

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pembahasan pada dasarnya akan memberikan kesimpulan tentang bab – bab yang sebelumnya telah dibahas meliputi isi dari uraian – uraian maupun hasil dari penelitian di Bank BRI cabang Tanjung Perak Surabaya yang difokuskan pada pelaksanaan pelayanan teller untuk meningkatkan pelayanan jasanya.

Mekanisme kerja teller meliputi :

1. Pengenalannya kepada nasabah.
2. Tugas dan tanggung jawab teller.
3. Peranan teller.
4. Hambatan dan solusi yang dihadapi teller.
5. Syarat menjadi teller

Dunia perbankan merupakan salah satu institusi yang sangat berperan dalam bidang perekonomian suatu Negara (khususnya dibidang pembiayaan perekonomian), Menurut UU RI No 10 tahun 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya, kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana hanya sebagai kegiatan pendukung. Kegiatan penghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam

bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Biasanya sambil diberikan balasan jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat.

Menurut pasal 1 Undang – Undang No. 4 Tahun 2003 tentang perbankan. Bank adalah Bank umum dan Bank perkreditan Rakyat yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

Pada Bank BRI cabang tanjung perak Surabaya ini memiliki pengertian bahwa teller adalah pegawai yang diangkat dengan surat keputusan direksi dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk melakukan pelayanan transaksi pada loket dikantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan tempat- tempat penting yang ditunjuk oleh pihak bank, sedangkan fungsi dari teller sendiri adalah sebagai petugas *front office* untuk menangani seluruh setoran dan penarikan tunai dari dan

ke bank.

Dalam menangani seluruh transaksi, dan pelayanan kerja teller yang optimal harus disertai dan dilengkapinya segala peralatan kerja teller yang memadai seperti uang tunai, computer, alat – alat validasi, mesin penghitung uang, dan sebagainya.

Salah satu aspek yang paling penting dari peranan teller di bank adalah layanan nasabah. Teller bertanggung jawab untuk membantu nasabah dengan usaha yang mereka miliki di bank, dan teller bank harus bersikap sopan, perhatian, dan pengertian. Mereka harus mampu menangani keseluruhan keluhan

nasabah dan masalah tanpa harus kehilangan kesabarana atau marah. Jika masalah nasabah di luar lingkup teller, ia harus mengarahkan nasabah kepada atasan yang dapat membantu menyelesaikan masalah nasabah itu.

Kinerja setiap teller harus diawasi secara rutin oleh manajemen, terutama oleh *Head teller* atau *cas officer* yang merupakan atasan langsung agar terhindar dari berbagai masalah dan kesalahan dalam melakukan proses penanganan suatu transaksi. Seorang teller harus dapat menghitung uang dengan cepat. Karena itu dalam menghitung biasanya mereka menggunakan minimal dua jari. Mereka pun harus bersikap ramah, selalu tersenyum dan bersifat indormatif kepada nasabah.

Dalam melakukan tugasnya teller bertanggung jawab penuh kepada *Head teller* dan dikoordiner oleh *cash officer* sebagai *Head section*.

Dalam sistem teller sendiri, teller harus dapat menyelesaikan berbagai transaksi tunai maupun warkat dari awal sampai akhir, dimana teller tersebut dapat menentukan apakah warkat tersebut dapat dibayarkan atau tidak.

Ada pun tugas yang dilakukan oleh teller adalah sebagai berikut :

1. Melayani segala jenis transaksi.
2. Melakukan verifikasi tanda tangan atas semua transaksi yang melewati *counter teller*.
3. Menghitung dan mencatat uang tunai yang diterima dan dibayarkan pada daftar penerimaan atau pembayaran kas.

4. Memberikan pelayanan kepada nasabah atas kebutuhan informasi yang berkaitan dengan produk dan jasa.
5. Teller bertanggung jawab kepada *Head teller* dan *cash officer*.

Pada dasarnya sistem teller diterapkan berdasarkan asas bahwa dalam perasingan dunia perbankan yang semakin ketat, mutu pelayanan nasabah yaitu cepat, tepat dan memuaskan perlu untuk ditingkatkan. Dengan menerapkan sistem teller ini, antara nasabah dan petugas bank yang melayani ada hubungan pelayanan secara langsung, cepat dan aman.

Hal ini tentunya diharapkan oleh bank bahwa pelayanan cepat, baik dan memuaskan nasabah, pihak bank akan memperoleh kepercayaan masyarakat dengan baik dan tentunya bank akan menjadi berkembang dan meningkatkan profit tinggi disertai mendapatkan citra nama yang baik dimata masyarakat.

Suatu bank dikatakan telah menerapkan sistem teller, apabila dalam suatu proses pembayaran dan penerimaan setoran uang tunai kepada nasabahnya. Pada Bank BRI cabang Tanjung perak Surabaya ini memiliki pengertian teller adalah pegawai yang diangkat dengan surat keputusan direksi dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk melakukan pelayanan transaksi pada loket dikantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan tempat – tempat penting yang ditunjuk oleh Bank, sedangkan fungsi dari teller itu sendiri adalah sebagai petugas *front office* untuk menangani seluruh setoran dan penarikan tunai dari dan ke bank.

Meskipun kata teller sebenarnya berarti tukang hitung atau kasir, tidak berarti teller disini hanya bertugas melayani transaksi tunai saja. Dan wewenang teller bank BRI cabang tanjung perak Surabaya. Di dalam suatu pelaksanaan Bank BRI cabang tanjung perak Surabaya dimana teller memiliki peran yang penting bagi bank karena teller yang bertransaksi langsung dengan nasabah dari proses awal sampai diselesaikan oleh teller, disamping itu teller memiliki wewenang dalam melakukan transaksi.

Peralatan kerja yang dilengkapi oleh Bank BRI cabang tanjung perak Surabaya untuk keperluan teller adalah sebagai berikut :

1. Uang Tunai
2. Alat – alat Validasi
3. Cash Box
4. Mesin penghitung uang
5. Terminal computer
6. Lampu ultraviolet
7. Specimen card
8. Telepon
9. alarm
10. Kalkulator
11. Formulir / slip – slip teller
12. Stempel teller

Hambatan – Hambatan Yang dihadapi *Teller* dan Solusinya

Sebagian besar nasabah bertransaksi dengan seorang teller dalam hal penarikan dan penyetoran uang tunai, maka diharapkan teller harus berhati – hati atau teliti dalam memasukan data nasabahnya. Selain itu seorang teller merupakan salah satu posisi kunci dan sebagai pintu gerbang bagi bank nya dimana setiap nasabah mengharapkan seorang teller ahli dibidangnya dan dapat bertanggung jawab.

Tetapi dibalik itu semua ada hambatannya yang dihadapi oleh seorang teller dalam menjalankan kegiatan atau tugas – tugasnya diantaranya :

1. Kesalahan dalam memasukan data para nasabahnya, ketika nasabah melakukan transaksi penarikan ataupun penyetoran uang secara tunai.
2. Komputer apabila pada saat tertentu tidak dapat dipakai karena terjadi kesalahan teknis sehingga mernghambat para nasabah yang akan melakukan transaksi.

Adapun cara solusi untuk menghadapi hambatan – hambatan tersebut :

1. Perlu dilakukan pelatihan kepada apara karyawannya untuk meningkatkan keterampilan, agar karyawan bisa lebih teliti dalam memasukan data pada saat melakukan transaksi.
2. Dibutuhkan komputer cadangan agar teller bisa terus melayani, sehingga tidak akan menghambat proses transaksi.

Dengan adanya *full teller system* diaharapkannya dapat menghindarkan terjadinya hambatan – hambatan tersebut karena *full Teller System* dilandasi dengan peningkatan kecepatan waktu, ketelitian dan kemudahan pelayanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Sehingga hubungan antara nasabah dengan teller terjalin secara langsung, cepat, dan aman.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan tersebut diatas, maka dapat diberikan beberapa saran yang nantinya dapat membangun atau meningkatkan kemajuan pada Bank BRI cabang tanjung perak Surabaya. Adapun saran – saran tersebut adalah sebagai berikut :

Bagi Bank BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya

- a. Hendaknya menerapkan sistem kejar target sesama teller untuk usaha peningkatan pelayanan jasa terhadap nasabah. Jadi, setiap teller mempunyai prinsip untuk mencapai target yang ditentukan dengan cara yang berbeda – beda dari setiap tellernya. Dengan begitu teller dapat bersaing secara sehat untuk mencapai target tersebut.
- b. Hendaknya Bank BRI cabang tanjung perak memastikan jaringan yang tersedia supaya tidak menghambat kinerja seorang teller.
- c. Hendaknya meneraokan *service excellent* pada setiap teller melalui training selama masa percobaan. Untuk mengembangkan penerapan tersebut sebaiknya setiap hari kerja teller diberikan lembar kinerja selama satu hari.
- d. Hendaknya memberikan kota saran maupun kritik untuk menilai kinerja selama melayani setiap transaksi yang dilakukan setiap nasabah. Jadi setelah teller menyelesaikan satu transaksi dari nasabah, teller memberikan kertas untuk menuliskan saran ataupun kritik atas pekayanan yang dilakukan.

Hendaknya setiap pagi sebelum seorang teller mengoperasikan komputer, sebaiknya semua keryawan melakukan senam ringan (misalnya: tertawa) untuk menghilangkan sejenak masalah yang berada di luar lingkungan kerja. Hal tersebut dimaksudkan untuk memaksimalkan kinerja teller dengan berkonsentrasi pada tugasnya.

Daftar pustaka

Ali Hasan (2010:91), *Marketing Bank Syari'ah*, Bogor, Ghalia
Indonesia

Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya

Didin Hafiduddin (2012:72), *Manajemen Syari'ah dan Praktik*,
Jakarta, Gema Insani Press

Fandy Tjiptono (2010:4), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi
Offset

Peraturan Perundang-undangan 1998 *Undang-Undang Nomor 10*
Tahun 1998 Tentang Perbankan

www.bri.ac.id