

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dari bab-bab yang sebelumnya peneliti akan memberikan kesimpulan akan diambil sebuah kesimpulan sebagai berikut:

Bank merupakan lembaga keuangan yang dapat mengatasi keuangan negara bank mempunyai peran untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut UU RI No 10 tahun 1998 tentang bank dapat, disimpulkan menjadi 3 kegiatan bank yakni : menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa lain hanyalah sebagai kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya berbentuk kredit yang disalurkan kemasyarakat. Dalam sebuah pengembangan produk-produk bank adalah awal untuk mengidentifikasi tentang masalah keinginan dan kebutuhan nasabah terhadap sebuah pelayanan yang diinginkan. Dalam sebuah usaha perbankan pelayanan dapat meningkatkan mutu dan kualitas bank. kelancaran sebuah bank terletak pada bagian front office karena bagian tersebut dapat meningkatkan jasa pelayanan bank.

Keuangan yang mempunyai tugas menghimpun dana dan menyalurkan dana kemasyarakat, sedangkan pemberian jasa lain hanyalah merupakan pendukung. Pengertian menghimpun dana adalah menawarkan masyarakat dengan produk-produk bank disitu bank dapat memperoleh modal dari masyarakat. Produk-produk yang ditawarkan diantaranya simpanan giro, tabungan, sertifikat deposito, dan sertifikat berjangka . Pengertian dari menyalurkan dana adalah pihak bank menyalurkan dananya dalam bentuk kredit. Seiring berjalannya waktu menurut

para ahli pengertian bank berbeda-beda. Pengertian bank menurut undang-undang RI No 10 tahun 1998 10 november 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kemasyarakat dalam bentuk kredit ataupun bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.bank memberikan jasa lain, sebagai lalu lintas pembayaran keuangan yang dapat dimiliki masyarakat dan negara. Pembayaran itu dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan lalu lintas dalam negara maupun lalu lintas luar negeri. Pembayaran dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan aktivitas ekonomi dengan menginvestasikan dana masyarakat dapat memperoleh keuntungan.

Pembangunan nasional suatu bangsa mencakup didalamnya pembangunan ekonomi. Dalam pembangunan ekonomi dibutuhkan lembaga keuangan yang dapat membiayai itu semua. Oleh karena itu peran lembaga keuangan sangat dibutuhkan dalam pembiayaan pembangunan tersebut. Pembiayaan pembangunan ekonomi dapat menjadi dua lembaga antara lain lembaga bank dan lembaga non bank. serta mempunyai sebuah tujuan dalam bank menurut Undang-undang No 13 tahun 1968 tentang bank sentral yang merumuskan secara tegas mengenai tujuan Bank Indonesia, dalam Undang-undang tahun 1965 secara tegas dinyatakan dalam pasal 7 bahwa tujuan Bank Indonesia adalah mencapai dan memelihara kestabilan rupiah. Usaha bank yang dilakukan bank umum meliputi menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan deposito berjangka, memberikan kredit kemasyarakat yang sedang membutuhkan dana,memberiakan fasilitas pengambilan tabungan melalui atm dan melakukan kegiatan penyertaan modal

pada bank antar perusahaan lain dibidang keuangan seperti sewa guna usaha, perusahaan efek, asuransi, modal ventura. Bank mempunyai jenis-jenis bank sentral lembaga keuangan negara yang mempunyai wewenang untuk menetapkan dan melaksanakan, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, mengatur dan mengawasi bank. bank umum bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Bank Perkreditan Masyarakat adalah bank yang melaksanakan kegiatan konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Jenis Bank di tinjau dari segi status menjadi dua : Bank devisa dan Bank Non Devisa. Bank ditinjau dari segi kepemilikan ada empat jenis antara lain: Bank milik pemerintah adalah dimana baik akta pendirian maupun modalnya dimiliki oleh pemerintah, sehingga seluruh keuntungan bank ini dimiliki oleh pemerintah pula. Bank milik Swasta adalah merupakan bank yang seluruh atau sebagian besarnya dimiliki oleh swasta nasional serta akta pendirian pun didirikan oleh swasta, begitu pula pembagian keuntungannya diambil oleh swasta pula. Bank milik Asing adalah Bank milik asing merupakan cabang dari bank yang ada di luar negeri, baik milik asing maupun pemerintah asing suatu negara. Bank milik adalah merupakan bank yang kepemilikan sahamnya dimiliki oleh pihak asing dan pihak swasta nasional. Dilihat dari segi menentukan harga Bank Konvensional merupakan bank yang berorientasi pada prinsip konvensional. Bank Syariah merupakan prinsip syariah menetapkan aturan perjanjian berdasarkan

hukum islam antara bank dengan pihak lain dalam hal untuk menyimpan dana atau pembiayaan usaha.

Jenis-jenis jabatan dibank antara lain jabatan umum dan jabatan manajerial misalnya tugas pembukuan, personalia. Loan Officer mempunyai tugas mengurus kredit untuk individual maupun kredit untuk sebuah perusahaan. Bank officer mempunyai tugas yang cukup berat, yaitu dapat mengambil keputusan dan membuat rencana operasional untuk dapat melaksanakan sebuah kebijakan yang diambil direksi berdasarkan peraturan undang-undang yang telah ada. Financial service officer mempunyai tugas memberikan pelayanan bank seperti pada produk-produk perbankan.

Sistem teller mulai terkenal bank di indonesia pada mulai pertengahan tahun delapan puluhan, bahkan belum semua bank mengimplementasikan sistem teller. Seorang teller harus dapat menghitung uang dengan cepat, karena itu minimal menggunakan dua ibu jari maksimal menggunakan lima ibu jari tapi itu masih jarang. Menurut bank tabungan negara, teller adalah jajaran terdepan perusahaan di bidang keuangan dan perbankan. teller bertanggung jawab penuh kepada head teller dan dikordinasi oleh *cash officer* sebagai *head section*.

Dengan sistem teller, antara nasabah dengan petugas bank yang melayani terdapat hubungan pelayanan langsung,cepat dan aman. Pada dasarnya sistem teller ditetapkan berdasarkan azas bahwa di dalam persaingan perbankan semakin ketat, mutu pelayanan nasabah yang tercepat, tepat dan memuaskan nasabah itu perlu ditingkatkan. Seorang teller harus memeriksa kebenaran atas pengisian slip setoran dan harus memastikan bahwa slip tersebut lengkap. Seorang teller harus

memeriksa slip pembayaran dengan memberikan stempel denominasi apabila slip tersebut sudah dinyatakan benar, baik penulisan maupun huruf.

Dengan kata lain di sebut kasir pada jaman dahulu, dan kata tersebut berubah menjadi teller. Segala bentuk transaksi baik yang berbentuk uang atau pun bukan yang dapat tersedia dengan segera melalui cara pesan kepada teller atau pihak bank transaksi tidak dapat tersedia karena kas bank yang mempunyai batasan dan dapat diterima sesuai dengan kewajiban pada nilai nominal yang telah tertera. Meskipun kata Teller itu sudah biasa masyarakat dengarkan dengan sebutan lain adalah juru hitung di bank dan kasir, bukan berarti Teller hanya bertugas melayani transaksi saja. Teller dalam tugas mereka sehari-hari berada di dalam counter adalah sebagai ujung tombak bank dengan cara pelayanan yang ramah kepada nasabah/masyarakat dapat mendongkrak nama bank itu, sehingga teller dapat dikatakan kunci awal dari bank. Pelayanan kerja Teller yang maksimal harus sesuai dengan yang bank inginkan teller harus mempunyai perlengkapan kerjanya yang memadai dalam melayani nasabah. Perlengkapan memadai yang dilengkapi oleh pihak PT Bank BTN Kantor Cabang IAIN untuk keperluan bagian Teller sebagai berikut : uang tunai, cash box, komputer, alat mesin hitung uang, lampu ultra violet, telepon, specimen tanda tangan, alarm, kalkulator, dan stempel teller. Jenis-jenis stempel yang dimiliki teller sebagai berikut : *Collection Stamp*, *Collection Stamp*, *Teller Identitas Stamp*, dan *Date Stamp*.

Cara mendeteksi kelayakan uang dan tidak layak edar sebagai berikut Setiap teller wajib mengetahui apakah uang tersebut layak edar dan tidak layak edar, uang kertas dan uang logam sesuai dengan buku pedoman teller yang dimiliki.

Teller wajib meneliti keabsahan uang kertas dan uang logam yang layak edar dan tidak layak edar, apabila uang tersebut tidak layak edar maka uang tersebut akan disetorkan ke Bank Indonesia mendapatkan asuransi ganti uang yang layak untuk diedarkan.

Apabila keluhan nasabah tersebut tidak dapat terselesaikan seharusnya teller mengarahkan nasabah keatas bank supaya dapat membantu menyelesaikan masalah tersebut.

Pada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN terdapat dua teller perempuan dan laki-laki pakaian yang dipergunakan teller tersebut formal dan memiliki fisik baik dipandang dari segi skill mempunyai kecermatan dan ketelitian dalam menghitung uang dan mengenali uang palsu.

Dalam melaksanakan tugasnya seorang teller harus mampu menyelesaikan transaksinya mulai awal sampai akhir. Seorang teller harus dapat bertanggung jawab atas jumlah transaksinya.

Setiap pekerjaan itu luput dari kesalahan disengaja atau tidak disengaja, tidak selamanya pekerjaan dapat berjalan dengan lurus. Teller juga memiliki keterbatasan dalam melaksanakan tugasnya maupun menemui hambatan dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah .

Didalam pelaksanaan meningkatkan pelayanan nasabah setiap teller mempunyai cara tersendiri supaya dapat kinerjanya berjalan dengan maksimal dan sesuai dengan bank yang diinginkan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah peneliti tuliskan, ada beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN sebagai berikut:

1. Hendaknya atasan memberikan sistem penilaian setiap teller supaya setiap teller dapat mengetahui kekurangan-kekurangan yang mereka miliki dan mempunyai solusi untuk meminimalisir kekurangan tersebut dalam hal meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.
2. Teller hendaknya menerapkan pelayanan *service excellent* sesuai dengan buku panduan teller cara meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Dengan demikian kemungkinan terjadinya pelayanan yang nasabah tidak inginkan tidak dapat terjadi.

Daftar Rujukan

Anggungading.blogspot.co.id/2013/11/kedudukan-bank-indonesia-dalam-stuktur_8.html?m=. diakses pada tanggal 2 januari 2016 pukul 16.00 WIT

Budi Wahyudi.2014.*panduan role play dan monotoring teller bank btn*

Dwi Prastiwi. 2008 .”Pelaksanaan Layanan Teller Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Jasa Pada Bank Tabung Btn Kankas Unesa”. Tugas Akhir tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya

Hilus Andri Kristiandika. 2012 .” Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah Sejahtera Tapak Di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Gresik”. Tugas Akhir tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya

<https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-tugas-dan-tanggung-jawab-teller-bank/>. diakses pada tanggal 10 Desember 2015 Pukul 16.00 WIT

Kasmir . 2014 . *Manajemen Perbankan* edisi revisi. jakarta : PT.Raja Grafindo

Listyowati.2012.*Teller Service* sub unit cabang jakarta harmoni bank btn

Majalaremaja.blogspot.co.id/2012/06/pengertian-bank-menurut-prof-gm-verryn.html? diakses pada tanggal 25 Desember 2015 pukul 01.00 WIB

titiernawati.blogspot.co.id/2012/01/pengertian-kas-kas-merupakan-suatu.html?m=1 diakses pada tanggal 1 Januari 2016 pukul 08.00 WIB

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan