankan nasional.

Kata kunci: penarikan tunai, setoran tunai, *standard operating procedure*, teller

ABSTRACT

This study aims to evaluate the implementation of teller SOPs in cash deposit and withdrawal transactions at Bank ABC KCP X and to identify factors influencing their application in daily operations. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through direct observation and interviews with an operational supervisor. The data were analyzed descriptively by comparing established SOPs with actual teller practices in the field. The findings indicate that key risk control procedures, including customer identity verification, passbook examination, and signature matching, are implemented consistently. Nevertheless, during high transaction periods, minor administrative lapses occur, including incomplete supporting documents and reduced service communication quality. Internal audit findings further suggest that operational pressure and long customer queues affect the consistency of comprehensive SOP implementation. The study concludes that although transaction security and validity are well maintained, strengthening SOP implementation remains necessary. This can be achieved through effective workload management, operational system optimization, continuous training, and enhanced supervision. The practical implications of this study support management decision making to improve teller SOP effectiveness, increase service efficiency, and sustain customer satisfaction and loyalty within the national banking industry over time sustainably.

Keywords: cash deposits, cash withdrawals, *standard operating procedures*, teller

PENDAHULUAN

Perbankan memainkan peran penting dalam mengatur dan menyalurkan dana dari masyarakat ke berbagai sektor ekonomi, menjadikannya salah satu sektor ekonomi yang sangat penting di negara tersebut (Saputra, 2025). Sebagai salah satu lembaga yang memainkan peran penting dalam perekonomian, bank berfungsi sebagai perantara keuangan yang menghubungkan pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkannya. Bank menjalankan peran ini dengan menerima simpanan dari masyarakat dan menyalurkannya kepada pihak yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman (Rahman & Sanjayana, 2025). Lembaga keuangan ini berperan dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat untuk menyediakan berbagai layanan keuangan yang bisa digunakan oleh masyarakat. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, bank bergantung pada kepercayaan pelanggan, terutama dalam mengelola transaksi keuangan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan di industri perbankan perlu secara berkelanjutan meningkatkan mutu pelayanan serta memperkuat kepercayaan nasabah melalui penerapan transparansi, profesionalisme, dan perbaikan kualitas pengalaman nasabah (Putra & Latifah, 2025).

Teller adalah salah satu divisi yang berperan langsung dalam layanan transaksi tunai, dan mereka menangani setoran dan penarikan tunai. Seluruh transaksi keuangan, baik tunai seperti setoran, penarikan, dan pembayaran, maupun non-tunai seperti kliring dan RTGS, dilayani melalui teller. Oleh karena itu, aktivitas teller memiliki tingkat risiko yang cukup tinggi serta berpengaruh terhadap kinerja bank (Pikatan et al., 2024). Teller memiliki tingkat risiko operasional yang tinggi karena berhubungan langsung dengan pengelolaan dana pelanggan sehingga membutuhkan ketelitian, kehati-hatian, dan kepatuhan terhadap prosedur yang telah ditetapkan. Transaksi seperti setoran dan penarikan tunai yang dilakukan oleh teller memiliki tingkat risiko operasional yang tinggi sehingga perlu patuh terhadap prosedur yang telah ditetapkan.

Dalam praktik perbankan, teller memiliki tanggung jawab yang besar untuk memastikan keabsahan setiap transaksi. Kesalahan dalam proses persetujuan transaksi dapat mengakibatkan kerugian yang menjadi tanggung jawab bank, sehingga ketelitian dan kepatuhan terhadap prosedur merupakan hal yang sangat penting (Rangarajan., 2025). *Standard Operating Procedure* (SOP) teller pada penarikan dan setoran tunai yang ditetapkan tidak selalu berjalan secara optimal yang dipengaruhi oleh situasi tertentu, seperti banyaknya transaksi dan antrean panjang nasabah. Untuk menjaga konsistensi pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP), tuntutan untuk memberikan layanan yang cepat seringkali menjadi tantangan tersendiri. Situasi seperti itu dapat menyebabkan kelalaian administratif, seperti ketidaklengkapan dokumen pendukung transaksi atau proses verifikasi yang tidak optimal, meskipun tidak dilakukan secara sengaja.

Untuk mendukung kepatuhan terhadap SOP, bank menerapkan sistem pengendalian internal melalui mekanisme pengawasan dan audit internal. Pengendalian internal memiliki peran penting dalam memastikan bahwa setiap transaksi yang dilakukan oleh teller berjalan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, sekaligus berfungsi untuk mendeteksi dan mencegah potensi kecurangan yang dapat menimbulkan kerugian bagi bank (Najihah & Siswadi, 2024). Evaluasi terhadap penerapan SOP teller penting dilakukan yang bertujuan untuk menilai kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan, sekaligus mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul dalam proses implementasi SOP teller pada penarikan dan setoran tunai.

Berdasarkan pemaparan fenomena diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) teller pada prosedur transaksi setoran dan penarikan

tunai. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai bagaimana prosedur penarikan dan setoran tunai teller di lapangannya, menilai bagaimana kedisiplinan prosedur serta memberikan saran bagi Bank ABC KCP X terkait penerapan SOP dalam menjaga keamanan transaksi dan meningkatkan kualitas layanan perbankan.

TINJAUAN PUSTAKA

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan dokumen yang memuat penjelasan rinci mengenai tahapan atau langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh karyawan dalam menjalankan suatu pekerjaan. Dokumen tersebut dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti diagram alur proses, spesifikasi material, dan bentuk lainnya (Rahmawati & Suryana, 2024). *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan prosedur yang perlu diterapkan dalam suatu perusahaan untuk membantu pelaksanaan berbagai aktivitas operasional. *Standard Operating Procedure* (SOP) adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja, tahapan yang tersusun secara sistematis, serta rangkaian instruksi terkait kegiatan rutin dan berulang yang perlu dilaksanakan oleh organisasi. Dengan pelaksanaan SOP yang tepat, perusahaan dapat memastikan bahwa produk maupun layanan yang dihasilkan memenuhi standar yang berlaku dan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara optimal (Subandi et al., 2024). Menurut Nabilla & Hasin (2022), penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai panduan bagi karyawan untuk melakukan aktivitas di dalam perusahaan yang diharapkan dapat menciptakan kinerja yang lebih efisien, konsisten, serta dapat memudahkan dilakukannya evaluasi karyawan untuk kemajuan perusahaan. Tanpa adanya SOP pada suatu perusahaan, kinerja antara manajemen dan karyawan tidak akan dapat berjalan dengan baik, serta hak dan kewajiban dari masing-masing pihak tidak dapat ditentukan.

Transaksi Setoran dan Penarikan Tunai

Setoran tunai merupakan transaksi penyetoran uang secara langsung ke rekening, baik rekening milik sendiri maupun milik pihak lain, yang dapat dilakukan oleh nasabah ataupun nonnasabah, sedangkan penarikan tunai merupakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah untuk mengambil sejumlah uang dalam bentuk tunai dari rekeningnya (Safitri et al., 2022). Meskipun teknologi perbankan terus berkembang, layanan transaksi tunai melalui teller tetap banyak digunakan karena memberikan kemudahan dan kepastian bagi nasabah, khususnya terkait proses verifikasi identitas dan kejelasan transaksi, mengingat teller merupakan garda terdepan dalam pelaksanaan transaksi keuangan tunai di bank (Pikatan et al., 2024).

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 Tahun 2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah atau *Know Your Customer Principles*, transaksi setoran dan penarikan tunai tidak lepas dari ketentuan mengenai verifikasi identitas nasabah yang menjadi bagian dari prinsip tersebut. Ketentuan tersebut mengharuskan bank untuk melakukan pemeriksaan terhadap kesesuaian identitas, tanda tangan, serta dokumen atau data pendukung lainnya sebelum transaksi tunai diproses oleh teller. Pemeriksaan ini dilakukan untuk memastikan transaksi yang dilakukan sah dan sesuai dengan ketentuan, sekaligus mengurangi risiko penyalahgunaan rekening nasabah.

Menurut Widyawati et al. (2018), dalam proses operasional suatu bank seluruh aktivitasnya diatur dengan berbagai macam kebijakan dan prosedur. Meskipun prosedur verifikasi telah ditetapkan secara baku, transaksi setoran dan penarikan tunai tidak terlepas dari adanya risiko

kesalahan. Teller bank wajib bertanggung jawab atas kekeliruan yang terjadi dalam pemrosesan transaksi nasabah, dan apabila kesalahan tersebut menimbulkan kerugian, pihak bank dibebani kewajiban untuk membuktikan ada atau tidaknya kelalaian dalam proses tersebut. Hal ini menegaskan bahwa sikap teliti dan penerapan prinsip kehati-hatian oleh teller bukan sekadar anjuran, melainkan bagian dari tanggung jawab hukum dan operasional yang melekat pada setiap transaksi setoran maupun penarikan tunai yang dilayaninya.

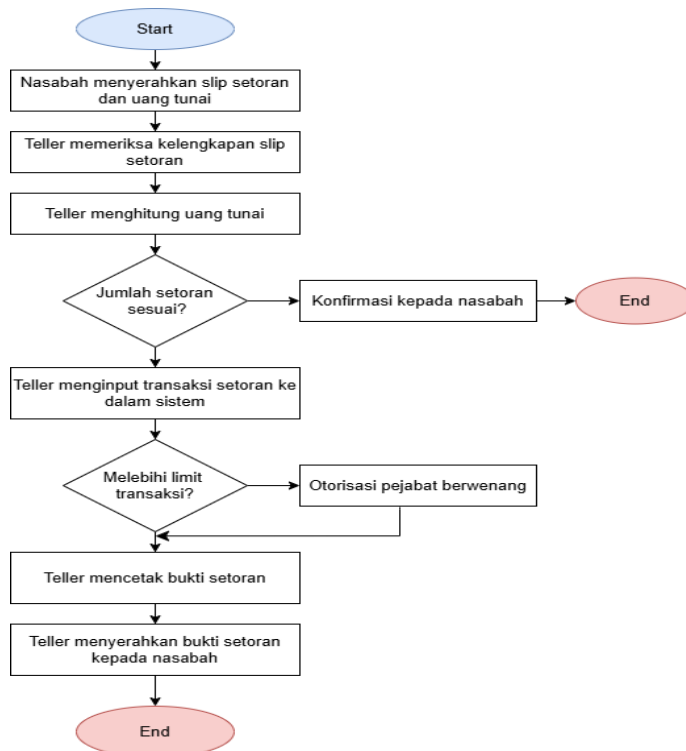
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) teller dalam transaksi setoran dan penarikan tunai. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, Data penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan supervisor operasional yang kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menjawab tujuan penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan prosedur yang telah ditetapkan dengan praktik operasional di lapangan, sehingga dapat diketahui tingkat kepatuhan teller terhadap SOP, khususnya pada saat volume transaksi berada pada tingkat yang tinggi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Setoran Tunai

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor operasional, berikut adalah prosedur dari setoran tunai yang diterapkan di Bank ABC KCP X.

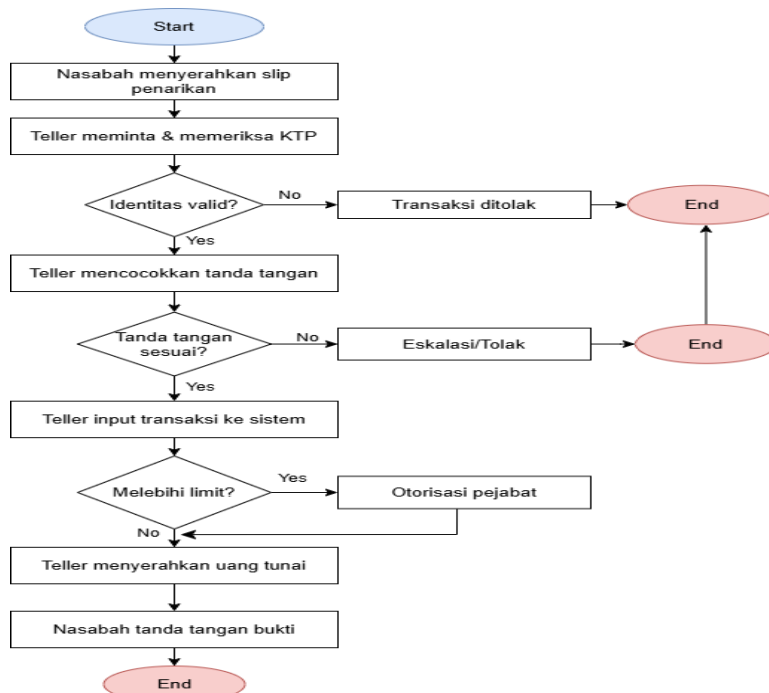


Gambar 1. Prosedur Setoran Tunai

Dari *flowchart*, dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Teller menerima media setoran berupa uang tunai dan buku tabungan dari nasabah.
2. Teller melakukan pemeriksaan terhadap kelengkapan dan keakuratan data pada media setoran, meliputi: Tanggal transaksi yang diisi oleh penyotor, Kesesuaian penulisan jumlah uang dalam angka dan huruf pada slip setoran, Kecocokan nomor rekening dengan nama pemilik rekening.
3. Teller menghitung uang tunai yang diterima dan mencocokkannya dengan jumlah yang tertera pada slip setoran.
4. Teller memeriksa keaslian uang menggunakan alat pendeteksi, seperti lampu *ultraviolet* atau perangkat sejenis.
5. Teller memberi tanda pada nominal setoran di slip, seperti melingkari jumlah setoran serta menggarisbawahi nominal dalam huruf sebagai bukti bahwa data telah diverifikasi.
6. Teller melengkapi bagian slip setoran yang masih belum terisi.
7. Teller memasukkan data transaksi setoran ke dalam sistem perbankan melalui menu transaksi setoran.
8. Teller kembali memastikan kesesuaian antara slip setoran, nomor rekening, dan identitas nasabah.
9. Jika jumlah setoran melebihi batas kewenangan teller, maka teller harus meminta otorisasi dari supervisor.
10. Setelah otorisasi diberikan oleh supervisor, transaksi diproses dan disimpan dalam sistem.
11. Teller mencetak validasi pada slip setoran serta mencetak mutasi transaksi pada buku tabungan.
12. Slip setoran kemudian diserahkan kepada nasabah sebagai bukti transaksi; lembar pertama slip digunakan sebagai arsip atau lampiran transaksi teller dan lembar kedua diberikan kepada penyotor sebagai bukti transaksi setoran.

Prosedur Penarikan Tunai



Gambar 2. Prosedur Penarikan Tunai

Dari *flowchart* prosedur penarikan tunai diatas, dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Teller menerima formulir atau slip penarikan dari nasabah.
2. Teller memeriksa kelengkapan dan keakuratan data pada slip penarikan, meliputi tanggal transaksi, kesesuaian nominal dalam angka dan huruf, kecocokan nama dan nomor rekening, serta tanda tangan pihak yang melakukan penarikan. Jika terdapat koreksi, perubahan harus disertai tanda tangan, dan apabila penarikan dilakukan oleh pihak yang diberi kuasa, formulir harus dilengkapi dengan tanda tangan pemberi kuasa di atas materai dan penarikan hanya dapat dilakukan pada kantor cabang tempat rekening dibuka.
3. Teller meminta identitas diri pihak yang melakukan penarikan, kemudian mencocokkan tanda tangan pada slip dengan spesimen tanda tangan serta identitas yang bersangkutan. Jika data sesuai, teller memberikan paraf, sedangkan apabila terdapat keraguan, slip diajukan kepada supervisor operasional untuk memperoleh persetujuan.
4. Teller menginput data transaksi penarikan ke dalam sistem komputer perbankan.
5. Teller mencetak validasi pada formulir penarikan dan mencetak mutasi transaksi pada buku tabungan.
6. Teller menyiapkan uang tunai sesuai nominal penarikan serta mencatat rincian pecahan pada media penarikan.
7. Teller menghitung uang tunai di hadapan nasabah dan setelah jumlahnya dipastikan sesuai, menyerahkan uang tunai beserta buku tabungan kepada nasabah.
8. Teller meminta tanda tangan nasabah sebagai bukti penerimaan, menyimpan lembar pertama sebagai arsip teller, dan menyerahkan lembar kedua kepada nasabah sebagai bukti penarikan.

Evaluasi Penerapan Prosedur Setoran dan Penarikan Tunai

Prosedur setoran dan penarikan tunai pada bank Tingkat KCP umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Dalam memberikan pelayanannya kepada nasabah, teller pada umumnya menggunakan *worksheet* sebagai pedoman dalam melayani nasabah. Teller menggunakan prosedur tersebut sebagai pedoman dimulai dari salam pembuka, verifikasi identitas nasabah, pelaksanaan dan proses transaksi, hingga penutupan layanan. Pada transaksi setoran dan penarikan tunai, tahapan utama seperti memverifikasi KTP nasabah, buku tabungan pemilik, pengisian serta pemeriksaan slip transaksi (setoran maupun tunai), serta verifikasi tanda tangan dengan data yang tercantum dalam sistem perbankan telah diterapkan secara konsisten oleh Bank ABC KCP X.

Namun, pada hari atau tanggal dengan volume transaksi yang tinggi seperti awal bulan, terdapat beberapa kondisi yang berdampak pada penerapan SOP. Peningkatan jumlah nasabah menyebabkan antrean yang panjang di *counter* teller dan menyebabkan teller mempercepat proses pelayanannya agar bisa sesuai dengan jam operasional bank. Dalam kondisi tersebut, teller tetap menjalankan tahapan utama transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun kelengkapan administrasi serta kualitas komunikasi pelayanan cenderung mengalami penurunan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan supervisor operasional, saat tim audit internal bank melakukan pengecekan, terdapat temuan audit internal yang menunjukkan adanya beberapa bentuk kelalaian administratif minor seperti ketidaklengkapan dokumen pendukung transaksi, seperti tidak terlampirnya fotokopi KTP pada transaksi. Tim audit internal mengidentifikasi dan mengumpulkan temuan tersebut yang berkaitan dengan ketidaklengkapan dokumen transaksi kemudian

mendokumentasikannya sebagai temuan audit. Temuan tersebut selanjutnya disampaikan kepada supervisor operasional untuk dilakukan tindak lanjut. Unit operasional diberikan batas waktu tertentu untuk melengkapi dokumen yang kurang dan memperbaiki ketidaksesuaian prosedur yang ditemukan. Setelah proses tindak lanjut selesai, tim audit internal memberikan rekomendasi sebagai upaya peningkatan penerapan SOP pada periode berikutnya.

Selain kelalaian administratif minor, terdapat kelalaian teller dalam melayani nasabah yang melakukan transaksi setoran dan penarikan tunai saat volume transaksi tinggi. Volume transaksi yang tinggi dapat menyebabkan teller lelah dalam melayani nasabah. Kondisi ini sejalan dengan penelitian Safitri et al. (2022) yang menyatakan bahwa tingkat kelelahan yang dialami teller dapat menyebabkan menurunnya konsentrasi dalam melayani nasabah. Terlambatnya teller dalam mengembalikan dokumen milik nasabah, seperti buku tabungan atau KTP setelah transaksi selesai merupakan hal yang perlu diperbaiki dalam prosedur teller. Selain itu, dari segi kualitas komunikasi teller, pada saat hari atau tanggal dengan volume transaksi yang tinggi ada ketidakkonsistenan teller seperti penggunaan skrip salam, penjelasan transaksi, maupun konfirmasi ulang transaksi sebagaimana diatur dalam SOP layanan.

Dari hasil wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa kondisi operasional harian terutama dengan tingkat volume transaksi dan tekanan waktu pelayanan memiliki pengaruh dalam penerapan SOP khususnya prosedur setoran dan penarikan tunai teller. Pada kondisi antrean normal, teller cenderung mampu melaksanakan seluruh tahapan secara lebih optimal, termasuk ketelitian dalam administrasi, kelengkapan dokumen pendukung, serta kualitas komunikasi layanan kepada nasabah. Desakan untuk mempercepat penyelesaian transaksi, baik untuk menyesuaikan waktu operasional maupun mengurangi antrean nasabah dapat memengaruhi konsistensi pelaksanaan SOP. Kondisi tersebut terjadi pada tahapan prosedur yang dipandang kurang menjadi prioritas oleh teller.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SOP yang baik perlu didukung oleh pengelolaan beban kerja yang efektif, penyesuaian jumlah teller yang proporsional, serta dukungan sistem operasional seperti digitalisasi dokumen dan optimalisasi sistem antrean, agar teller mampu menyeimbangkan kecepatan pelayanan dengan ketelitian administrasinya. Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa teller memiliki pemahaman yang memadai mengenai aspek utama pengendalian risiko dalam operasional perbankan. Prosedur transaksi yang bersifat penting dan berkaitan langsung dengan keamanan serta keabsahan transaksi, seperti verifikasi identitas nasabah, pemeriksaan buku tabungan, dan pencocokan tanda tangan dengan data spesimen pada sistem, tetap dilaksanakan secara konsisten meskipun volume transaksi sedang tinggi. Dalam kondisi keterbatasan waktu, teller cenderung memprioritaskan tahapan prosedur yang berhubungan langsung dengan pencegahan kecurangan dan perlindungan aset bank. Sebaliknya, aspek administratif dan kualitas komunikasi layanan menjadi bagian yang lebih berpotensi mengalami penurunan.

Dari perspektif pengendalian internal, hasil evaluasi menunjukkan bahwa penerapan SOP teller pada dasarnya telah berjalan dengan baik dalam menjaga keamanan dan keabsahan transaksi. Hal ini tercermin dari konsistensi pelaksanaan prosedur verifikasi utama meskipun teller bekerja dalam tekanan operasional yang tinggi. Meskipun demikian, permasalahan masih ditemukan pada penerapan SOP secara menyeluruh, terutama pada aspek ketertiban administrasi dan kualitas komunikasi layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan implementasi SOP melalui pelatihan secara berkala, peningkatan peran dan intensitas pengawasan audit internal, serta

dukungan sumber daya manusia dan sistem operasional yang memadai agar efektivitas SOP dapat terjaga secara berkesinambungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan wawancara dengan pihak Bank ABC KCP X, hasil evaluasi menunjukkan bahwa prosedur utama SOP teller di Bank ABC KCP X, seperti verifikasi identitas nasabah, pemeriksaan buku tabungan, dan pencocokan tanda tangan, tetap dijalankan secara konsisten meskipun volume transaksi tinggi, sehingga keamanan dan keabsahan transaksi tetap terjaga. Namun, permasalahan utama yang ditemukan berkaitan dengan konsistensi pada aspek administratif, seperti kelengkapan dokumen pendukung serta penurunan kualitas komunikasi layanan teller akibat antrean nasabah yang panjang, sehingga direkomendasikan optimalisasi sistem antrean, penambahan teller pada periode sibuk, serta peningkatan pelatihan agar kepatuhan SOP dapat terus ditingkatkan. Berdasarkan hasil tersebut, penulis memberikan saran kepada manajemen KCP untuk menerapkan sistem antrian multichannel (umum, tunai prioritas, dan nasabah khusus) disertai penambahan teller cadangan pada jam-jam dengan volume tinggi seperti awal bulan guna mengurangi tekanan operasional, melakukan pelatihan rutin yang menekankan pentingnya kecepatan dan akurasi pelayanan, serta menggunakan scanner KTP otomatis yang terintegrasi dengan sistem core banking dan penyimpanan digital dokumen transaksi.

REFERENSI

- Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Departemen Community & Academy RUN System (PT Global Sukses Solusi Tbk). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 01(06), 58–75. <https://journal.uui.ac.id/selma/index>
- Najihah, W. A., & Siswadi. (2024). Audit Internal (Kas dan Teller) Pada Lembaga Keuangan. *AL Maqashid : Journal of Economics and Islamic Business*, 04(01), 78–83. <https://doi.org/10.55352/maqashid.v4i1>
- Pikatan, I. R., Sunaryo, T., & Mangani, K. S. (2024). Implementation of Operational Risk Management in Teller Units at Bank BCA KCU X. *Journal of Indonesian Social Science*, 5(7), 1863–1881. <http://jiss.publikasiindonesia.id/%0AImplementation>
- Putra, A. Y., & Latifah, F. N. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ahmad Yani. *Jurnal Tabarru: Islamic Banking and Finance*, 8, 193–205. <https://journal.uir.ac.id/index.php/tabarru/article/view/22821/8125>
- Rahman, R., & Sanjayyana, A. R. (2025). Sistem Pengendalian Internal Dana Pihak Ketiga Pada Bank Mandiri Taspen KCP Karangnunggal. *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(2), 4668–4674. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1289>
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 2–15. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Rangarajan., J. T. (2025). *Digital Forgery in Banking: Who Bears the Responsibility?* Moneylife NEWS & VIEWS. <https://www.moneylife.in/article/digital-forgery-in-banking-who-bears-the-responsibility/76743.html>
- Safitri, A. N., Ariffin, M., & Rosa, E. S. (2022). Tinjauan Atas Aktivitas Harian Unit Teller Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk . Kantor Cabang Utama Cibinong. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(2), 177–186. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v2i2.1481>

- Saputra, A. (2025). Menjaga Kepercayaan Dalam Transaksi Keuangan : Pengaturan Prinsip Kepercayaan di Bank. *Media Hukum Indonesia (MHI)*, 2(5), 380–383.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.15324319>
- Subandi, Rahmawati, E., & Inayati, H. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat, dan Penerapan. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(6).
<https://doi.org/10.62281/v2i6.394>
- Widyawati, E., Purwadi, A., & Subagiyo, D. T. (2018). Pertanggungjawaban Teller Bank Akibat Terjadinya Kesalahan Terhadap Transfer Dana Nasabah. *PERSPEKTIF*, 23(1), 1–7.
<https://doi.org/10.30742/perspektif.v23i1.623>