

**PERANAN *TELLER* DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU
PELAYANAN NASABAH PADA BANK JATIM KANTOR CABANG
SUMENEP**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh:

USWATUL HASANAH

NIM : 2015110901

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2018**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Uswatul Hasanah

Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 16 Oktober 1996

N.I.M : 2015110901

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : **Peranan Teller Dalam Upaya Meningkatkan
Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim
Kantor Cabang Sumenep**

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing :

Tanggal :


(Rohmad Fuad Armansyah SE.M.Si)

Ketua Program Studi Diploma Perbankan dan Keuangan

Tanggal :


(Drs.Ec. Mochammad Farid, MM)

***The Role of Teller in an Effort to Improve Customer Service Quality at Bank
Jatim Sumenep Branch Office***

ABSTRACT

Uswatul Hasanah

2015110901

E-mail : fina.syabibie@gmail.com

Banking is a service industry that is dominant in supporting economic development program. Many banks want to always be considered good by the customer because the customer will be a loyal customer of the product or service offered So the bank must determine the policy to provide better service and quality of service. In today's competition, customer satisfaction is the main thing, by improving the quality of service system quality, the bank is required to use professional human resources, because the service system has an important role to achieve success. Therefore the bank strives to provide the best for customers in the form of services. especially in the front office that plays an important role in increasing the banking services that is as a Teller. For that a Teller must have the basics of solid service such as service etiquette, dexterity in the process of playing, and other basics To know the roles, efforts, and tasks of a Teller to improve the quality of service. And find out what obstacles Teller experienced in improving the quality of service. The type of method used in this final project is the method of observation and interview method

The results showed that Teller plays an important role in improving the quality of customer service because Teller becomes an intermediary between customers who will transact with the bank. While the implications of efforts to improve the quality of the pelaksanaan done by Teller very influential on the level of customer satisfaction and loyalty and image of Bank Jatim Sumenep Branch Office.

KEY WORDS: *Service Quality, Teller, customer*

PENDAHULUAN

Pada era kompetisi yang seperti sekarang ini kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, dengan meningkatkan mutu kualitas sistem pelayanan tersebut pihak bank dituntut untuk menggunakan sumber daya manusia yang professional, karena sistem pelayanan mempunyai peranan

penting untuk mencapai keberhasilan di setiap tingkat organisasi bank.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam setiap bank karena tanpa nasabah, bank tidak akan ada. Oleh Karena itu bank akan berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabah dalam bentuk pelayanan.

khususnya pada bagian *front office* yang paling berperan di dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan yaitu sebagai *Teller*.

Seorang *Teller* pekerjaan sehari-harinya banyak berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. Tugas seorang *Teller* secara umum yaitu melayani nasabah, membantu, dan memberikan service uang tunai dan non tunai. Peran *Teller* jadi begitu penting karena sehari-hari mereka yang bertemu dengan nasabah, hal semacam ini menuntut seseorang *Teller* mesti berpenampilan yang prima setiap waktu.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin merumuskan permasalahan dari upaya *Teller* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada Bank Jatim Kantor cabang Sumenep.

1. Apa saja Tugas Dan Tanggung Jawab *Teller* Di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
2. Peranan seorang *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah
3. Bagaimana upaya *Teller* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
4. Hambatan yang dialami seorang *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah serta solusi dari hambatan yang dialami

Tujuan dan manfaat penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja tugas seorang *Teller* di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

2. Untuk mengetahui peran seorang *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
3. Untuk mengetahui upaya seorang *Teller* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasaba
4. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah dan solusi dari hambatan tersebut

Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Yaitu menambah ilmu, wawasan, pengembangan, pengetahuan mengenai peranan *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
2. Bagi Bank Jatim Kantor cabang Sumenep
Sebagai sumber informasi dan bahan masukan dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan operasional perbankan khususnya dalam pelayanan *Teller*
3. Bagi Pembaca
Agar dapat menambah pengetahuan dalam pemahaman sebagai sumber informasi kepada pembaca khususnya mahasiswa dan mahasiswi STIE Perbanas Surabaya tentang peranan *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah
4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Terjalin kerjasama antara STIE Perbanas dengan Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep dan dapat digunakan pembendaharaan bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mendapat data-data yaitu menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mencatat persoalan yang diteliti di lapangan, sebagai penguat data yang diperoleh melalui data sebelumnya. Metode observasi adalah proses pengambilan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.

Observasi dilakukan untuk mendapat data yang valid dan sebagai data tambahan terkait dengan informasi tentang penelitian yang dilakukan.

2. Metode Interview atau Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara 2 (dua) orang atau lebih tepatnya bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan. Bertujuan untuk mendapatkan informasi melalui percakapan berupa pertanyaan yang

diajukan oleh pihak pewawancara.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Bank

Dr.Kasmir,S.E.,M.M.

Manajemen Perbankan (2012 : 12), mendefinisikan Bank adalah Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya

Sedangkan menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ atau juga dalam bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Dapat disimpulkan bahwa usaha bank meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank, sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung.

Fungsi Bank

Menurut (Drs.Ismail,MBA.,AK, Manajemen Perbankan, 2010:4) Tiga fungsi utama bank antara lain, diantaranya :

1. Menghimpun dana dari masyarakat
Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan. Masyarakat yang kelebihan dana sangat

membutuhkan keberadaan bank untuk menyimpan dananya yang aman. Selain rasa aman, bank tempat untuk melakukan investasi.

2. Menyalurkan dana kepada masyarakat

Menyalurkan dana merupakan aktivitas yang sangat penting bagi bank, karena bank akan memperoleh pendapatan atas dana yang disalurkan.

3. Pelayanan jasa perbankan
Aktivitas pelayanan perbankan merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan bank yang berasal dari fee atas pelayanan jasa tersebut

Pengertian Teller

Ciri-ciri Pelayanan yang baik :

Menurut kasmir,S.E.,M.M, Etika Customer Service, (2004:33) yaitu sebagai berikut:

1. Tersedianya karyawan yang baik
Pelayanan yang baik juga harus didukung dengan adanya karyawan yang baik, salah satunya adalah *Teller* yang melayani nasabah. *Teller* harus ramah, sopan, berpenampilan rapi dan menarik
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
Sarana dan prasarana merupakan salah satu hal yang terpenting untuk melayani nasabah, peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah

merasa nyaman dan betah di dalam ruangan tersebut.

3. Bertanggung jawab kepada nasabah dari awal hingga akhir

Teller harus melayani nasabah dari awal hingga selesai transaksi, nasabah akan merasa puas jika *Teller* bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan.

4. Mampu melayani secara tepat dan tepat

Teller harus mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan prosedur layanan yang ada

5. Mampu berkomunikasi

Dalam memberikan pelayanan *Teller* harus mampu berkomunikasi dengan menggunakan bahasa yang baik dan tidak dianjurkan menggunakan istilah-istilah yang tidak dipahami oleh nasabah.

6. Memberikan jaminan

kerasahasiaan setiap transaksi. Didalam bank banyak rahasia dari setiap nasabah. Menjaga rahasia nasabah bank sama dengan menjaga rahasia bank

7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
Pengetahuan dan kemampuan yang baik juga merupakan salah satu faktor penting penentu keberhasilan pemberian layanan yang baik.

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Teller harus cepat dan tanggap dengan apa yang diinginkan nasabah dengan membaca dan memahami slip transaksi yang diberikan oleh nasabah.

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah. Kepercayaan adalah ujung tombak bank dalam menjalankan kegiatan usahanya. Apabila pelayanan yang diberikan memuaskan pelanggan, maka akan timbul kepercayaan dari nasabah.

Fungsi Teller

Menurut ikatan bankir Indonesia, Mengelola likuiditas. Layanan Perbankan (2014: 5) Sesuai dengan pengertian *Teller* diatas bahwa fungsi seorang *Teller* berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan/ penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing)

Peranan Teller

Seorang *Teller* mempunyai peranan sangat penting pada kinerja bank. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Teller* adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah Bank.

Syarat-syarat Teller

1. Pendidikan
Dalam hal pendidikan atau latar belakang pendidikan, menjadi *Teller* Bank tidak hanya bagi yang lulusan di jurusan keuangan (ekonomi/akuntansi) saja. Tetapi beberapa jurusan seperti matematika dan ilmu komunikasi bisa bekerja di posisi ini.
2. *Hard skill*
Hard skill merupakan keahlian yang terlihat. Untuk bekerja di posisi ini, kamu mesti punya beberapa keahlian seperti hitung cepat, serta kemampuan berbahasa

asing (Inggris) baik verbal maupun non verbal yang baik.

3. *Soft skill*

Kemudian masalah *soft skill* yang perlu dimiliki oleh seorang pegawai *Teller* Bank adalah :

- a Ramah dan Sopan.
Karena nanti akan berhadapan dengan nasabah setiap harinya, maka perlu punya sikap yang ramah dan sopan kepada orang lain karena ini juga berdampak pada citra Bank itu sendiri
- b Komunikasi. Dalam hal komunikasi, *Teller* Bank harus punya kemampuan yang baik. Bisa berbicara dengan jelas dan tidak membuat nasabah menjadi bingung. Karena ketika nanti menjelaskan kepada nasabah, perlu komunikasi yang baik
- c Sabar dan ulet. Seorang *Teller* Bank harus sabar dan mempunyai keuletan atas ketelitian yang tinggi, karena nanti akan berhadapan dengan uang yang jumlah tidak sedikit sehingga perlu teliti. Dan jangan sampai mudah emosi, harus sabar

4. Fisik

Dari segi fisik, biasanya pihak yang menjadi kandidat yang berpenampilan menarik (*good looking*) intinya enak di

pandang mata, baik dari berpakaian, hingga kelakuannya yang sama baik. *Good Looking* ini bukan berarti harus cantik atau tampan. demikian pula ukuran badan misalnya tinggi harus ideal seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm, berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan.

Sikap Melayani Nasabah

Menurut ikatan bankir indonesia, Mengelolah likuiditas Layanan Perbankan (2014: 36) Dalam melayani nasabah, agar bersikap profesional dalam melayani nasabah *Teller* mempunyai panduan dalam bersikap.

1. Sikap yang dilakukan Teller dalam mengawali layanan nasabah:
 - a Berdiri
 - b Tersenyum
 - c Menyucapkan salam : Selamat Pagi/Siang/Sore
 - d Menyapa nasabah dengan Bapak atau Ibu
2. Sikap selama berinteraksi dengan nasabah
 - a Mengkonfirmasi apakah nama yang tertera di formulir transaksi adalah nama nasabah yang datang bertransaksi
 - b Setelah tau nama nasabah, gunakan nama nasabah selama melayani.
 - c Meminta ijin kepada nasabah apabila akan menghitung uang, Pak, saya hitung dulu ya uangnya.
3. Setelah transaksi dilakukan, sikap yang dilakukan Teller pada saat mengakhiri

- a Senyum
- b Menawarkan bantuan “Ada lagi yang bisa saya bantu
- c Ucapkan salam “Selamat Pagi/Siang/Sore”
- d Ucapkan terima kasih dan sebut nama nasabah : “Terima kasih Pak/Bu (nama nasabah)

Etika Dasar Melayani Nasabah

Secara garis umum, kegiatan profesi sebagai *Teller* memiliki standar operasional sebagai dasar dalam melakukan fungsinya dengan baik. Salah satu standar tersebut mengatur mengenai etika dalam kerja sebagai *Teller*. Menurut (irmim soejitno, dan Abdul Rocmi. Etika Perbankan. 2004:40)

etika dasar melayani nasabah yaitu sebagai berikut:

- a Mengetahui nasabah.
Nasabah adalah bagian vital dunia perbankan karena itu wajib hukumnya bagi kita sebagai karyawan untuk memberikan yang terbaik kepada mereka. Agar kita dapat memberikan pelayanan yang prima, kita harus mengenal karakteristik mereka dengan baik.
- b Mengetahui kemauan nasabah
Sebagai karyawan bank *Teller* harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. *Teller* harus berprinsip bahwa calon nasabah yang datang akan menjadi nasabah setia pada Bank. Tunjukka kepadanya bahwa bank adalah bank yang dapat memenuhi keinginannya sehingga tidak mudah berpaling kepada bank lain.

- c Menginformasikan produk-produk bank
Menjadi kewajiban karyawan bank untuk selalu memperkenalkan produk-produk miliknya kepada nasabahnya.
- d Tidak memaksakan kehendak
Dalam melayani nasabah *Teller* harus menghindari kesan memaksakan kehendak.
- e Luwes dalam melayani
Bersikap luwes merupakan salah satu etika pergaulan yang harus *Teller* pahami dengan betul. Sebagai karyawan *Teller* harus mampu bersikap luwes dalam melayani nasabah.
- f Menjamin rahasia nasabah
Menjadi kewajiban pihak perbankan untuk menjaga kerahasiaan nasabahnya. Kerahasiaan ini akan menjamin rasa aman nasabah menyimpan uangnya dan menggunakannya tanpa merasa takut mendapat ancaman dari pihak lain

Pengertian dan Manfaat Pelayanan Prima

Pengertian pelayanan prima diartikan sebagai layanan yang memberikan keramahan dan kejelasan yang benar-benar jelas. Layanan prima memang tak lepas dari yang namanya kepuasan pelanggan. Jadi secara umum ini berarti pelayanan yang akan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi pelanggan. Dengan adanya layanan prima tersebut akan memberikan feedback baik yaitu pelanggan akan senantiasa memakai produk Anda dan tidak akan berpindah ke lain hati.

Pelayanan Prima berarti memelihara dan mempertahankan nasabah kita dan menambah nasabah baru. Banyak aspek yang dapat memberikan kepuasan dan bukan hanya sekedar memberikan yang terbaik. Dalam era pasar saat ini, banyak ditawarkan barang-barang bermutu saja, tetapi hubungan yang berkesinambungan antar Bank dan nasabah belum diperhatikan dengan baik. Pelayanan prima bukan hanya sekedar memberikan suatu layanan, hal ini memerlukan pelayanan ekstra dan sesuai dengan harapan nasabah yang mengharapkan pilihan, langkah, sikap dalam berhubungan dengan nasabah yang tepat.

Manfaat Pelayanan Prima

Pelayan prima memiliki manfaat yang diperoleh oleh perusahaan yang melaksanakannya Pelayanan Prima Yaitu:

- a Meningkatkan citra perusahaan
Berawal dari tingkat persaingan yang semakin tajam diantara para pesaing
- b Merupakan promosi bagi Bank
Dengan memberikan pelayan prima kepada nasabah dan merasa terpuaskan kebutuhan
- c Menciptakan kesan pertama yang baik
Apabila kita terbiasa dengan pelayanan prima yang kita berikan pada setiap nasabah
- d Meningkatkan daya saing perusahaan
Semakin tajam persaingan, biasanya perusahaan akan berlomba-lomba memberikan yang terbaik
- e Meningkatkan laba dalam jangka panjang.

Pelayanan prima yang telah diberikan kepada para nasabah dan calon nasabah yang bersinambungan

Sejarah berdirinya bank Jatim

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30 Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997. Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Propinsi Jawa Timur tanggal 20 Maret 1999, dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan

Surat Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama

menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007. Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur

Bank memperoleh ijin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia (“BI”) No 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990. Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

Visi dan Misi Bank Jatim

Visi Bank Jatim

Menjadi “Bank Regional terbaik”

Misi Bank Jatim

1. Meningkatkan pangsa pasar
2. Meningkatkan profesionalisme, memiliki integritas yang tinggi dan berorientasi pada kebutuhan pasar
3. Memberikan nilai yang optimal bagi pemangku kepentingan (*stakeholder*) dan pemegang saham (*shareholder*)
4. Memfasilitasi pengembangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah
5. Mendorong pertumbuhan ekonomi Jawa Timur

Profil Usaha

Bank Jatim Kantor cabang sumenep memiliki produk dan jasa yang disediakan untuk melayani nasabah yaitu :

Simpanan

1. TabunganKu

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2. Tabungan SiUMI

Untuk menggerakkan sector ekonomi produktif khususnya melalui Usaha Mikro Kecil & Menengah, Bank Jatim meluncurkan Program SiUMI (Siklus Mikro Kecil).

3. Tabungan SIKLUS

Manfaatkan berbagai fasilitas dan keuntungan Tabungan SIKLUS (Tradisi Keluarga Sejahtera) yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda bagi anda dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan kami untuk selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

4. Tabungan Simpeda

Tabungan SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah) , Manfaatkan berbagai fasilitas dan keuntungan tabungan SIMPEDA yang akan memberikan kemudahan dan kenyamanan ganda bagi Anda dalam melakukan transaksi perbankan sesuai keinginan

kami untuk selalu mengutamakan kepuasan Nasabah

5. Tabungan Simple

Bank Jatim mempersembahkan Tabungan khusus bagi Pelajar/ Siswa Sekolah dari tingkat PAUD s.d SMA dengan nama Simpanan Pelajar (SIMPEL).

6. Tabungan Haji

Dengan Tabungan Haji Bank Jatim, keteguhan hati anda menyambut dan memenuhi panggilan Ilahi menuju tanah suci Mekkah Al Mukaromah semakin mantap. Tabungan Haji Bank Jatim juga memberikan kemudahan dan perasaan aman di hati dalam menunaikan ibadah haji.

7. Deposito

Deposito Berjangka

Deposito berjangka merupakan salah satu diantara jenis simpanan yang mempunyai spesifikasi yang tidak dimiliki oleh produk simpanan lainnya, sehingga spesifikasi inilah yang memberikan keuntungan bagi anda yaitu berupa pilihan jangka waktu dan suku bunga yang pasti akan sesuai dengan yang anda pilih.

Jangka waktu

Anda dapat memilih waktu yang sesuai dengan keinginan, yaitu :

- Jangka waktu 1 bulan
- Jangka waktu 3 bulan
- Jangka waktu 6 bulan
- Jangka waktu 12 bulan

Deposito Berjangka Otomatis (ARO)

Anda tidak perlu datang ke kantor Bank Jatim untuk memperpanjang jangka waktu bila Deposito Berjangka sudah jatuh tempo.

Dengan Deposito Berjangka Otomatis (ARO) akan lebih praktis dan hemat waktu

8. Giro

Merupakan produk simpanan bank yang sudah lama dikenal masyarakat. Produk ini banyak memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap transaksi keuangan anda dan tersedia dalam bentuk rekening giro dan valas.

JASA GIRO

Kami memberikan Jasa Giro secara bersaing, dan tentunya keuntungan anda adalah prioritas kami. Kemudahan Rekening Giro Bank Jatim :

- a. Bank Jatim sudah On-line di seluruh Cabang/ Cabang Pembantu dan Kantor Kas.
- b. Bebas melakukan penyetoran dan pengambilan tunai.
- c. Setoran anda juga bisa berupa Cek/Bilyet Giro melalui kliring atau pemindahbukuan.
- d. Setiap bulan rekening Giro anda dikenakan biaya administrasi yang sangat ringan.

Pembiayaan

1. Kredit Properti

Pembelian properti berupa rumah tapak, rumah susun, rumah toko (Ruko) atau rumah kantor (rukan) melalui pengembangan

2. Kredit Multiguna

Kredit diberikan kepada PNS < CPNS < Pegawai/calon pegawai, BUMN?BUMD,

Anggota TNI/POLRI, Anggota Legislatif, karyawan Perusahaan Swasta, Pensiunan dan Purnawirawan, Tenaga Kontrak dan perangkat desa.

3. KPR Sejahtera FLPP

Kredit dengan dukungan Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) yang diterbitkan oleh bank jatim kepada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dalam rangka pemilikan Rumah Sejahtera yang dibeli dari Badan Hukum atau orang perseorangan yang bekerjasama dengan Badan Hukum.

4. Kredit Konsumsi Beragun Properti

Pembangunan rumah tapak, ruko, rukan, rumah kost/*homestay* digunakan sendiri (tidak diperjualbelikan) diatas tanah milik sendiri

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Persyaratan Menjadi *Teller* Di Bank Jatim Cabang Sumenep

Teller merupakan pekerja yang bekerja di bagian *front office* bank, dimana seorang *Teller* bertugas untuk melayani nasabah. Sebagai seorang *Teller* maka harus bisa melakukan pelayanan dengan baik kepada nasabah dan memberikan informasi yang akurat kepada nasabah

Berikut ini persyaratan yang harus di penuhi untuk menjadi seorang *Teller* di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep, yaitu sebagai berikut :

1. Pendidikan min D3
2. IPK minimal 2.75 (PTN) dan 3.00 (PTS)

3. Berasal dari perguruan tinggi dengan akreditasi B
4. Memiliki tingkat ketelitian tinggi
5. Mampu berkomunikasi dengan baik (*good communication*)
6. Tinggi minimal 160cm untuk (Wanita), 170cm untuk (Pria)

Bagaimana upaya *Teller* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

Mutu pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam dunia perbankan. Setiap nasabah yang datang pastinya akan senang jika mendapat pelayanan yang baik.

Berikut adalah aktivitas *Teller* Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah:

1. Menjaga sopan santun dan rasa hormat kepada nasabah.
2. Bersikap ramah dan selalu tersenyum
3. Memiliki rasa empati terhadap nasabah
4. Selalu peduli dengan nasabah

Peranan seorang *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah

Fungsi utama *Teller* adalah memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindah bukuan/ penyetoran *non* tunai, selain itu fungsi seorang *Teller* adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan calon nasabah di sebuah bank.

Berikut adalah peranan *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Jatim Kantor cabang Sumenep:

1. Dalam hal keterampilan dan kemampuan yang *Teller* miliki harus mampu melaksanakan perintah yang diberikan oleh atasan sebagai berikut:
 - a *Teller* harus mampu melaksanakan standar pelayanan yang telah di sesuaikan.
 - b Mampu mengoperasikan komputer dengan cepat, teliti, dan cermat supaya tidak terdapat antrian yang banyak di *counter* Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
2. Dalam hal kemampuan ilmu dan pengetahuan antar *Teller* harus melaksanakan tugas berikut:
 - a Seorang *Teller* harus mengikuti perkembangan teknologi secara *global* dalam bidang perbankan
 - b. Dapat menjelaskan produk-produk apa saja yang dimiliki Bank Jatim
3. Kebutuhan fisik *Teller*
Seorang *Teller* dituntut berpenampilan menarik. Kebutuhan fisik memiliki arti tersendiri dan harus yang dimiliki *Teller*. Kebutuhan fisik tersebut *Teller* di tuntut untuk mempunyai postur tubuh yang proporsional, mudah senyum, mengerti dan mengenali karakteristik nasabah. hal tersebut dapat menjadi koreksi tersendiri setiap *Teller* dan berusaha memperbaiki kekurangan
4. Kepribadian
Seorang *Teller* harus memiliki kepribadian yang unggul serta

bertutur kata. Kepribadian yang baik unggul meliputi, *Teller* harus percaya diri dalam melayani nasabah, jujur, teliti. Dengan demikian *Teller* dapat menyelesaikan proses transaksinya dengan baik

Hambatan yang dialami dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

- a Adanya karyawan yang berhalangan hadir saat diadakan pelatihan dari bank, kadangkala terdapat karyawan yang tidak hadir dikarenakan sakit, cuti, atau sedang ada keperluan atau urusan yang mendesak lainnya. Ketidakhadiran karyawan terutama *Teller* dalam pelatihan akan berpengaruh terhadap informasi ataupun materi yang diterima sehingga mempengaruhi pelayanan terhadap nasabahnya.
- b Kurangnya konsentrasi dalam pengisian slip setoran, terkadang adanya masalah seorang *Teller* yang dibawa ke kantor dapat berakibat fatal dalam melayani nasabah. Seorang *Teller* yang kurang konsentrasi dalam pengisian slip atau menginput dalam komputer dapat berakibat fatal, kinerja *Teller* tersebut akan dianggap jelek atasannya karena kurangnya berkonsentrasi.
- c Pada saat transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba eror hal ini berdampak buruk pada kinerja seorang *Teller* karena tidak

dapat melanjutkan transaksi nasabah dan nasabah yang mengantri dapat berdampak buruk bagi bank, terjadinya komputer eror itu dikarenakan sistem jaringan yang buruk.

Cara Menghadapi Hambatan Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah

- a Mengganti hari pelatihan agar semua karyawan bisa mengikuti pelatihan. Pelatihan */training/coaching* merupakan hal yang wajib dilakukan bagi karyawan yang diharuskan mengikuti kegiatan tersebut. Ketika ada karyawan tidak bisa hadir maka karyawan tersebut harus memberikan keterangan berupa surat izin tertulis secara jelas mengenai alasan ketidakhadiran. Jika banyak yang tidak bisa hadir biasanya pelatihan akan diganti hari lain,
- b Jika seorang *Teller* mengalami masalah keluarga dimohon diselesaikan terlebih dahulu supaya dapat melaksanakan kerjanya maksimal. Apabila masalah tersebut dibawa ke kantor *Teller* harus konsekuensi dengan kesalahan yang dialami dan harus mengganti uang apabila penginputan slip yang salah antar slip dengan komputer penulisannya tidak sama. Alternatif yang harus *Teller* lakukan adalah *Teller* yang mengalami masalah diluar kantor maka disarankan untuk *Teller* beristirahat di rumah atau mengambil cuti sampai

masalah yang dipikirkannya selesai.

- c Untuk mengatasi komputer yang eror, *Teller* harus memberitahukan kepada pihak yang bertugas untuk mengecek kendala yang membuat komputer eror dan segera dilakukan perbaikan pada komputer. *Teller* mengkonfirmasi kepada nasabah bahwa jaringan sistem sedang *offline*, mempersilahkan nasabah untuk menunggu dengan di tempat duduk yang disediakan apabila lama *Teller* bisa melakukan transaksi *offline* dengan membubukan stempel dan nama *Teller*. Transaksi yang dapat dilakukan hanya transaksi pembayara saja. Apabila transaksi Cek dan BG tidak bisa melakukan jalan pintas seperti transaksi pembayaran karena transaksi tersebut memiliki syarat yang harus dilihat dikomputer dan baru dapat mencairkan dana tersebut.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dalam penelitian yang telah dilakukan di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Persyaratan menjadi *Teller* di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yaitu IPK minimal 2.75 untuk (PTN) dan 3.00 (PTS), memiliki ketelitian tinggi, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memiliki tinggi badan

minimal 160 untuk wanita dan 170 untuk Laki-laki

2. Upaya seorang *Teller* di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep dalam meningkatkan mutu pelayanan. Yaitu sebagai berikut menjaga sopan santun dan rasa hormat
3. Kepada nasabah, bersikap ramah dan selalu tersenyum kepada nasabah, memiliki rasa empati, selalu perihatin kepada nasabah, selalu bersikap disiplin dan yang terakhir rajin.
4. Peran seorang *Teller* di bank Jatim Kantor Cabang Sumenep dibagi menjadi empat yaitu yang pertama dalam hal kemampuan yang *Teller* miliki dalam hal keterampilan meliputi. *Teller* bank Jatim Kantor Cabang Sumenep harus mampu melaksanakan standar pelayanan yang telah disesuaikan, mampu mengoperasikan komputer dengan cepat dan teliti agar tidak terjadi kesalan dalam menginput transaksi nasabah, mampu berkomunikasi yang baik dengan nasabah
5. Hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah yaitu : adanya karyawan yang berhalangan hadir saat diadakan pelatihan dari bank, kadangkala terdapat karyawan yang tidak hadir dikarenakan sakit, cuti, atau sedang ada keperluan atau urusan yang mendesak lainnya. Yang kedua Kurangnya konsentrasi

dalam pengisian slip setoran atau dalam menjalankan pekerjaannya, yang ketiga Pada saat transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba eror yang di sebabkan gangguan jaringan *onliner* sistem yang biasanya lemot pada awal bulan

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis tuliskan, ada beberapa saran yang dapat berguna bagi Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep antara lain:

1. Sebaiknya atasan memberikan sistem atau sarana penilaian nasabah terhadap setiap *Teller* agar petugas *Teller* dapat mengetahui apakah pelayanan yang mereka berikan sudah cukup maksimal atau belum serta sebagai sarana untuk memperbaiki diri agar meningkatkan pelayanan terhadap nasabah
2. Apabila ada *Teller* yang mengalami masalah diluar kantor yang cukup membuat *Teller* tidak berkonsentrasi saat bekerja dan mengganggu kualitas kerjanya maka *Teller* tersebut diberika izin untuk cuti hal ini demi mengurangi kesiko hal-hal yang tidak diinginkan misalnya salah menginput dan lain-lain
3. Hendaknya pihak bank melakukan pengecekan rutin misalnya setiap satu bulan sekali untuk mengetahui alat-

alat yang digunakan dalam keadaan baik atau mengalami kerusakan, apabila alat-alat sudah dianggap kurang layak maka segera digantikan yang baru, hal ini demi kenyamanan nasabah yang melakukan transaksi

DAFTAR RUJUKAN

<http://ilmumanajemendanakutansi.blogspot.com/2016/12/pengertian-dan-manfaat-pelayanan-prima.html>,

diakses pada 27 juni 2018

<http://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayana-prima-yang-lengkap/>,

diakses pada 27 juni 2018

<http://www.ruangpegawai.com/motivasi/berikut-syarat-dan-job-dess-teller-bank-1876>, diakses pada 27 juni 2018

<http://www.bankjatim.co.id>

Ikatan Bankir Indonesia. 2014 “*Mengelolah Kualitas Layanan Perbankan*”. Jakarta PT Gramedia Pustaka Utama

Irmim Soejitno, dan Abdul Rochmi 2004. “*Etika Perbankan*”. Cetakan Pertama Batavia Press

Ismail, 2010 “*Manajemen Perbankan*”. Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Kencana Prenada Media Grup Khasmir 2014 “*Etika Customos Service*”. Raja Graffindo Persada, Jakarta

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 November 1998 tentang Perbankan