

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab 4 sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dilakukan di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persyaratan menjadi *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya yaitu pendidikan minimal D3, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, berpenampilan menarik, sehat jasmani dan rohani.
2. *Teller* di Bank Yudha Bhakti memiliki fungsi sebagai penerima tamu/nasabah, sebagai help desk, sebagai sales, sebagai penghubung antara nasabah dan bank. Peranan teller di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo adalah melayani transaksi tunai maupun non tunai. Sebagai penghubung utama antara pihak bank dengan nasabah dan menjaga hubungan baik dengan sikap ramah, sopan, cepat dan teliti.
3. *Teller* di Bank Yudha Bhakti memiliki tugas yaitu meneliti setiap warkat, memeriksa dan memcocokkan tanda tangan dalam warkat, menerima setoran tunai, membuat daftar mutasi kas, membuat posisi harian kas(*cash in vault*)

4. Dalam menunjang pekerjaannya, *teller* memiliki berbagai perlengkapan kerja yaitu sinar ultra violet, mesin penghitung uang, cash box teller, specimen, kalkulator, dan formulir-formulir kerja.
5. Bank Yudha Bhakti memiliki upaya dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah yaitu dengan diadakannya pelatihan di Kantor Pusat tiga kali dalam setahun mengenai pelayanan terhadap nasabah. Dalam pelatihan tersebut karyawan akan diajarkan tentang etika pelayanan yang baik dan menciptakan karyawan yang bermental baik. Yang dimaksud dengan karyawan bermental baik adalah karyawan yang dapat memberikan nilai positif bagi perusahaan, karena baik perusahaan maupun nasabah tidak dirugikan oleh perilakunya. Bank Yudha Bhakti juga menerapkan konsep pelayanan prima yaitu penguasaan etiket pelayanan, penguasaan system dan prosedur pelayanan, penguasaan tugas pekerjaan, peralatan yang berfungsi dengan baik, trampil menggunakan sistem/peralatan, professional.
6. Hambatan yang dihadapi *teller* di Bank Yudha Bhakti dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah yaitu dalam menghadapi nasabah pensiunan yang umurnya tergolong sudah tua dan rentan akan lupa dan mau menang sendiri, nasabah yang sudah tua dan tidak dapat berdiri terlalu lama, dan jika terjadi selisih uang maka *teller* harus menggganti. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat terselesaikan karena Bank Yudha Bhakti memiliki *teller* yang berkompeten dalam tugasnya yang mampu menerapkan konsep pelayanan prima yang telah ditetapkan oleh bank.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran untuk PT.

Bank Yudha Bhakti (Persero) Tbk Cabang Darmo Surabaya antara lain :

1. Bank Yudha Bhakti diharapkan melakukan pembaharuan peralatan penunjang secara berkala bahkan sebelum terjadi kerusakan.
2. Bank Yudha Bhakti diharapkan tetap mempertahankan pelayanan bank yang sudah diterapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2*. Jakarta Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pada pasal 6 bab 3*. Jakarta Republik Indonesia.
- Website Bank Yudha Bhakti :[www.yudhabhakti.co.id](http://www.yudhabhakti.co.id) di akses tanggal 31 Oktober 2015
- Website Kamus Besar Bahasa Indonesia :[www://kbbi.web.id](http://www://kbbi.web.id) di akses tanggal 31 Oktober 2015
- Website Artikel :<http://www.jobdesc.net/job-desc> di akses tanggal 2 Desember 2015
- Website Artikel :<http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/kas-dan-teller.html> di akses tanggal 5 Desember 2015
- Website Artikel :<http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/petugas-bank-dan-jenis-jenis.html> di akses tanggal 5 Desember 2015