

**Analisis Pelayanan *Teller* PT Bank Central Asia (BCA) KCU Yogyakarta**

**INTERNSHIP**

**Disusun Dan Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Ujian Akhir Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Manajemen**

**Dosen pembimbing :**

**Drs. Muhammad Subkhan, MM**



**Oleh :**

**Nama : Diatri Nari Ratih**

**Nomor Mahasiswa :16311780**

**Jurusan :Manajemen**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat, rahmat dan karuniaNya penulis dapat menyelesaikan laporan tentang “**Analisis Pelayanan Teller PT Bank Central Asia (BCA) Yogyakarta**”. Laporan ini disusun sebagai salah satu tugas ahir untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana. Dalam kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Yth :

1. Dila Damayanti, SE, MM. selaku ketua prodi manajemen.
2. Drs Muhammad Subkhan, MM. sebagai pembimbing Internship.
3. Keluarga, Orang tua, kakak, dan nenek yang selalu mendoakan dan mendukung penulis.
4. Erridho Pinadi L, yang membantu dan membimbing dalam penyusunan karya tulis.
5. Sahabat-sahabatku Paramita Dian, Pratiwi Sinta d, dan Dewanti D.P yang selalu memotivasi dalam penyelesaian karya tulis
6. Teman-teman team teller BCA KCU Yogyakarta yang ikut mendukung dalam pembuatan karya tulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dan kesalahan penulisan, baik dari segi tata bahasa, pengetikan, maupun isi. Sehingga penulis secara terbuka menerima kritik dan saran positif dari pembaca. Demikian apa yang dapat penulis sampaikan. Semoga karya tulis ini bermanfaat untuk saya, instansi, dan masyarakat umumnya, saat ini dan kemudian hari.

Yogyakarta, 14 Febuari 2018

Diatri Nari Ratih

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN INTERNSHIP .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR BAGAN .....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Batasan Masalah.....	3
1.3. Rumusan Masalah .....	3
1.4. Tujuan Penulisan.....	3
1.5. Manfaat.....	3
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA .....	5
2.1. Kualitas Pelayanan Prima.....	5
2.2. Dasar-Dasar Pelayanan .....	6
2.3. <i>Service Excellence</i> (Layanan Prima).....	8
2.4. <i>Teller</i> .....	10
a. Definisi <i>Teller</i> .....	10
b. Tugas dan Tanggungjawab <i>Teller</i> .....	12
BAB III .....	16
<i>COMPANY PROFILE</i> .....	16
3.1 Gambaran Umum BCA.....	16
3.2 Struktur Organisasi.....	19

3.3	Kegiatan Magang <i>Teller</i> .....	19
a.	<i>Tranning</i> .....	19
b.	Kegiatan <i>Teller</i> Selama Pelayanan .....	20
c.	Kegiatan diluar jam pelayanan .....	25
d.	Alur Proses Pelayanan <i>Teller</i> .....	27
3.4	Permasalahan dan Program Fokus Intership .....	33
BAB IV .....		39
PEMBAHASAN .....		39
4.1.	Faktor-Faktor Pelayanan Prima .....	39
4.2	Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan <i>Teller</i> KCU Yogyakarta .....	44
BAB V .....		49
PENUTUP .....		49
5.1.	Kesimpulan .....	49
5.2.	Saran .....	49

STIE Widya Wiwaha  
Jangan Plagiat

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Dashboard Layanan Cabang Reguler.....	35
---	----

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## DAFTAR BAGAN

Struktur Organisasi .....	19
Alur Proses Pelayanan .....	27

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penilaian Pelayanan Prima Teller KCU Yogyakarta .....38

Tabel 2. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima *Teller* KCU Yogyakarta.46

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## DAFTAR LAMPIRAN

Tabel 2. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima "Teller 1" .....	52
Tabel 3. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima "Teller 2" .....	54
Tabel 4. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima "Teller 3" .....	56
Tabel 5. Implentasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima "Teller 4" .....	58
Tabel 6. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima "Teller 5" .....	60
Tabel 7. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima "Teller 6" .....	62
Tabel 8. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima "Teller 7" .....	64
Tabel 9. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima "Teller 8" .....	66
Tabel 10. Rata-Rata Implementasi Pelayanan Prima Teller BCA KCU Yogyakarta .....	67

## **Analisis Pelayanan *Teller* PT Bank Central Asia (BCA) KCU Yogyakarta**

Diatri Nari Ratih

153115780

### **ABSTRAK**

PT Bank Central Aia (BCA) mengubah konsep layanan dari Bank Transaksional menjadi *relationship banking*. Perubahan konsep layanan ini menjadikan BCA lebih dekat dengan nasabahnya. Jadi apapun yang dibutuhkan nasabah, BCA akan menyediakan, sehingga ikatan dengan nasabah akan semakin kuat.

Terdapat sebuah rumusan masalah yang terumus dalam penelitian ini ialah tentang keoptimalan pelayanan *Teller* BCA KCU Yogyakarta. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui pelayanan yang dilakukan *teller* BCA KCU Yogyakarta sudah optimal dan sudah sesuai dengan standart yang ada.

Sumber pengamatan penelitian ini adalah *teller* BCA KCU Yogyakarta dengan responden berjumlah 8 orang. Penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lapangan. Yang berpedoman pada variabel konsep pelayanan prima, yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, dan tanggungjawab.

Hasil dari pengamatan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan *teller* BCA KCU Yogyakarta masih belum optimal, dikarenakan beberapa faktor masih belum dilakukan optimal. Hal ini dikarenakan masih terdapat beberapa faktor yang belum dilakukan secara konsisten.

Kata Kunci: Pelayanan *teller*, variable konsep pelayanan prima

*Analisis Pelayanan Teller PT Bank Central Asia (BCA) KCU Yogyakarta*

Diatri Nari Ratih

153115780

ABSTRACT

*PT Bank Central Asia (BCA) is changing the service concept from a transactional bank into relationship banking. This service concept changing makes BCA closer to the customers. So, everything that are needed by the customers, will be supplied by BCA, until the engagement with the customer become stronger.*

*There is a research problem formulated in this research which is: Is the service from BCA KCU Yogyakarta's teller optimal? The aim of this research is to know that the service that is done by bCA KCU Yogyakarta's teller optimal and appropriate with the standard.*

*Observation source of this research are BCA KCU Yogyakarta's tellers, number of 8 people. The research was done by direct observation in the range. The research is oriented into excellent service concept which are: ability, attitude, appearance, attention, and responsibility.*

*The result of this observation shows that the service that is done by BCA KCU Yogyakarta's teller is not optimal yet. It is because there are some factor that are done inconsistently.*

*Keyword: BCA's service, Excellent service*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian di Indonesia telah berkembang dengan pesat, hal ini dapat menyebabkan kondisi persaingan dunia bisnis dewasa ini semakin hari bertambah ketat. Persaingan yang semakin ketat tersebut dapat dilihat dari bertambahnya pelaku ekonomi yang memasuki pasar barang maupun pasar jasa. Munculnya perusahaan baru yang menghasilkan produk yang hampir sama, berdampak pada semakin banyak produk yang ditawarkan dalam kemasan dan kualitas yang beragam. Kondisi demikian membuat pelanggan dihadapkan pada berbagai alternative pilihan pembelian dalam rangka memenuhi kebutuhannya. Dalam perkembangannya, bisnis jasa menunjukkan peningkatan yang lebih besar jika dibandingkan dengan bisnis manufaktur.

Sebuah perusahaan jasa haruslah memiliki keunggulan bersaing dengan tujuan agar mampu bertahan dalam persaingan tersebut, bahkan dengan adanya keunggulan bersaing yang dimiliki oleh sebuah perusahaan tidak menutup kemungkinan perusahaan itu menjadi pilihan utama bagi konsumen. Perkembangan perekonomian Indonesia khususnya dalam sektor jasa menciptakan sebuah persaingan yang semakin ketat tidak terkecuali pada sektor perbankan, dimana pada saat

ini persaingan dalam dunia perbankan tidak lagi bertumpu pada produk, tetapi lebih bertumpu pada pelayanannya. Hal ini dikarenakan banyaknya usaha perbankan baik yang konvensional maupun yang syariah, dimana setiap bank mengemas jasa mereka sedemikian rupa untuk menarik para konsumen, bahkan pelayanan yang diberikan tidak hanya terbatas pada produknya.

Fungsi awal bank sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk menyimpan dan meminjam uang. Berdasarkan pada hal tersebut diatas dapat dikatakan bahwa sebuah usaha perbankan haruslah mampu memberikan sebuah pelayanan yang prima dimana pelayanan yang prima tersebut dapat dijadikan sebagai sebuah keunggulan dibandingkan dengan usaha perbankan lainnya sehingga mampu bertahan dalam persaingan saat ini (Ikatan Bankir Indonesia ,2016).

Sejak 2012, Bank Central Asia (BCA) mengubah konsep layanan bagi nasabah atau *customer service* (CS) dari sebelumnya *transaction banking* (bank transaksional) menjadi *relationship banking*. Perubahan konsep layanan ini dicanangkan agar BCA semakin dekat dengan nasabahnya. Jadi, apa saja yang dibutuhkan nasabah akan disediakan BCA sehingga *engagement* nasabah makin kuat. (Suryadi,2016).

Melihat begitu pentingnya pelayanan untuk kelangsungan sebuah perusahaan, menjadikan pertimbangan bagi peneliti dalam pembuatan karya tulis, dan pada kesempatan ini penulis membatasi penelitian yang berpusat di BCA KCU Yogyakarta tepatnya pada divisi *teller* dalam

menganalisis kualitas pelayanannya, dan judul yang peneliti ambil adalah “Analisis Pelayanan *Teller* PT Bank Central Asia (BCA) KCU Yogyakarta”.

#### 1.2. Batasan Masalah

Batasan masalah yang dibuat penulis agar terarah dan sistematis dalam mengidentifikasi permasalahan, yaitu:

- a. Kegiatan magang dilakukan di BCA KCU Yogyakarta
- b. Laporan Internship memfokuskan pada metode pelayanan *teller* di BCA KCU Yogyakarta.

#### 1.3. Rumusan Masalah

- a. Apakah proses pelayanan *teller* BCA KCU Yogyakarta sudah optimal?

#### 1.4. Tujuan Penulisan

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui implementasi pelayanan *teller* BCA KCU Yogyakarta dan mengidentifikasi masalah yang sering terjadi ketika pelayanan *teller* BCA KCU Yogyakarta.

#### 1.5. Manfaat

- a. Bagi Perusahaan  
Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan BCA KCU Yogyakarta
- b. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja perbankan dan kegiatan yang dilakukan sebagai *teller* BCA KCU Yogyakarta

c. Bagi Pihak Lain

Karya ilmiah ini semoga bisa dijadikan sumbangan pustaka, referensi, dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan di kemudian hari

**STIE Widya Wiwaha**  
**Jangan Plagiat**

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kualitas Pelayanan Prima

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relative kebaikan (Tony Wijaya, 2011).

Menurut Philip Kotler, pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat kepemilikan sesuatu. (Boediono, 2003)

Pengertian pelayanan adalah suatu usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki (Boediono, 2003).

Pelayanan prima (*service excellence*) adalah kepedulian kepada pelanggan/nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada perusahaannya.

Untuk menarik pelanggan/nasabah dan mempertahankan pelanggan lama, suatu perusahaan harus mengadakan pelayanan yang terbaik (*service excellent*) dan teratur. Hal tersebut perlu dilakukan oleh suatu perusahaan, karena sikap pelanggan adalah dinamis jika ia menyukai

barang atau jasa dari perusahaan dan berhak menentukan pilihan yang cocok bagi mereka. Jika perusahaan ingin selalu dianggap yang terbaik dimata pelanggannya, perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang baik ini harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal (Burhanuddin,2006).

## 2.2. Dasar-Dasar Pelayanan

Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang frontliner sebelum melakukan tugasnya adalah mengingat karakter masing-masing nasabah yang sangat beragam. Untuk itu suatu pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan telah dibekali dasar-dasar pelayan. Berikut ini akan dijelaskan dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti seorang karyawan khususnya seorang *frontliner*, yaitu: (kasmir,2008).

- a. Berpakaian dan berpenampilan yang rapi dan bersih. Artinya karyawan mengenakan baju dan celana (seragam) sesuai dengan ketentuan yang berlaku, menarik dan juga rapi.
- b. Percaya diri, bersikap akrab dan senyum
- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal, jika belum perkenalkan diri dan menanyakan nama.
- d. Tenang dan sopan serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan memahami setiap keinginan konsumen

- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Dalam berkomunikasi menggunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang dikeluarkan harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.
- f. Jangan menyela atau memotong pembicaraan. Pada saat pelanggan sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan pelanggan.
- g. Mampu meyakinkan pelanggan atau nasabah serta memberikan kepuasan. Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument yang masuk akal.
- h. Jika tidak sanggup menanggapi permasalahan, mintalah bantuan kepada yang lebih paham.

Adapun larangan dalam memberikan pelayanan secara umum dilakukan oleh berbagai perusahaan antara lain:

- a. Dilarang berpakaian tidak sopan
- b. Dilarang melayani tamu/nasabah sambil makan
- c. Dilarang melayani tamu/nasabah sambil mengobrol
- d. Dilarang menampakan wajah yang tidak menyenangkan
- e. Dilarang berdebat atau menyanggah pernyataan nasabah
- f. Dilarang meninggalkan nasabah tanpa izin nasabah

- g. Dilarang berbicara terlalu keras dan lemah
- h. Dilarang meminta imbalan.

### 2.3. *Service Excellence* (Layanan Prima)

Mewujudkan *service excellence* (layanan prima) tidaklah semudah membalikan telapak tangan. Banyak faktor yang perlu dipertimbangkan secara cermat, karena upaya penyempurnaan kualitas layanan berdampak signifikan terhadap budaya organisasi secara keseluruhan. Diantara berbagai faktor tersebut adalah Mengidentifikasi kualitas layanan, mengelola ekspektasi pelanggan, menumbuhkembangkan kualitas layanan, menindaklanjuti layanan dan mengembangkan system informasi kualitas layanan.

Dalam memberi pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai suatu kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada variable pelayanan prima yaitu, *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggungjawab). (Ikatan Bankir Indonesia,2014).

#### a. *Ability* (Kemampuan)

*Ability* (Kemampuan), adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima yang meliputi kemampuan dalam

bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan mengembangkan *public relation* sebagai *instrument* dalam membina hubungan ke dalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

b. *Attitude* (Sikap)

*Attitude* (Sikap), adalah perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis dan bersifat menghargai.

c. *Appearance* (Penampilan)

*Appearance* (Penampilan), adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari orang lain.

d. *Attention* (Perhatian)

*Attention* (Perhatian), adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yaitu mampu mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

e. *Action* (Tindakan)

*Action* (Tindakan), adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. *Accountability* (Tanggungjawab)

*Accountability* (Tanggungjawab), adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

#### 2.4. *Teller*

a. Definisi *Teller*

*Teller* adalah petugas Bank yang bekerja di frontliner banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi non tunai/tunai dan melakukan pembukuan dalam sistem Bank.

*Teller* adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat; tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi; pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja di belakang gerai, pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerimaan simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan

mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Seorang *teller* harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- 2) Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter
- 3) Bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih)
- 4) Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional (seperti: ngobrol, bercanda, berselisish, melamun, mengumpat, atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain)
- 5) Harus bersifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah ( contoh, curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan kepada pihak yang tidak berwenang) (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Sebagai *frontliner*, *teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “Standart Pelyanan *Teller*”. Karena berada digarda depan yang langsung bertemu dengan nasabah *teller* wajib menjaga kerapihan dan kebersihan counter *teller*. *Teller* juga mendukung dalam melaksanakan *Cross Selling* atas produk-produk Bank dengan melakukan tag on kepada nasabah. Dan karena bertemu langsung dengan nasabah *teller* juga menampung usul/saran nasabah dan menyampaikan kepada atasan.

Pekerjaan *Teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara Bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyeteroran/penarikan tunai dan non tunai dan aktivitas tertentu Bank.

Peterman *teller* jug berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen resiko Bank melalui penerapan Anti *Money Loundering* (Pencucian Uang) dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasian data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan Bank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

- b. Tugas dan Tanggungjawab *Teller*

1) Tugas *Teller*

- a) Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenang.
- b) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga.
- c) Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- d) Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
- e) Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- f) Menjaga keamanan, kebersihan, dan ketertiban pemakaian terminal komputer dan *counter*(meja kerja *teller*)
- g) Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang koordinator/*pooling cash*/Bank Indonesia
- h) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *specimen* atau tanda tangan nasabah
- i) Melakukan verifikasi transaksi dilihat dari hasil *validasi* laporan transaksi *teller*.
- j) Meyakini keaslian dan keabsaha tanda tangan nasabah pada warkat bank (bilyet giro atau cek) dan slip transaksi penarikan antar cabang.
- k) Memeriksa identitas nasabah dengan benar.

- l) Melakukan *verifikasi* dan menandatangani warkat transaksi.
  - m) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang *coordinator/pooling cash* atau nasabah.
- 2) Tanggungjawab *Teller*:
- a) Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer, dll dengan teliti, cepat, dan tepat.
  - b) Menjaga kerahasiaan Bank dan Nasabah
  - c) Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja
  - d) Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu password, anak kunci cash box dan laci.
  - e) Patuh terhadap peraturan perusahaan

3) *Wewenang Teller*

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari *teller*, maka seorang *teller* memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik. Transaksi dengan *override teller* adalah transaksi-transaksi yang berada dalam batas kewenangan *teller* dan sepenuhnya merupakan tanggung jawab *teller*. Oleh karenanya, sebelum memproses transaksi pada sistem aplikasi penunjang, *teller* harus memastikan kebenaran dan kesesuaian transaksi dengan

formulir transaksinya. Wewenang *teller* meliputi hal berikut ini: (Ikatan Bankir Indonesia,2014)

- 1) Menerima setoran baik tunai ataupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah.
- 2) Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank
- 3) Memproses penukaran uang kecil dari nasabah
- 4) Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai kebijakan sistem dan prosedur bank.

STIE Widya Winwaha  
Jangan Plagiat

## BAB III

### *COMPANY PROFILE*

#### 3.1 Gambaran Umum BCA

##### a. Sejarah Bank Central Asia

BCA secara resmi berdiri pada tanggal 21 Februari 1957 dengan nama Bank Central Asia NV. Banyak hal telah dilalui sejak saat berdirinya itu, dan barangkali yang paling signifikan adalah krisis moneter yang terjadi pada tahun 1997.

Krisis ini membawa dampak yang luar biasa pada keseluruhan sistem perbankan di Indonesia. Namun, secara khusus, kondisi ini memengaruhi aliran dana tunai di BCA dan bahkan sempat mengancam kelanjutannya. Banyak nasabah menjadi panik lalu beramai-ramai menarik dana mereka. Akibatnya, bank terpaksa meminta bantuan dari pemerintah Indonesia. Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN) lalu mengambil alih BCA pada tahun 1998.

Berkat kebijaksanaan bisnis dan pengambilan keputusan yang arif, BCA berhasil pulih kembali dalam tahun yang sama. Di bulan Desember 1998, dana pihak ke tiga telah kembali ke tingkat sebelum krisis. Aset BCA mencapai Rp 67.93 triliun, padahal di bulan

Desember 1997 hanya Rp 53.36 triliun. Kepercayaan masyarakat pada BCA telah sepenuhnya pulih, dan BCA diserahkan oleh BPPN ke Bank Indonesia pada tahun 2000.

Selanjutnya, BCA mengambil langkah besar dengan menjadi perusahaan publik. Penawaran Saham Perdana berlangsung pada tahun 2000, dengan menjual saham sebesar 22,55% yang berasal dari divestasi BPPN. Setelah Penawaran Saham Perdana itu, BPPN masih menguasai 70,30% dari seluruh saham BCA. Penawaran saham kedua dilaksanakan di bulan Juni dan Juli 2001, dengan BPPN mendivestasikan 10% lagi dari saham miliknya di BCA.

Dalam tahun 2002, BPPN melepas 51% dari sahamnya di BCA melalui tender penempatan privat yang strategis. Farindo Investment, Ltd., yang berbasis di Mauritius, memenangkan tender tersebut. Saat ini, BCA terus memperkuat tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh pada regulasi, pengelolaan risiko secara baik dan komitmen pada nasabahnya baik sebagai bank transaksional maupun sebagai lembaga intermediasi financial ([www.bca.co.id](http://www.bca.co.id)).

b. Visi, Misi dan Tata Nilai BCA

1) VISI

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

2) MISI

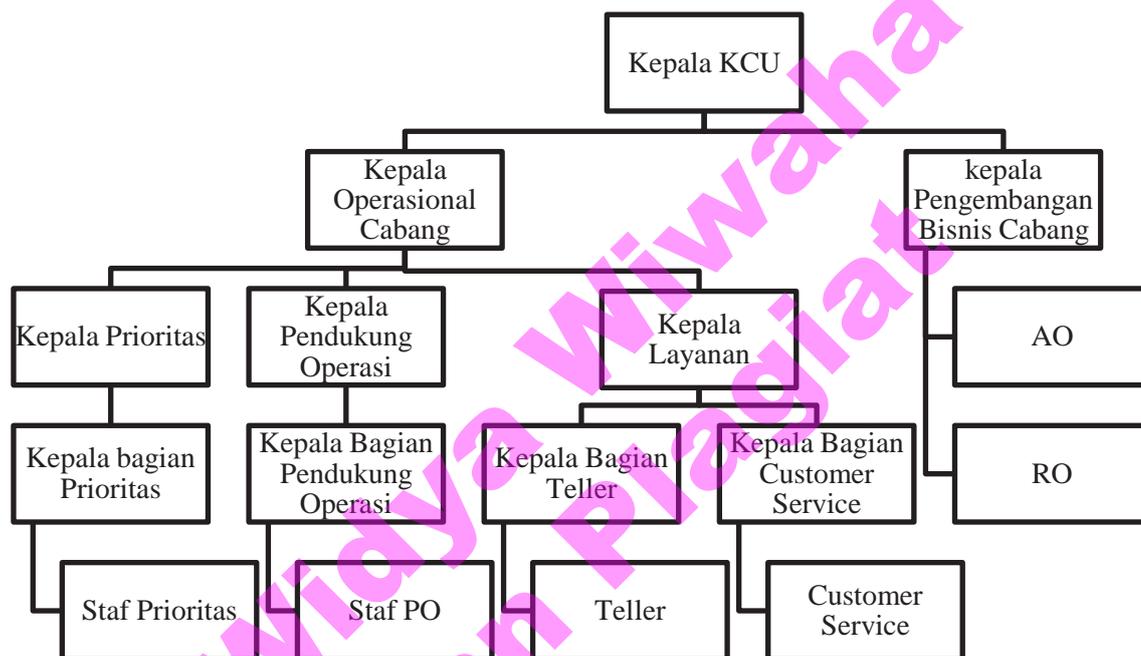
- a) membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
- b) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
- c) Meningkatkan nilai finansial dan nilai stakeholder BCA

3) TATA NILAI

- a) Fokus pada nasabah
- b) Integritas
- c) Kerjasama Team
- d) Berusaha mencapai yang terbaik.

### 3.2 Struktur Organisasi

Bagan 1. Struktur Organisasi



Sumber: Pedoman Tranning Bhakti Tahap 1

### 3.3 Kegiatan Magang *Teller*

#### a. *Tranning*

Tahap pertama sebelum terjun untuk melakukan magang di PT Bank Central Asia (BCA) adalah mengikuti tranning Magang BCA. *Tranning* dilakukan di BCA Pemuda Semarang. Kelas pertama yang saya ikuti adalah kelas *grooming*. Saya diajari bagaimana cara berpakaian yang baik, bahkan cara menggunakan make up yang sepantasnya. Kelas kedua saya diajarkan

tentang. Kelas kedua lebih membahas terkait visi, misi, tata nilai BCA, dan profil BCA. Untuk kelas ketiga kita mulai diajak untuk memahami produk-produk BCA, dan selain itu kita diajari cara menghitung uang, mensortir uang, sekaligus memproses transaksi.

Setelah melakukan pelatihan selama 3 minggu di BCA Pemuda Semarang, barulah kita dilepas ke cabang masing-masing untuk mulai bertugas sebagai *teller* magang. Pembagian wilayah disesuaikan dengan domisili terdekat.

#### b. Kegiatan *Teller* Selama Pelayanan

Untuk dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai seorang *teller*, *teller* harus melakukan persiapan-persiapan terhadap tugas yang akan dijalankan.

Transaksi *teller* meliputi transaksi:

##### 1. Proses Awal Hari

Saat awal hari salah satu *teller* harus mengambil uang dari kasanah. Jika *teller* memiliki limit persediaan uang tunai, pada awal hari ia cukup mengambil cash box dari kasanah. Sign on awal hari dilakukan agar *teller* dapat mengakses sistem aplikasi pendukung yaitu IBS, adalah aplikasi yang digunakan *teller* untuk memproses semua transaksi yang secara online akan terkirim ke pusat. *Teller* harus melakukan *balancing* (Penyeimbangan saldo pada sistem IBS) awal hari, selain itu juga melakukan pengaktifan

pinpad atau mesin EDC (*Electronic Debid Machine*), agar pinpad dapat digunakan.

Berikut ini adalah persiapan yang dilakukan *teller* pada saat proses awal hari:

- a) Mempersiapkan peralatan kerja
- b) Mempersiapkan papan nama
- c) Mempersiapkan alat tulis dan koin maksimal 2000 rupiah
- d) Mempersiapkan slip dan formulir transaksi
- e) Memeriksa pin pad
- f) Mempersiapkan stempel nama, stempel tanggal, karet dan busa untuk menghitung uang
- g) Mempersiapkan amplop, dan tas plastic hitam ukuran kecil, sedang, dan besar.
- h) Memeriksa alat *tellstruk* adalah alat bantu hitung yang dilengkapi dengan kertas sebagai bukti, memeriksa lampu ultra violet (UV), lampu yang digunakan *teller* untuk memeriksa keaslian fisik uang atau warkat dan lampu putih
- i) Melakukan posting saldo awal hari, dan pengaktifan pinpad. Mengidentifikasi transaksi yang dibutuhkan nasabah

2. Pada saat melakukan Transaksi dengan Nasabah

Beberapa tahapan yang dilakukan saat memproses transaksi oleh nasabah:

- a) Mengidentifikasi transaksi nasabah (penarikan, setoran, pemindahan, kirim uang, atau valas)
- b) Permintaan layanan perbankan yang diajukan oleh nasabah diidentifikasi sesuai dengan jenis produk/layanan yang ditawarkan oleh bank (tunai/non tunai)
- c) Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.
- d) Formulir dan dokumen transaksi dari nasabah diverifikasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
- e) Setoran tunai atau non tunai dari nasabah diterima sesuai dengan system prosedur bank
- f) Transaksi diproses menggunakan atau dibukukan sesuai dengan sistem dan prosedur bank
- g) Formulir dan dokumen nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur nasabah.
- h) Memeriksa hasil cetak validasi dengan data asli (mencocokkan jumlah, nama tujuan dan nomer rekening yang tertulis pada slip yang telah divalidasi)

- i) Dan memisahkan tembusan slip dan memberikan copian atau bukti transaksi kepada nasabah.

### 3. Proses akhir hari

Pada akhir hari sebelum melakukan *balancing*, *teller* harus memisahkan slip transaksi pada hari tersebut per masing-masing transaksi dan mata uang, untuk kemudian dijumlahkan dengan mesin hitung.

*Balancing teller* dilakukan untuk memastikan bahwa: semua transaksi telah diinput dengan benar-benar sesuai dengan bukti/slip. *Balancing tunai* dilakukan untuk memastikan saldo fisik uang tunai pada *teller* sesuai dengan saldo uang tunai yang tercatat pada computer. Jika tidak terdapat selidih pada hasil *balancing* tunai, *teller* harus melakukan penyetoran uang tunai atau cash box ke kasanah.

Berikut ini adalah hal-hal yang dilakukan oleh *teller* pada saat melakukan proses akhir hari:

- 1) Memeriksa kecocokan saldo akhir hari dengan laporan transaksi *teller* hari itu dan memeriksa ulang validasi posting.
- 2) Memposting setiap transaksi ke dalam rekening dengan benar dan melaksanakan validasi slip yang digunakan untuk transaksi

- 3) Memastikan bahwa semua dokumen dan slip transaksi telah diproses
- 4) Memeriksa hasil cetak validasi dengan data asli (mencocokkan jumlah, nama tujuan dan nomer rekening yang tertulis pada slip yang telah divalidasi)
- 5) Memisahkan tembusan/lembaran slip transaksi yang masih harus diproses bagian lain.
- 6) Menyusun slip yang telah divalidasi berdasarkan nomer urut transaksi
- 7) Menyakini nilai antara saldo pada sistem sesuai dengan fisik uang dan slip transaksi sudah sesuai
- 8) Mencetak hasil transaksi yang dilakukan hari ini dari sistem.
- 9) Menyerahkan cetak hasil transaksi, dan slip kepada kepala bagian (Kabag) *teller*.
- 10) Menyerahkan semua fisik uang kepada kasanah
- 11) Bila saldo akhir telah sesuai dengan system dan slip maka *teller* boleh mencetak laporan akhir transaksi *teller* dan bisa menutup sistem, sehingga tidak dapat digunakan lagi.
- 12) Mematikan computer dan meninggalkan tempat kerja tanpa membawa uang tunai dan dokumen transaksi.

c. Kegiatan diluar jam pelayanan

Di BCA KCU Yogyakarta banyak juga kegiatan lain yang biasa dilakukan diluar jam layanan seperti:

1) *Morning Briefing*

Sebelum melakukan aktivitas biasanya team *teller* mengadakan *breafing*, yang bertujuan untuk memotivasi karyawan agar lebih baik dan menjadi team yang solid. Biasanya *breafing* dilakukan 20 menit sebelum jam layanan dimulai yaitu pukul 07.40-08.00 WIB, selain pemberian informasi dan motivasi oleh kabag dalam *morning brifing* kita juga sering melakukan permainan ringan yang dipimpin oleh salah satu *teller* yang bertugas, hal ini dilakukan selain untuk membuat semangat, juga untuk mempererat kekompakan, selain itu melatih *kreatifitas*, dan *keaktifan* masing-masing personil team *teller* BCA KCU Yogyakarta.

2) *Role Play*

*Role play* adalah latihan dalam memberikan pelayanan, biasa dilakukan hari rabu setelah jam layanan. Hal ini sangat penting dilakukan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari masing-masing *teller*.

3) Dialog *Frontliner*

Acara ini rutin diadakan 3 bulan sekali setelah selesai jam kerja dengan tujuan menyamakan prosedur, dan bertukar informasi antar cabang, acara ini diikuti oleh seluruh frontliner BCA yang ada di Yogyakarta.

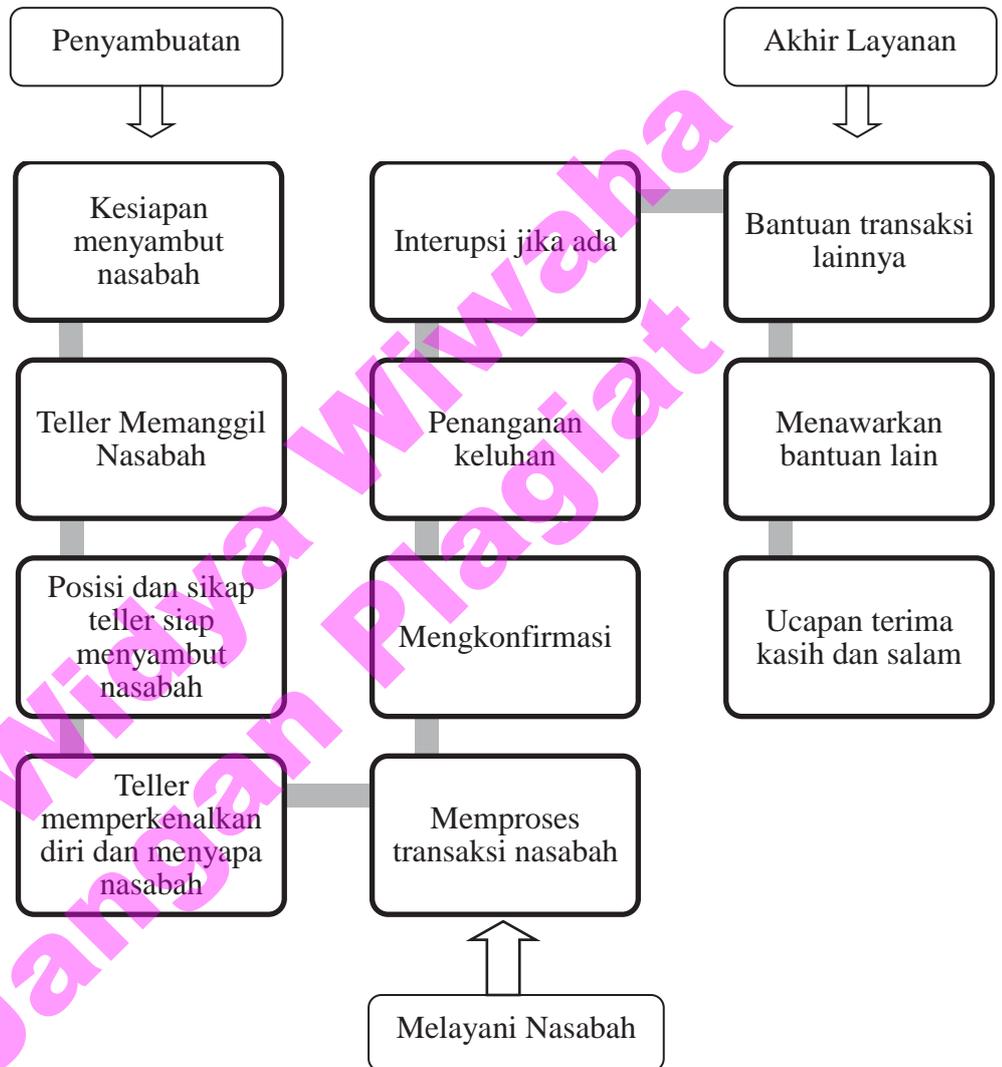
4) Kelas Produk

Kelas produk dilakukan pada hari selasa dengan tujuan mendalami pengetahuan mengenai produk-produk yang ada di BCA untuk memberikan solusi yang terbaik untuk nasabah.

STIE Widya Wihaha  
Jangan Plagiat

d. Alur Proses Pelayanan *Teller*

Bagan 2. Alur Proses Pelayanan



Sumber: Pedoman Training Bhakti Tahap 1

## 1. Penyambutan

Dalam penyambutan ke nasabah, kesan pertama yang positif sangat penting. Mulailah kesan pertama dengan hangat, ramah, antusias, dan sigap.

### 1) Kesiapan menyambut nasabah

a) Nasabah yang sudah berdiri di depan *teller*, segera dilayani

b) Persiapan sebelum melayani nasabah merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan kegiatan selama melayani, karena persiapan tersebut akan berpengaruh besar pada kelancaran layanan

### 2) *Teller* memanggil nasabah berikutnya

a) Posisi berdiri dengan sigap, siap melayani nasabah

b) Memanggil antrean nasabah berikutnya dengan menyebutkan nomor counter atau, menekan tombol antrian (d disesuaikan dengan sistem antrian)

### 3) Posisi dan sikap *teller* ketika menyambut nasabah

a) Menyambut nasabah dengan menggunakan bahasa tubuh yang hangat

b) Pandangan fokus pada nasabah yang merespon panggilan, berikan tatapan yang hangat dan senyum yang tulus kepada nasabah

c) Setelah nasabah sampai di depan counter, dengan sikap tubuh menyambut dan bahasa yang ramah, diikuti dengan menyapa nasabah.

4) *Teller* memperkenalkan diri dan menyapa nasabah

a) Perkenalkan diri dan tanya nama nasabah untuk nasabah yang belum dikenal/sapa nasabah yang sudah dikenal

b) Bangun kedekatan dengan nasabah. dengan mengucapkan selamat datang, menanyakan kabar, dan sedikit pujian atau apresiasi atas kesediaannya menunggu.

2. Melayani nasabah

Dalam melayani nasabah, utamakan kepentingan nasabah, proses transaksi dengan antusias, cekatan, dan ramah.

1) Memproses transaksi nasabah

a) Fokus pada transaksi nasabah yang sedang dilayani (tidak bekerja sambil bicara dengan rekan kerja lain/nasabah lain/terima telepon/makan dan minum)

b) Periksa kebenaran pengisian data di slip/warkat dan identitas nasabah

c) Periksa dan proses transaksi dengan teliti

d) Gunakan nama nasabah selama melayani minimal 1 kali

2) konfirmasi

ijin kepada nasabah untuk menghitung uang

- a) Hitung global dihadapan nasabah (untuk jumlah besar)
- b) Hitung detail di hadapan nasabah (bila manual) atau minta nasabah untuk memperhatikan mesin hitung uang (bila menggunakan mesin)
- c) Melakukan konfirmasi dengan menyebutkan jenis dan nominal transaksi

3) Interupsi (jika ada)

- a) Interupsi merupakan kejadian untuk menghentikan sementara suatu proses/kegiatan. Interupsi bisa berasal dari internal ataupun eksternal.
- b) Jelaskan tujuan interupsi kepada nasabah (jika *teller* akan meninggalkan nasabah)
- c) Setelah selesai interupsi, ucapkan terimakasih kepada nasabah

4) Penangan keluhan

- a) Dengarkan keluhan nasabah dengan menatap mata nasabah dan penuh perhatian
- b) Simak dan pahami apa yang didengarkan

- c) Setelah nasabah selesai mengungkapkan keluhannya (tidak memotong pembicaraan nasabah) tunjukkan empati atas keluhan nasabah.
- 5) Menggali informasi lebih detail
- a) Tanyakan detail permasalahan dan cari tahu sumber/penyebab permasalahan.
- b) Setelah mengetahui detail permasalahan, konfirmasi kembali kepada nasabah.
- 6) Memberikan solusi terhadap keluhan yang dihadapi nasabah.
- 7) Informasi penyelesaian keluhan
- a) Informasikan bahwa masalah nasabah telah diselesaikan
- b) Untuk penyelesaian keluhan di luar wewenang, refer ke personel/pejabat yang lebih berwenang
- c) Informasikan hasil penyelesaian masalah
- 8) Tawaran alternative solusi
- a) Tawarkan alternative solusi (*service recovery*), apabila hal yang sama terulang kembali (jika ada)
- b) Informasikan kepada nasabah jika ada pertanyaan atau masalah dikemudian hari, BCA siap membantu. Nasabah dapat menghubungi cabang BCA terdekat atau HALO BCA

### 9) Edukasi

Lakukan edukasi kepada nasabah terkait transaksi yang dilakukan nasabah, misalnya:

- a) Jika terdapat biaya transaksi, maka *teller* harus menjelaskan perihal biaya tersebut dan menawarkan solusi lain jika nasabah tidak ingin terkena biaya.
- b) Merapikan uang sebelum disetor agar transaksi nasabah dapat dilayani dengan lebih cepat.
- c) Alternatif transaksi di channel lain

### 3. Akhir Layanan

Dalam akhir layanan, berikan kesan akhir yang baik dan kesiapan membantu nasabah di masa mendatang.

- 1) Menawarkan bantuan lain kepada nasabah
- 2) Setelah transaksi nasabah selesai, serahkan kembali dokumen nasabah (pastikan jangan ada yang tertinggal) dengan dua tangan dan sebutkan dokumennya
- 3) Tunggu hingga nasabah selesai membereskan barang-barangnya, berikan tatapan hangat, senyum tulus, dan bahasa yang ramah. Tawarkan bantuan lain.
  - a) Apabila nasabah menjawab ya, masuk kembali ke tahap melayani nasabah
  - b) Apabila nasabah menjawab tidak, ungkapkan kesediaan membantu di masa mendatang

- 4) Ucapan terima kasih dan salam kepada nasabah
- 5) Jika sudah tidak ada lagi bantuan yang diperlukan oleh nasabah:
  - a) Berikan senyuman
  - b) Tatap mata nasabah
  - c) Ucapan terimakasih
  - d) Beri salam, dan ucapkan pak/ bu diikuti dengan menyebut nama nasabah.

#### 3.4 Permasalahan dan Program Fokus Intership

Pelayanan yang prima (service excellent) dianggap penting oleh BCA karena BCA adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perbankan yang mengutamakan kualitas layanannya demi mendapatkan kepuasan nasabah. Bila nasabah puas dengan layanan yang diberikan BCA, diharap nasabah akan loyal terhadap BCA dan nasabah akan semakin banyak menggunakan produk BCA, dan kemudian profit BCA secara tidak langsung akan meningkat.

Di Bagian *teller* juga memiliki Standar layanan sendiri, yang meliputi beberapa aspek, diantaranya:

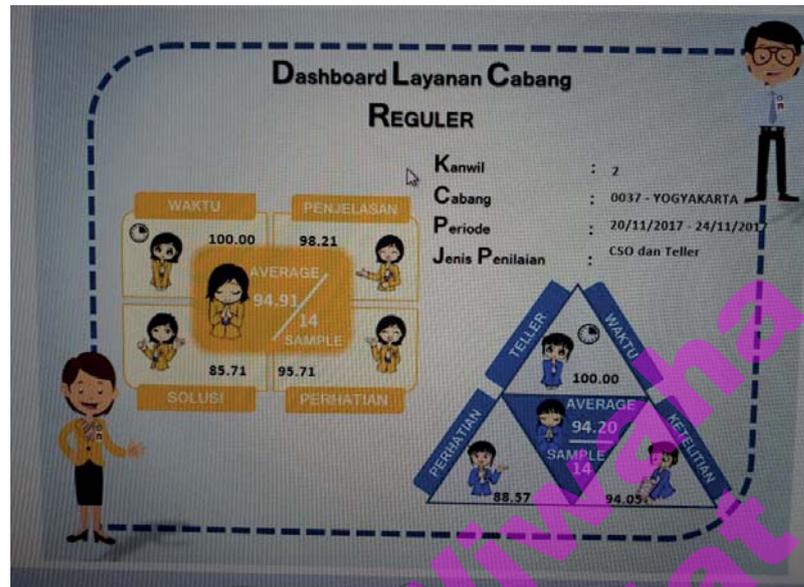
- a. Waktu, berapa lama waktu yang dibutuhkan *teller* untuk menangani transaksi dan pertanyaan dari nasabah.
- b. Ketelitian, kemampuan *teller* dalam menyelesaikan transaksi dengan teliti dan benar.

- c. Fokus/Perhatian, *teller* harus mampu memusatkan perhatian kepada nasabah yang sedang dilayani dengan ramah, sopan, dan cermat.

Ketiga aspek ini dijadikan dasar pengukuran kualitas layanan *teller* disetiap cabang. Salah satu pengukuran yang dilakukan oleh pihan internal BCA adalah menggunakan Dashboard Layanan Cabang, adalah sistem penilaian layanan frontliner disetiap cabang yang dilakukan oleh team Kanwil pusat, yang dipantau melalui web camera, yang sudah dipasang disetiap cabang dan disetiap counter *teller*. Penilaian dilakukan seminggu sekali, oleh kanwil. Fungsi penilaian ini diantaranya:

- a. Memonitor standar layanan BCA agar terus terjaga di setiap cabang BCA.
- b. Sebagai salah satu bahan evaluasi setiap cabang dalam pengukuran kualitas layanannya.
- c. Salah satu strategi dalam peningkatan kualitas layanan disetiap cabang

Adanya Dasboard Layanan Cabang ini, mempermudah team *Teller* BCA KCU Yogyakarta dalam melakukan evaluasi setiap minggunya. Karena hasil akan keluar setiap minggu dan nilai yang berusaha dicapai oleh setiap cabang adalah nilai 100, nilai 100 itu berari pelayanan yang dilakukan *teller* sudah sesuai prosedur dan standar layanan BCA. Contoh hasil penilaian seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Dashboard Layanan Cabang Reguler

Penilaian dilakukan dengan melihat 14 sampel transaksi selama seminggu yang dilakukan oleh *teller* di BCA KCU Yogyakarta, penilaian dilakukan dari tanggal 20-24 November 2017, dari ketiga aspek penilaian *teller*, nilai yang harus diperbaiki ada di aspek ketelitian dan perhatian. Aspek ketelitian, dinilai dari cara *teller* memeriksa kelengkapan pengisian slip, memeriksa keabsahan warkat, uang, dan cara menghitung, serta cara *teller* melakukan konfirmasi transaksi kepada nasabah.

Sedangkan untuk aspek perhatian, dinilai dari penyambutan yang dilakukan *teller* di awal, pengenalan diri, penyebutan nama minimal 3 kali per transaksi, kalimat intemesi, dan penawaran bantuan lain,

serta jawaban kita terkait pemberian solusi terhadap masalah nasabah.

Aspek waktu, dinilai dari kecepatan dalam pemrosesan transaksi, untuk ukuran waktu sebenarnya fleksibel tergantung jumlah uang, dan slip. Tapi untuk transaksi yang sederhana dibawah 30 juta, dan slip tidak lebih dari 3 slip, waktu yang anjurkan 4 menit per transaksi.

Mengacu pada nilai dashboard yang keluar, dapat dilihat bahwa kelemahan team *teller* KCU Yogyakarta berada pada perhatian yang masih ada di nilai 88.57, dan ketelitian yang berada di nilai 94.05.

Selain mengacu pada hasil penilaian cabang melalui Dashboard Layanan Cabang, penulis juga melakukan observasi secara langsung dilapangan, dengan cara melakukan pengamatan terkait pelayanan yang dilakukan *teller* BCA KCU Yogyakarta.

### 3.5 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan mengacu pada hasil observasi langsung dilapangan. Observasi dilakukan dengan cara pengamatan langsung terkait pelayanan yang dilakukan *teller* BCA KCU Yogyakarta, fokus pelayanan prima yang diteliti meliputi:

No	Faktor Pelayanan	Aspek Penilaian	Nilai 1-5	Keterangan
1.	Kemampuan	Pemahaman produk		
		Pemahaman pemrosesan transaksi		
2.	Sikap	Ramah, antusias, dan sigap		
		Sopan dan tenang dalam melayani, mendengarkan, dan memahami setiap keluhan, keinginan, dan kebutuhan nasabah.		
		Konsisten dalam memberikan senyuman		
3.	Penampilan	Rapi		
		Kelengkapan seragam sesuai ketentuan		
		Penataan rambut sesuai ketentuan		
		Kelengkapan atribut lainnya (sepatu dan perhiasan) sesuai ketentuan		
4.	Perhatian	Fokus pada nasabah		
		Tidak sering melakukan interupsi		
		Menjaga kontak mata dengan nasabah		
		Menyebut nama minimal 3 kali pertransaksi		
		Hafal nama nasabah		
5.	Tindakan	Kecepatan dalam penanganan transaksi		
		Ketepatan dalam pemrosesan transaksi		

6.	Tanggung Jawab	Memberikan solusi dan alternative solusi kepada nasabah		
		Memberikan edukasi kepada nasabah untuk kemudahan melakukan transaksi financial		
		Kesediaan dan kesiapan untuk membantu dimasa mendatang		

Tabel 1. Penilaian Pelayanan Prima Teller KCU Yogyakarta

(Sumber: Ikatan Bankir Indonesia,2016)

Pengamatan dilakukan sebulan atau kurang lebih 26 hari kerja. Pengamatan dilakukan per *teller* dari mulai proses persiapan penyambutan nasabah yang meliputi, penampilan *teller*, kesiapan *teller* menerima nasabah, senyum, dan salam yang diucapkan kepada nasabah, hingga sampai pada cara *teller* melayani, memproses, dan menanggapi keluhan nasabah sampai cara melakukan akhir layanan. Penilaian menggunakan skala 1-5, dengan ketentuan sebagai berikut:

Nilai 1: Sangat Kurang ,berarti *teller* tidak melakukan sesuai prosedur

Nilai 2: Kurang, berarti *teller* masih sering tidak melakukan

Nilai 3: Cukup, berarti *teller* sudah melakukan tapi kurang konsisten

Nilai 4: Baik, sudah melakukan tetapi belum menjadi kebiasaan,

Nilai 5: Sangat Baik, berarti sudah menjadi kebiasaan dan sudah konsisten

## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### 4.1. Faktor-Faktor Pelayanan Prima

Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai suatu kepuasan pelanggan, pihak perbankan dapat berpedoman pada faktor-faktor pelayanan prima yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggungjawab. (Ikatan Bankir Indonesia, 2016).

##### 1. Kemampuan

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang layanan prima. Pada implementasinya kemampuan yang harus ada di team *teller* KCU Yogyakarta meliputi:

- 1) Pemahaman produk, selain paham dan tau tentang produk yang ada di BCA, *teller* juga harus tau tentang limit transaksi, limit penarikan, biaya administrasi, dan bunga dari setiap produk.
- 2) Kemampuan berbicara dengan bahasa yang baik dan benar. Dalam berkomunikasi kita harus menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa daerah yang baik dan benar.
- 3) Pemahaman proses transaksi. Sebagai *teller* harus tau terkait kode-kode transaksi yang digunakan, alur-alur pemrosesan yang benar, dan kelengkapan yang harus dilengkapi nasabah

## 2. Sikap

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi nasabah, yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan keinginan nasabah. Sikap yang diterapkan oleh *teller* KCU Yogyakarta, meliputi:

- 1) Ramah, sigap, dan antusias. Dalam menyambut nasabah kita diwajibkan untuk ramah, sigap, dan antusias.
- 2) Sopan dan tenang dalam melayani, mendengarkan, dan memahami setiap keluhan, keinginan, dan kebutuhan nasabah.
- 3) Konsisten dalam memberikan senyuman. Dalam kondisi apapun ketika jam layanan berlangsung kita *teller* harus menjaga senyum kita agar tetap konsisiten.

## 3. Penampilan

Penampilan seorang *teller* harus mencerminkan penampilan yang profesional karena Bank adalah bisnis kepercayaan. Berikut atauran penampilan *teller* BCA KCU Yogyakarta:

### 1) Penampilan *Teller* Pria

- 1) Menggunakan seragam sesuai ketentuan (antara lain: kemeja lengan panjang, menggunakan dasi, name tag, menggunakan celana kain yang sudah disediakan, tidak kumal, tidak kusut, dan tidak bernoda, khusus hari jumat pakaian bebas rapi, tidak boleh memakai kaos oblong)

- 2) Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi, dan jika menggunakan warna rambut boleh hitam atau coklat gelap.
- 3) Jika berkumis harus dicukur rapi dan tidak boleh berjambang
- 4) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel.
- 5) Tidak tercium bau mulut dan bau badan.
- 6) Kuku terpelihara, pendek, dan bersih
- 7) Asesoris berupa jam tangan dan maksimal 1 (satu) cincin

b. Penampilan *Teller* Wanita

- 1) Menggunakan seragam sesuai ketentuan (antara lain: hari senin dan selasa, menggunakan celana kain yang sudah disediakan, untuk hari rabu dan kamis menggunakan rok kerja yang sudah disediakan, blouse, blazer, nametag, dan untuk hari jumat pakaian bebas rapi, dan tidan boleh menggunakan kaos, dan pakaian berbahan cullot)
- 2) Rambut kering disisir rapi untuk rambut diatas bahu boleh diurai, untuk rambut dibawah bahu wajib digulung/dicepol dan boleh dicat dengan warna hitam atau coklat tua.

- 3) Rias wajah profesional dan tidak mencolok.
- 4) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3-7 cm
- 5) Tidak tercium bau mulut dan bau badan
- 6) Kuku terpelihara, pendek dan bersih, dilarang memakai kuteks.
- 7) Tidak boleh memakai lebih 1 asesoris dalam 1 titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik, dan pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan)

c. Perhatian

perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan. Agar nasabah merasa diperhatikan oleh *teller* yang sedang melayaninya, maka ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh *teller* KCU Yogyakarta, diantaranya:

- 1) Fokus pada nasabah, artinya siap melayani
- 2) Tidak sering melakukan interupsi, maksimal interupsi 1 kali per transaksi.
- 3) Menyebut nama minimal 3 kali per transaksi (diawal, ketika konfirmasi, dan ucapan salam)

- 4) Hafal nama nasabah, terutama nasabah yang sering melakukan transaksi di BCA KCU Yogyakarta.

d. Tindakan

Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindakan nyata yang dilakukan *Teller* KCU Yogyakarta meliputi:

- 1) Kecepatan dalam penanganan transaksi (kecepatan dalam menghitung uang, atau menyiapkan uang, dan kecepatan dalam penginputan)
- 2) Ketepatan dalam pemrosesan transaksi (ketepatan dalam menghitung uang tunai, dan ketepatan dalam penginputan, hasil validasi sesuai dengan nama, jumlah, dan nomor rekening tujuan yang ditulis pada slip)

e. Tanggung jawab

Suatu sikap yang menunjukkan keperpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian dengan tujuan menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Tanggung jawab yang diterapkan *teller* KCU Yogyakarta, diantaranya:

- a. Memberikan solusi dan alternatif solusi kepada nasabah, seperti dalam kasus, nasabah yang ingin melakukan tarikan tapi tidak membawa buku tabungan, kita bisa

sarankan penarikan melalui mesin atm, atau bisa kita bantu dengan cara melakukan verifikasi data nasabah terlebih dahulu.

b. Memberikan edukasi kepada nasabah untuk kemudahan melakukan transaksi financial. seperti edukasi melakukan transaksi melalui e-channel, atau mobile banking.

c. Kesedian dan kesiapan untuk membantu dimasa mendatang. Contohnya: menayakan adakah transaski lainnya yang bisa dibantu lagi.

#### 4.2 Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan *Teller* KCU Yogyakarta

Pengamatan dilakukan selama 1 (satu) bulan di BCA KCU Yogyakarta. Jumlah *teller* yang diamati 8 orang. Dari 8 *teller* yang diamati memiliki waktu pengalaman yang berbeda. Berikut keterangan pengalaman kerja dari 8 *teller* tersebut:

1. *Teller* 1 (satu) sudah memiliki pengalaman menjadi *teller* selama 5 tahun kerja.
2. *Teller* 2 (dua) sudah memiliki pengalaman menjadi *teller* selama 4 tahun kerja
3. *Teller* 3 (tiga) sudah memiliki pengalaman menjadi *teller* selama 3 tahun kerja

4. *Teller* 4 (empat) sudah memiliki pengalaman menjadi *teller* selama 2 tahun lebih 5 bulan
5. *Teller* 5 (lima) sudah memiliki pengalaman menjadi *teller* selama 1 tahun lebih 6 bulan
6. *Teller* 6 (enam) sudah memiliki pengalaman menjadi *teller* selama 1 tahun lebih 4 bulan
7. *Teller* 7 (tujuh) sudah memiliki pengalaman menjadi *teller* selama 1 tahun
8. *Teller* 8 (delapan) memiliki pengalaman menjadi *teller* selama 6 bulan.

Dan berikut tabel hasil pengamatan implementasi faktor-faktor pelayanan *Teller* KCU Yogyakarta.

Tabel 2. Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Prima *Teller* KCU Yogyakarta

No	Faktor Pelayanan	Aspek Penilaian	Nilai Rata-Rata	Keterangan
1.	Kemampuan	Pemahaman produk	3,75	Pemahaman produk masih harus ditingkatkan
		Kemampuan berbicara dengan bahasa yang baik dan benar	5	Bagus
		Pemahaman pemrosesan transaksi	5	Bagus
2.	Sikap	Ramah, antusias, dan sigap	5	Bagus
		Sopan dan tenang dalam melayani, mendengarkan, dan memahami setiap keluhan, keinginan, dan kebutuhan nasabah.	4,5	Beberapa <i>teller</i> masih terlihat buru-buru dan kurang tenang
		Konsisten dalam memberikan senyuman	4,37	Belum konsisten
3.	Penampilan	Rapi	5	Rapi
		Kelengkapan seragam sesuai ketentuan	5	Sudah sesuai
		Penataan rambut sesuai ketentuan	5	Rapi
		Kelengkapan atribut lainnya (sepatu dan perhiasan) sesuai ketentuan	5	Sudah sesuai ketentuan
4.	Perhatian	Fokus pada nasabah	4,87	Beberapa masih ada yang belum fokus
		Tidak sering melakukan	4	Masih ada interupsi

		interupsi		lebih dari 1 kali/transaksi
		Menjaga kontak mata dengan nasabah	5	Sudah konsisten
		Menyebut nama minimal 3 kali pertransaksi	4,37	Penyebutan nama belum konsisten
		Hafal nama nasabah	4,5	Beberapa belum hafal nama nasabah
5.	Tindakan	Kecepatan dalam penanganan transaksi	4,37	Untuk waktu belum optimal
		Ketepatan dalam pemrosesan transaksi	4,5	Ketepatan belum optimal
6.	Tanggung Jawab	Memberikan solusi dan alternative solusi kepada nasabah	5	Sudah dilakukan
		Memberikan edukasi kepada nasabah untuk kemudahan melakukan transaksi finansial	5	Sudah dilakukan
		Kesediaan dan kesiapan untuk membantu dimasa mendatang	5	Sudah dilakukan

Sumber: Hasil Observasi Langsung, 2017

Dilihat dari hasil tabel diatas, ditemukan beberapa poin yang belum optimal, diantaranya:

1. Kemampuan
  - a. Pemahaman produk belum optimal, dikarenakan pemahaman produk teller masih kurang.
2. Sikap

- a. Sikap dalam pelayanan terutama hal kesopanan dan ketenangan belum optimal
  - b. Senyum belum konnsisten diberikan *teller* kepada nasabah ketika memberikan pelayanan
3. Perhatian
- a. Dalam melayani nasabah focus kepada nasabah yang sedang dilayani harus lebih dijaga, karena dari hasil pengamatan masih ada beberapa *teller* yang kurang fokus dengan berbicara disaat layanan dengan teman disampingnya.
  - b. Inerupsi di *teller* masih sering terjadi, dari hasil pengamatan interupsi sering terjadi lebih dari 1 kali dalam 1 transaksi, interupsi yang sering dilakukan biasanya terkait penukaran uang, peminjaman uang, atau menanyakan suatu masalah kepada *teller* lainnya.
  - c. Penyebutan nama nasabah masih ada yang belum konsisten minimal 3 kali/transaksi
  - d. Masih ada *teller* yang belum hafal nama nasabah
4. Tindakan
- a. Untuk waktu masih belum optimal
  - b. Ketepatan dalam pemrosesan transaksi masih belum optimal, beberapa *teller* masih terjadi kesalahan penginputan seperti salah kode transaksi.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pada uraian dan pembahasan yang terdapat pada bab sebelumnya dan dari hasil pengamatan yang dilakukan selama kegiatan magang, penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kemampuan *teller* masih kurang optimal, dikarenakan pemahaman produk yang masih kurang menguasai.
2. Sikap beberapa *teller* masih belum optimal, masih ada yang terburu-buru dalam memberikan pelayanan dan senyum belum konsisten.
3. Perhatian kepada nasabah masih kurang optimal, dikarenakan interupsi masih sering dilakukan antar *teller*.
4. Tindakan masih belum optimal, dikarenakan kecepatan penanganan transaksi dan ketepatannya masih belum optimal.

#### 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka saran untuk *Teller* BCA KCU Yogyakarta, agar lebih optimal dan konsisten dalam meberikan pelayanan kepada nasabah meliputi:

1. Untuk meningkatkan kemampuan dalam pemahaman produk, perlu dilakukan kelas produk secara berkala (seminggu sekali), selain itu konsisten melakukan skill meter produk-produk yang ada, dan aktif

up date info melalui portal Web BCA [www.BCA.co.id](http://www.BCA.co.id) atau [www.morningbca.com](http://www.morningbca.com)

2. Agar *teller* bisa lebih konsisten dalam penyebutan nama dan memberikan senyum kepada nasabah, ada baiknya disetiap konter kita berikan stiker atau note sebagai pengingat. Selain note faktor dalam diri seperti mood harus tetap terjaga baik. Karena senyum yang baik bisa terjadi jika kita tulus melakukannya dari dalam hati.
3. Sedangkan untuk masalah fokus, kecepatan, dan ketepatan kita bisa melatihnya melalui *roleplay* yang dilakukan secara konsisten secara bergantian. *Roleplay* berguna untuk melatih kita dan cara untuk kita mengetahui kekurangan dan kelebihan kita dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
4. Untuk meminimalkan terjadinya interupsi, bisa dilakukan dengan menyiapkan peralatan, dan uang kecil. Dengan adanya kesiapan peralatan dan persediaan uang kecil disetiap konter diharap mengurangi terjadinya interupsi dengan *teller* lain.

## DAFTAR PUSTAKA

Boediono, (2003) *Pelayanan Prima Perpajakan*, Jakarta: Rieneka Cipta

Burhanuddin Abdullah, (2006) *Budaya kerja Perbankan*, Jakarta:LP3ES,

Buku Pedoman Training *Teller* Bhakti tahap 1

Kasmis, (2001) *Etika Customer Service*, Jakarta: Bumi Aksara,

Ikatan Bankir Indonesia, (2014) *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jilid 2.

Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Tony Wijaya, (2000) *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: PT Indeks

<http://mybca/pages/misiBCA.aspx>, diakses tanggal 30 Desember 2018

<http://mybca/pages/visBCA.aspx>, diakses tanggal 30 Desember 2018

<http://mybca/pages/sejarahBCA.aspx>, diakses tanggal 30 Desember 2018