

**PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *TELLER* PADA
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR KAS KLAMPIS JAYA
SURABAYA**

ARTIKEL ILMIAH



Oleh :

MEGA BELLA MALISA
NIM : 2014110276

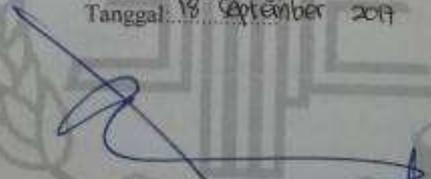
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2017**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Mega Bella Malisa
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 06 Juli 1996
N.I.M : 2014110276
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : Pelaksanaan *Service Excellent* Oleh Teller Pada PT Bank
Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,
Tanggal: 18 September 2019


(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3
Tanggal: 18 September 2019


(Putri Wulanditva, SE., M.Ak., CPSAK)

**IMPLEMENTATION OF SERVICE EXCELLENT BY TELLER AT
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) CASH OFFICE
KLAMPIS JAYA SURABAYA**

Mega Bella Malisa
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : 2014110276@students.perbanas.ac.id

Mochammad Farid
STIE Perbanas Surabaya
E-mail : farid@perbanas.ac.id
Jl. Nginden Semolo 34 – 36 Surabaya

ABSTRACT

In this increasingly modern era where the increasing level of human needs of the primary, secondary and tertiary, and of course they need a place to manage finances is also very high. Everyone wants their funds stored safely, growing and can be used at any time in urgent need. Remembering the high demand, the bank is required to provide the best service to every customer.

There are many factors that can affect the success of a bank in term of meeting the needs and provide satisfaction to customers. Whether it's human resource factors pwned by banks such as Customer Service and Teller, bank equipment completeness factor, and the comfort factor of the room that gives its own impact for the customers. If all three factors can be implemented properly, then bank can be said to apply service excellent. As frontliner, Teller who plunge directly face customers are required that have an important role for the especially in financial transactions.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) is an BUMN bank that implements the values of the company that becomes the foundation for every employee in thinking, act and behave into a solid corporate work culture and character to achieve a difined vision. Implementation of service excellent have many benefit for bank that is provide a positive image in the eyes of customers, increase customer loyalty, and capture new customers and still exist to be able compete with other banks.

Keyword : service excellent, Teller, PT Bank Tabungan Negara

PENDAHULUAN

Di era yang semakin modern ini dimana semakin tingginya tingkat kebutuhan manusia terhadap kebutuhan primer, sekunder maupun tersier dan tentunya kebutuhan akan tempat yang tepat untuk mengelola keuangan juga sangat tinggi. Setiap orang menginginkan dananya tersimpan dengan aman, berkembang dan dapat digunakan sewaktu – waktu untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak. Mengingat tingginya kebutuhan tersebut, bank dituntut untuk memberikan

pelayanan terbaik kepada setiap nasabahnya. Pelayanan terbaik disini adalah dimana bank memberikan pelayanan kepada setiap nasabahnya dengan standar pelayanan yang tinggi agar dapat memberikan kepuasan tersendiri kepada nasabahnya dan mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin.

Pada saat ini bank memiliki banyak fasilitas – fasilitas unggul yang sangat beragam untuk memenuhi kebutuhan nasabah. fasilitas yang telah ada saat ini disesuaikan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang telah

berkembang di masyarakat, seperti *mobile banking* dan *e-banking* yang dapat dengan mudah diakses oleh nasabah kapanpun dan dimanapun. Tetapi tidak sedikit pula nasabah yang lebih menyukai pelayanan secara langsung yang diberikan oleh bank dibandingkan dengan fasilitas yang canggih sekalipun.

Di jaman persaingan yang sangat ketat ini, pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai dengan harapan nasabah, namun bank harus memberikan pelayanan yang berkesan kepada nasabah agar nasabah menjadi loyal kepada bank. Terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu bank dalam hal memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Baik itu faktor sumber daya manusia yang dimiliki bank seperti *Customer Service* dan *Teller*, faktor kelengkapan peralatan bank seperti mesin ATM, slip transaksi, panel kurs valuta asing dan informasi suku bunga, serta faktor kenyamanan ruangan seperti kebersihan ruangan, pendingin ruangan, bacaan, dan yang lainnya yang memberikan dampak tersendiri bagi nasabah. Jika ketiga faktor tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, maka bank dapat dikatakan menerapkan *service excellent*.

Service excellent sangatlah penting bagi bank karena merupakan salah satu faktor untuk menambah nasabah dan juga meningkatkan profit bagi bank. Oleh karena itu saat ini hampir semua bank menerapkan *service excellent* untuk nasabahnya. Ditengah tingginya tingkat persaingan ini, apabila bank tidak menerapkan *service excellent* kepada nasabahnya maka akan memberikan dampak buruk bagi bank itu sendiri karena bank akan dianggap tidak dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dan akhirnya nasabah akan berpindah ke bank lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Frontliner dalam hal ini *Teller* yang terjun secara langsung menghadapi nasabah

diharuskan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah agar kesan positif dapat tertanam dibenak nasabah. *Teller* merupakan organ penting bagi sebuah bank dan mempunyai peran penting bagi bank terutama dalam transaksi keuangan. *Teller* dituntut untuk dapat memberikan pelayanan secara cekatan, ramah dan santun agar tercipta kesan yang baik kepada bank. *Teller* juga mempunyai tanggung jawab yang besar dalam melakukan tugasnya, terutama terkait dengan keakuratan dan ketepatan dalam melayani nasabah bertransaksi serta mencatat transaksi dengan benar. Sebagai frontliner, *Teller* yang dapat memberikan pelayanan yang berkesan akan membuat dampak positif bagi bank.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) merupakan bank BUMN yang menerapkan nilai – nilai perusahaan yang menjadi pondasi bagi setiap karyawan dalam berpikir, bertindak dan berperilaku sehingga menjadi budaya kerja perusahaan yang solid dan berkarakter untuk mencapai visi PT Bank Tabungan Negara (Persero). Nilai – nilai tersebut adalah sinergi, integritas, inovasi, profesionalisme dan spirit mencapai keunggulan. Kantor Kas Klampis Jaya PT Bank Tabungan Negara (Persero) Surabaya sebagai unit kantor bank terkecil dengan resiko pelaksanaan Standar Operasional perusahaan tidak terlaksana dengan baik. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya adalah tempat dimana penulis melakukan magang dahulu dan saat magang sering mendapatkan tugas untuk membantu bagian *Teller*.

Mengingat pentingnya pelayanan yang diberikan oleh *Teller* kepada nasabah sekaligus untuk memperoleh kepuasan, maka timbul keinginan untuk menggunakan judul “PELAKSANAAN *SERVICE EXCELLENT* OLEH *TELLER* PADA PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO) KANTOR KAS KLAMPIS JAYA SURABAYA”.

Berdasarkan latar belakang di atas maka masalah penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

Apa persyaratan menjadi seorang *Teller* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?

Apa saja tugas dan tanggung jawab *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?

Apa saja standar pemberian *service excellent* yang harus diberikan *Teller* untuk memenuhi kebutuhan nasabah serta bagaimana pelaksanaannya pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?

Apa pengaruh pelaksanaan *service excellent* yang dilakukan *Teller* terhadap peningkatan kepuasan pada nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?

Apa saja upaya yang dilakukan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya dalam meningkatkan *service excellent* ?

Apa hambatan dalam memberikan *service excellent* sebagai seorang *Teller* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?

Bagaimana solusi dari hambatan yang dihadapi oleh *Teller* dalam memberikan *service excellent* terhadap nasabah pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ?

Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah :

Untuk mengetahui apa saja persyaratan menjadi seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya

Untuk mengetahui apa saja tugas dan tanggung jawab seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya

Untuk mengetahui apa saja standar pemberian *service excellent* yang harus dilakukan oleh *Teller* serta bagaimana pelaksanaannya pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya

Untuk mengetahui pengaruh *service excellent* yang telah dilakukan *Teller*

dalam meningkatkan kepuasan terhadap nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya

Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya dalam meningkatkan *service excellent*

Untuk mengetahui hambatan yang timbul dalam memberikan *service excellent* seorang *Teller* kepada nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya

Untuk mengetahui solusi dari hambatan yang terjadi oleh seorang *Teller* ketika memberikan *service excellent* kepada nasabah di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam buku *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (2014:3), "*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank."

Peranan seorang *Teller* di dalam bank adalah memberikan pelayanan bank kepada nasabah yang tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai harapan nasabah, namun harus memberi pelayanan yang berkesan. Maka dari itu *Teller* diuntut untuk memiliki ketrampilan agar dapat menjalankan perannya sehingga dapat menciptakan kesan positif nasabah terhadap bank.

Pelayanan prima yang sering disebut juga *service excellent* adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. *Service excellent* menggambarkan etos/budaya kerja suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya. Apapun pelayanan kepada

masyarakat tentunya telah ada suatu ketetapan tata laksananya, prosedur dan kewenangan sehingga penerima pelayanan puas apa yang telah diterimanya. Untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat dan cermat, maka suatu bank perlu memahami dan melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu suatu sistem pelayanan yang bertujuan untuk menyenangkan dan memuaskan nasabah. Berikut ini adalah manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabahnya, yaitu: meningkatkan citra perusahaan, promosi bagi bank, menciptakan kesan pertama yang baik, meningkatkan daya saing, meningkatkan loyalitas nasabah. Dunia bisnis saat ini membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas. Cepat atau lambat dan sadar ataupun tidak, sekarang ini penggerak perusahaan adalah sumber daya manusianya. Dan salah satu indikator keberhasilan SDM adalah tingkat kualitas pelayanan. Baik itu pelayanan terhadap pelanggan (*external customer*) dan tentu saja pelayanan terhadap sesama rekan kerja (*internal customer*). Oleh karena itu, pelayanan prima merupakan modal utama dalam bekerja, sehingga dapat menciptakan dua keuntungan dalam pelayanan, selain dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan tetapi juga untuk menyenangkan pemberi pelayanan. *Service excellent* senantiasa memenuhi kebutuhan pelanggan, menghadirkan pelayanan yang berkualitas dengan kenyamanan yang optimal, mengutamakan keramahan, sopan santun, selalu menerapkan 3 S (senyum, sapa, salam), membantu pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya, memiliki *product knowledge* yang baik, pengerjaan tepat waktu, tingkat kesalahan yang hampir tiada, kecepatan pelayanan, tenaga yang terampil, penanganan *complain* yang baik, perhatian yang serius terhadap pelanggan, serta mempunyai kecakapan dalam berkomunikasi.

Oleh sebab itu dibutuhkannya pelatihan *Servive Excellent*, kegiatan ini tidak hanya dilakukan untuk memberikan pelatihan kepada pemula yang belum mengetahui bagaimana *sercive excellent* tetapi juga dapat untuk mengevaluasi *service excellent* yang selama ini dilakukan apa sudah berjalan dengan baik jika sudah berjalan baik tugas kita hanya mempertahankan jika kurang dapat lagi dikembangkan untuk menjadi lebih baik. Hal ini akan menjadi investasi yang sangat berharga bagi perusahaan khususnya pemberi pelayanan, karena masalah dalam memberikan pelayanan adalah melayani tulus dengan hati. Banyak pemberi pelayanan yang hanya melayani sesuai SOP tetapi tidak berdasarkan hati yang tulus. Pelatihan *service excellent* ini sangat penting untuk menghapus *mind set* tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang tulus.

Pelatihan *service excellent* ini dapat dilakukan dengan cara seperti : seminar, *training* serta *roleplay*.

SUBYEK PENELITIAN

Sejarah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) melalui beberapa tahap, yaitu masa pemerintahan Hindia Belanda, masa pendudukan Jepang, dan masa proklamasi kemerdekaan. Masa pemerintahan Hindia Belanda Bank Tabungan Negara dalam perkembangannya telah melalui beberapa fase. Pada 16 Oktober 1897 berdasarkan Koninklijk Besluit No. 27 bahwa di Hindia Belanda didirikan *Postspaarbank* yang berkedudukan di Batavia (Jakarta). Tujuannya adalah mendidik masyarakat agar gemar menabung, sekaligus memperkenalkan lembaga perbankan pada masyarakat.

Bank Tabungan Negara mengemban tugas di bidang tabungan, pemberi kredit perumahan dengan bangunan rumah beserta tanah yang dibeli dari kredit. Pada tahun 1976 ditandal sejarah realisasi KPR pertama kali di Semarang. Guna

membiayai KPR, Bank Tabungan Negara mampu mengarahkan dana masyarakat. Peningkatan usaha penyediaan rumah melalui KPR-BTN dikembangkan atau program tabungan yang disebut Tabungan Uang Muka Kredit Pemilikan Rumah (TUM-KPR) mendapat persetujuan dan Direksi Bank Indonesia. Maka pada Oktober 1989 Bank Tabungan Negara telah melaksanakan penerimaan simpanan dalam bentuk "Giro".

Bank Tabungan Negara telah mencanangkan tiga sasaran pokok, yaitu sebagai bank milik Pemerintah, bank yang dicintai masyarakat dan bank yang disayangi karyawannya, serta memasyarakatkan budaya kerja yang disebut Panca Tertib, Tertib Arsip, dan Tertib Lingkungan. Pengenalan logo baru Bank Tabungan Negara berbentuk segi enam mempunyai bentuk sarang lebah serta menyiratkan semangat menabung. Memasuki tahun 1992 terjadi perubahan mendasar dalam bentuk hukum Bank Tabungan Negara. Bentuk hukum Bank Tabungan Negara berubah menjadi Bank "X" Cabang Surabaya Perseroan, dikenal dengan sebutan PT. Bank Tabungan Negara (Persero). Pendirian PT. Bank Tabungan Negara didasarkan pada Akte Pendirian No. 136 tanggal 31 Juli 1992 yang dibuat oleh Muhani Salim, SH Notaris Jakarta. Sehingga menjadikan gerak PT. Bank Tabungan Negara (Persero) lebih leluasa. Maka sejak tanggal 1 Agustus 1992 bidang kegiatannya diperluas menjadi Bank Umum.

PT Bank tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya sendiri mulai beroperasi pada tanggal 9 Mei 2011 yang beralamat di Jl. Raya Klampis No. 45C Surabaya. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya didirikan di komplek pertokoan klampis jaya yang bertempat di tengah kota yang memudahkan untuk nasabah Bank BTN dalam melakukan transaksi keuangan. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya ini hanya melayani sebagian

kecil dari kegiatan perbankan terutama dalam hal menghimpun dana. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya melayani transaksi pembayaran meliputi pembayaran angsuran, pembayaran uang SPP kuliah, menabung, tarik tunai, dan transfer. Selain itu, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya juga melayani pembukaan rekening tabungan, giro dan deposito.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya memiliki produk dan jasa yang disediakan untuk melayani nasabah yaitu: Produk Dana serta Produk Jasa dan Layanan.

Jabatan tertinggi pada PT Bank tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya dipegang oleh Kepala Kantor Kas yang mempunyai tanggung jawab yang besar terhadap kantor kas dalam suatu wilayah. Kemudian ada *teller service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab akan transaksi keuangan nasabah baik secara tunai maupun nontunai.

Ada *customer service* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap interaksi dengan nasabah baik secara langsung maupun melalui telepon, menangani complain nasabah dan mengatur serta memelihara dokumen – dokumen nasabah.

Kemudian *security* yang bertugas untuk mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk serta ruangan dalam bank. dan mempunyai tanggung jawab untuk mengamankan harta bank dan menjamin keamanan nasabah selama di bank.

Yang terakhir ada pramuniaga yang bertugas untuk membantu semua seksi yang memerlukan bantuan umum dan bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian bank saat buka maupun tutup bank.

PT Bank Tabungan Negara (Persero) adalah salah satu Bank Umum yang berdiri di Indonesia. Pada tanggal 21 Agustus 2002 PT Bank Tabungan Negara (Persero) memutuskan berperan sebagai Bank

Umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Dengan visinya “Menjadi Bank yang terdepan dalam pembiayaan perumahan” PT Bank Tabungan Negara (Persero) berusaha memberikan kredit perumahan yang unggul dan terbaik, sehingga hal tersebut membuat nasabah semakin percaya akan PT Bank Tabungan Negara (Persero) dalam hal pemberian kredit KPR. Namun PT Bank Tabungan Negara (Persero) tidak hanya menawarkan kredit KPR namun juga menawarkan produk perbankan dan jasa perbankan lainnya.

Produk-produk yang ditawarkan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya diantaranya produk dana, jasa dan layanan. Terdapat beberapa produk dana yang tersedia pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya diantaranya : Tabungan BTN Batara, Tabungan BTN Prima, tabungan BTN *Payroll*, Tabungan BTN Junior, Tabungan BTN Juara, Tabungan BTN e-Batara Pos, TabunganKu, Tabungan BTN Haji Reguler, Tabungan BTN Haji Plus, Tabungan BTN Batara Pensiunan, Giro BTN, Deposito BTN dan Sertifikat Deposito.

Jasa dan Layanan yang ada pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya diantaranya adalah Kartu ATM BTN, Kiriman Uang, *Payment Point*, *Real Time Gross Settlement* (RTGS), *BTN Payroll*, SPP Online Perguruan Tinggi, iMobile BTN, Bank Garansi, Inkaso, Kartu Kredit BTN, *Money Charger*, dan *Safe Deposit Box*.

PEMBAHASAN

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan *service excellent* oleh *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya, maka dapat disimpulkan bahwa:

Persyaratan menjadi *Teller*

Persyaratan untuk menjadi *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara Kantor (Persero)

Kas Klampis Jaya Surabaya adalah WNI yang belum menikah dengan usia maksimal 24 tahun yang memiliki tinggi badan minimal 160 cm untuk laki – laki dan minimal 155 cm untuk perempuan. Memiliki penampilan menarik dengan berat badan proporsional dengan pendidikan minimal D3 semua IPK minimal 2.75 dalam skala 4.00, dapat mengoperasikan komputer sesuai yang dibutuhkan bank dan dapat menguasai Microsoft Office. Bersedia menjalani ikatan dinas selama 3 tahun dan tidak memiliki hubungan keluarga dengan pegawai Bank BTN serta tidak memiliki catatan merah dalam hukum.

Tugas dan Tanggung Jawab *Teller*

Tugas seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya adalah :

Seorang *teller* yang baik harus datang tepat waktu sesuai jam masuk dan memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik.

Harus bersikap ramah kepada nasabah dengan memberikan *greeting* (selamat pagi, siang, dan sore) dan mengucapkan terima kasih setelah melakukan pelayanan. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran dana dari nasabah.

Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer, kalkulator, atau mesin penghitung.

Memasukkan transaksi nasabah ke dalam komputer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima yang dihasilkan komputer.

Membantu dan melayani nasabah terkait transaksi keuangan.

Memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang benar.

Memesan pasokan uang tunai untuk kebutuhan sehari – hari.

Memberikan cap stempel *teller* baik dengan mesin validasi ataupun *teller's stamp* ke semua slip, cek dan warkat serta media lainnya sebagai tanda terima bahwa transaksi tersebut telah dilakukan oleh bank melalui *teller*.

Teller harus melaksanakan penerimaan atau pembayaran uang tunai di counternya masing – masing.

Menjaga penampilan sesuai standar bank.

Teller juga mempunyai tanggung jawab untuk :

Menjaga kerahasiaan identitas nasabah agar tidak diketahui oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Menjaga semua peralatan yang ada dimeja *teller*.

Merapikan uang yang akan disetor setiap harinya.

Seorang *teller* harus bertanggung jawab atas kepuasan pelayanan kepada nasabah.

Standar Pemberian *Service excellent* oleh *Teller*

Standar pemberian *service excellent* oleh *Teller* dirangkum dalam Standar Operasional Procedure (SOP) yang terdapat pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya yang terdiri dari beberapa aspek meliputi sikap, *skill* dan penampilan.

Tabel 4.1
STANDART OPERATIONAL PROCEDURE TELLER
PT BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)
KANTOR KAS KLAMPIS JAYA
SURABAYA

A. Sikap

No	Aspek	Keterangan
1.	Sikap mengalami pelayanan	1. Berdiri, senyum, menangkupkan tangan di depan dada 2. Mempersilahkan nasabah 3. Salam, “Selamat pagi/siang/sore” 4. Sapa nasabah, “Pak/Bu” 5. Perkenalkan diri dan konfirmasi awal transaksi (“dengan Reza, mau setor ya bu ?)
2.	Sikap selama melayani	1. Senyum, ramah, antusias 2. Kontak mata 3. Fokus pada transaksi nasabah
3.	Sikap TS ketika menginterupsi pelayanan	1. Informasikan/minta ijin ke nasabah untuk aktivitas sela 2. Ucapkan maaf dan terima kasih karena nasabah telah bersedia menunggu
4.	Menggunakan nama	1. Tanyakan apakah nama yang tertera di formulir transaksi adalah nasabah yang datang bertransaksi 2. Gunakan nama nasabah selama berinteraksi 3 kali (awal layanan, tengah layanan, akhir layanan)
5.	Posisi <i>Teller</i> saat mengakhiri pelayanan	Berdiri dengan menangkupkan tangan didepan dada
6.	Sikap <i>Teller</i> mengahiri pelayanan	1. Tawarkan bantuan, “Ada lagi yang bisa dibantu” 2. Ucapkan terima kasih 3. Sebutkan nama nasabah, “Pak/Bu....(sebutkan nama

		<p>nasabah)”</p> <ol style="list-style-type: none"> Lakukan <i>tag on</i> (informasi awal produk) jika kondisi memungkinkan (antrian <5 orang) <i>Farewell Greeting</i> (ex: terima kasih atas kedatangannya, hati – hati di jalan, dll)
7.	Menanggapi permintaan uang receh (siap membantu dan mencari pecahan uang receh yang diminta nasabah)	<ol style="list-style-type: none"> Tanyakan dan berikan pecahan uang yang diinginkan oleh nasabah Bila pecahan yang diinginkan tidak tersedia, tunjukkan keinginan untuk membantu dan minta izin untuk menanyakan kepada <i>Teller</i> lain (dan lakukan interupsi dengan sopan jika <i>Teller</i> sedang melayani nasabah lain) Bila <i>Teller</i> lain juga tidak memiliki pecahan tersebut, tawarkan pecahan lain yang tersedia Jika harus meninggalkan nasabah, minta izin kepada nasabah yang sedang dilayani dan ucapkan maaf dan terima kasih karena nasabah telah bersedia menunggu saat kembali

B. Skill

No	Aspek	Keterangan
1.	Waktu antri	<ol style="list-style-type: none"> Dihitung sejak nasabah masuk antrian sampai nasabah sampai ke <i>counter Teller</i> Standar waktu antri : <ol style="list-style-type: none"> Ideal : langsung/tidak ada yang antri Bagus : 5 menit Wajar : 5 – 10 menit (atau 5 – 10 orang yang antri masih ditoleransi) Terlalu lama : > 15 menit
2.	Ketelitian <i>Teller</i>	<ol style="list-style-type: none"> Ketelitian <i>Teller</i> terhadap jumlah uang yang dihitung sesuai dengan nominal dan terbilang pada formulir transaksi Ketelitian terhadap kelengkapan dan kebenaran field No. Rek, Nama, Jumlah, Terbilang, Tanggal pada formulir transaksi

		<p>dan/atau warkat (cek/BG)</p> <p>3. Bila menemukan kesalahan pengisian formulir/warkat, minta nasabah untuk memperbaikinya kemudian membubuhkan tandatangan pada coretan dan perbaikannya</p>
3.	Ijin kepada nasabah menghitung uang	Ijin kepada nasabah saat melakukan penghitungan uang yang diterima/diserahkan
4.	Cara menghitung uang	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Teller</i> merapikan uang yang disetor oleh nasabah 2. <i>Teller</i> menghitung uang secara manual diatas <i>counter</i> atau dengan mesin hitung dalam posisi terlihat oleh nasabah 3. <i>Teller</i> minta ijin nasabah saat akan menghitung uang, mis: “Bu, uangnya saya hitung ya, silahkan diperhatikan” 4. <i>Teller</i> memastikan bahwa nasabah melihat penghitungan uang dengan jelas
5.	Konfirmasi jumlah uang dan validasi transaksi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Konfirmasi jumlah uang : setelah selesai menghitung uang, menginformasikan jumlah uang kepada nasabah dengan menyebut nominal uang (mis: “Pak, uangnya sudah sesuai Rp 15 juta ya”) 2. Konfirmasi validasi : jelaskan hasil validasi transaksi ke nasabah dengan menggunakan ballpoint tertutup dan formulir/buku tabungan menghadap nasabah
6.	Waktu transaksi setor uang	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dihitung sejak nasabah menyerahkan formulir transaksi sampai transaksi selesai di <i>counter</i> 2. Standar waktu transaksi disesuaikan dengan nominal transaksi 3. <i>Skill Teller</i> dan proses kerja mempengaruhi lamanya waktu transaksi 4. Standar waktu transaksi setor tunai : s/d 1,5 menit
7.	Waktu transaksi transfer debet/pemindahbukuan : s/d 2 menit	

8.	Waktu transaksi tarik tunai : s/d 2 menit	
9.	Edukasi nasabah mengenai layanan e-channel	A. Mengarahkan nasabah untuk melakukan transaksi yang dapat dilakukan melalui e-channel untuk kemudahan bertransaksi B. Informasi perbandingan biaya transaksi melalui <i>counter Teller</i> dan <i>e-channel</i>

C. Penampilan

No	Aspek	Keterangan
1.	Pakaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapi 2. Tidak kusut 3. Tidak bernoda 4. Tidak tercium bau badan 5. Pria : memakai dasi, kemeja lengan panjang dan tidak digulung, celana seragam sesuai dengan ketentuan bank BTN 6. Wanita : rok, <i>blouse</i>, <i>blazer</i>, atau berseragam sesuai dengan ketentuan bank BTN. Bila berhijab, gunakan jilbab polos dengan warna senada dan atur agar tidak mengganggu ketika melakukan pelayanan 7. Pakaian hari jumat memakai batik. Pria : tidak wajib memakai dasi dan kemeja lengan panjang. Wanita : tidak memakai lengan pendek atau ketat/<i>sexy</i>/menerawang
2.	Tata rias wajah dan rambut wanita	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memakai bedak 2. Memakai lipstik dengan warna tidak mencolok 3. Rambut rapi
3.	Tata rias wajah dan rambut pria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rambut pendek tidak melebihi kerah baju, tersisir rapi 2. Tidak brewokan atau berjambang
4.	Nama dada	Memakai nama dada dengan penempatan yang benar, terbaca dan tidak terbalik. Nama di nama dada harus sesuai dengan <i>name desk</i>
5.	Meja kerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bersih, rapi dan tidak berdebu 2. Tidak ada benda yang semestinya (misal : dompet, hp, tas) 3. Tersedia alat tulis yang bisa digunakan untuk nasabah

		<p>4. Tersedia rak brosur yang terisi brosur produk</p> <p>5. Terdapat <i>name desk</i> yang dapat dibaca oleh nasabah</p> <p>6. Jika ada tanaman hidup, usahakan agar tanaman tidak layu/mati</p>
--	--	--

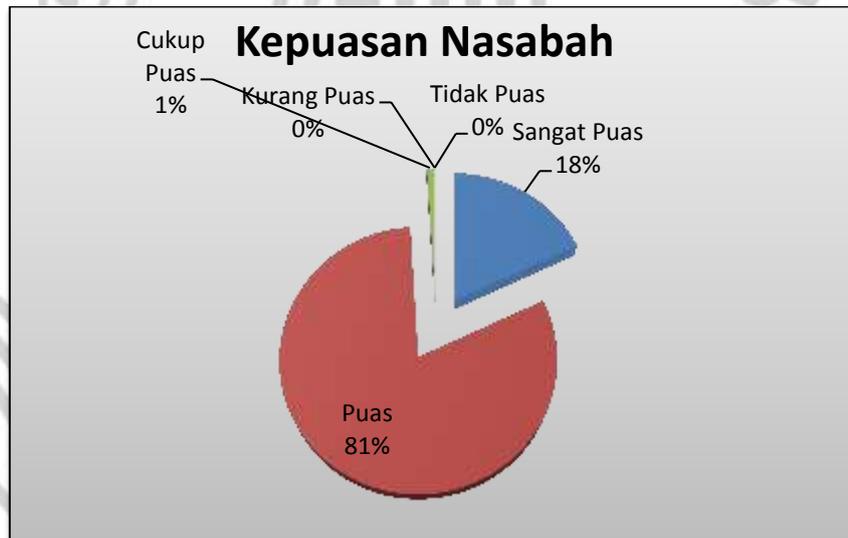
Sumber : PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya, diolah

Pengaruh *Service excellent* yang dilakukan Teller

Untuk mengukur pengaruh *service excellent* terhadap tingkat kepuasan nasabah, penulis menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang berisi penilaian terhadap kinerja *Teller* dalam memberikan pelayanan yang memuat lima aspek penting diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, sikap, serta kebersihan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan nasabah diklasifikasikan menjadi lima yaitu ‘Sangat Puas’, ‘Puas’, ‘Cukup Puas’,

‘Kurang Puas’ dan ‘Tidak Puas’ yang mendapatkan hasil 18 persen untuk ‘Sangat Puas’, 81 persen untuk ‘Puas’, 1 persen untuk ‘Cukup Puas’ dan 0 persen untuk ‘Kurang Puas’ dan ‘Tidak Puas’. Hal ini membuktikan bahwa pemberian *service excellent* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Jadi, pemberian *service excellent* yang dilakukan oleh *Teller* sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah. Semakin maksimal *service excellent* yang dilakukan oleh *Teller* semakin besar pula tingkat kepuasan yang didapatkan oleh nasabah.



Gambar 4.1
DIAGRAM KEPUASAN NASABAH

Upaya untuk Meningkatkan *Service excellent*

Bank memberikan beberapa usaha untuk meningkatkan *service excellent* yang dilakukan oleh *Teller* yaitu training mengenai *product knowledge* adalah model pelatihan seperti seminar yang diadakan bagi setiap karyawan Bank BTN Surabaya. Dimana pelatihan atau seminar ini memberikan penjelasan tentang

berbagai produk yang ada pada Bank BTN. Upaya yang kedua yaitu seminar dan training mengenai pelayanan yang dilakukan untuk menambah wawasan, pengetahuan dan ketrampilan *Teller* untuk menunjang pemberian pelayanan yang tidak hanya pelayanan biasa namun pelayanan prima. Seminar ataupun training ini dilakukan secara rutin yang diikuti oleh semua *frontliner* PT Bank Tabungan

Negara (Persero) Cabang Surabaya. Training dan seminar ini berisi tentang pelayanan dan aspek – aspek penting penunjang pelayanan seperti perilaku, keramahan, ketrampilan, cara menghadapi komplain dan penampilan. Upaya selanjutnya adalah *roleplay* yang dilakukan setiap hari yang diharapkan akan membuat *frontliner* akan semakin terlatih menjadi petugas – petugas yang tidak hanya profesional di dalam pekerjaannya namun juga mampu menampilkan citra perusahaan secara sangat positif di mata nasabah. Serta memberikan perhatian kepada nasabah dan penggunaan bahasa yang baik juga salah satu upaya yang dilakukan untuk menunjang *service excellent*.

Hambatan

Hambatan yang dihadapi oleh *Teller* dalam pelaksanaan *service excellent* adalah sistem error yang membuat terhambatnya proses transaksi nasabah. Kedua, antrian panjang yang membuat *Teller* bekerja dengan cepat dan terkadang tidak menetapkan standar layanan. Yang terakhir adalah keinginan nasabah yang ingin didahulukan karena merasa kenal secara pribadi dengan *Teller*.

Solusi

Penyelesaian dari hambatan yang pertama adalah sistem error adalah, *Teller* harus bisa memberikan penjelasan yang tepat kepada nasabah dan memberikan opsi lain dalam melakukan transaksi. Dan juga pengecekan secara rutin terhadap sistem akan mengurangi error yang terjadi. Untuk hambatan yang kedua yaitu antrian yang panjang, *Teller* harus mempunyai manajemen waktu yang baik dan tetap harus mengikuti SOP sehingga pelayanan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hambatan yang terakhir adalah nasabah yang ingin didahulukan, *Teller* harus tetap profesional dalam menghadapi nasabah karena tidak boleh membedakan – bedakan nasabah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penjelasan mengenai pelaksanaan *service excellent* oleh *Teller* diatas, maka dapat disimpulkan bahwa :

Persyaratan untuk menjadi *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara Kantor (Persero) Kas Klampis Jaya Surabaya adalah WNI yang belum menikah dengan usia maksimal 24 tahun yang memiliki tinggi badan minimal 160 cm untuk laki – laki dan minimal 155 cm untuk perempuan. Memiliki penampilan menarik dengan berat badan proporsional dengan pendidikan minimal D3 semua IPK minimal 2.75 dalam skala 4.00, dapat mengoperasikan komputer sesuai yang dibutuhkan bank dan dapat menguasai Microsoft Office. Bersedia menjalani ikatan dinas selama 3 tahun dan tidak memiliki hubungan keluarga dengan pegawai Bank BTN serta tidak memiliki catatan merah dalam hukum.

Tugas seorang *Teller* pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya adalah melayani transaksi keuangan nasabah seperti tarik tunai, setor tunai, transfer dana nasabah. Selain itu *Teller* bertugas untuk melakukan pemeriksaan kas, menghitung transaksi harian, memberikan validasi pada transaksi nasabah, memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang benar, serta memesan pasokan uang tunai.

Teller juga mempunyai tanggung jawab atas tugas yang diembannya yaitu menjaga identitas nasabah yang bertransaksi agar data – data penting nasabah tidak diketahui oleh pihak lain untuk meminimalisir terjadinya hal – hal yang tidak diinginkan. Selain itu *Teller* juga bertanggung jawab atas semua transaksi yang dilakukan pada hari tersebut, mencetak laporan harian dan memastikan bahwa dana yang ada pada cash box sesuai dengan nominal yang ada pada laporan. *Teller* juga bertanggung jawab atas kepuasan nasabah yang dilayaninya serta bertanggung jawab menjalin hubungan baik dengan semua

nasabah agar menciptakan loyalitas nasabah kepada bank.

Setiap perusahaan pasti memiliki *standart operasional procedure* atau yang sering disebut SOP, begitu juga dengan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya. *Standart operasional procedure* tersebut menjelaskan mengenai apa saja yang harus dilakukan dan dimiliki oleh seorang *Teller* antara lain mengenai sikap *Teller* dalam melayani nasabah yang mencakup sikap dan posisi saat menerima nasabah, sikap saat menginterupsi pelayanan kepada nasabah. Skill atau kemampuan juga menjadi salah satu aspek yang diatur dalam prosedur standar pelayanan antara lain ketelitian *Teller* dalam melayani transaksi, ketepatan saat penghitungan uang serta waktu dalam melakukan pelayanan. Aspek lainnya yang tidak kalah penting yaitu penampilan, karena *Teller* berada di depan sebagai frontliner maka penampilan merupakan hal yang penting, kerapuhan dan kebersihan meja kerja juga diatur di dalam standart operasional procedure. Pelaksanaan SOP di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya sudah terlaksana dengan baik karena semua aspek yang ada pada SOP telah dilakukan oleh *Teller*.

Setiap kegiatan yang dilakukan pasti memiliki dampak, baik dampak positif maupun negatif. Dalam *service excellent* yang dilakukan oleh *Teller* akan memberikan dampak positif terutama untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Untuk mengukur pengaruh *service excellent* terhadap tingkat kepuasan nasabah, penulis menyebarkan kuesioner. Kuesioner yang berisi penilaian terhadap kinerja *Teller* dalam memberikan pelayanan yang memuat lima aspek penting diantaranya kehandalan, ketanggapan, jaminan, sikap, serta kebersihan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan. Tingkat kepuasan nasabah diklasifikasikan menjadi lima yaitu 'Sangat Puas', 'Puas', 'Cukup Puas', 'Kurang Puas' dan 'Tidak Puas' yang

mendapatkan hasil 18 persen untuk 'Sangat Puas', 81 persen untuk 'Puas', 1 persen untuk 'Cukup Puas' dan 0 persen untuk 'Kurang Puas' dan 'Tidak Puas'. Hal ini membuktikan bahwa pemberian *service excellent* sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Bank memberikan beberapa usaha untuk meningkatkan *service excellent* yang dilakukan oleh *Teller* yaitu training mengenai product knowledge yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan *Teller* mengenai produk – produk bank yang ada yang nantinya akan meningkatkan performa pelayanan. Upaya yang kedua yaitu seminar dan training mengenai pelayanan yang mencakup perilaku saat pelayanan, keramahan, ketrampilan, cara menghadapi komplain dan penampilan. Ada juga roleplay yang dilakukan setiap hari untuk mengevaluasi standar layanan yang telah diberikan. Memberikan perhatian kepada nasabah dan penggunaan bahasa yang baik juga salah satu upaya yang dilakukan untuk menunjang *service excellent*.

Pelaksanaan *service excellent* juga memiliki hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan yang dihadapi oleh *Teller* dalam pelaksanaan *service excellent* adalah sistem error yang membuat terhambatnya proses transaksi nasabah. Kedua, antrian panjang yang membuat *Teller* bekerja dengan cepat dan terkadang tidak menetapkan standar layanan. Yang terakhir adalah keinginan nasabah yang ingin didahulukan karena merasa kenal secara pribadi dengan *Teller*.

Setiap ada hambatan pasti ada solusi untuk menyelesaikan hambatan tersebut. Penyelesaian dari hambatan yang pertama adalah sistem error adalah, *Teller* harus bisa memberikan penjelasan yang tepat kepada nasabah dan memberikan opsi lain dalam melakukan transaksi. Dan juga pengecekan secara rutin terhadap sistem akan mengurangi error yang terjadi. Untuk hambatan yang kedua yaitu antrian yang panjang, *Teller* harus mempunyai manajemen waktu yang baik dan tetap

harus mengikuti SOP sehingga pelayanan dapat berjalan sebagaimana mestinya. Hambatan yang terakhir adalah nasabah yang ingin didahulukan, *Teller* harus tetap profesional dalam menghadapi nasabah karena tidak boleh membedakan – bedakan nasabah.

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan *service excellent* sangat penting bagi suatu bank. Melihat ketatnya persaingan di dalam dunia perbankan maupun perusahaan jasa yang menyediakan layanan, pelayanan adalah salah satu aspek penting untuk mempertahankan nasabah maupun mendapatkan nasabah baru. Pelayanan prima bukan hanya dilihat berdasarkan sumber daya yang dimiliki bank saja tapi aspek – aspek lain seperti benda mati yang ada disekitar tempat pelayanan yang akan memberi fasilitas penunjang dalam pemberian pelayanan. Seperti meja counter disekitar *Teller* yang harus bersih dan rapi, tanaman hias yang ada di sekitar counter pastikan tidak ada yang layu, tempat permen jangan sampai dibiarkan kosong atau berisi bungkus permen yang kosong, tempat brosur yang tidak berdebu dengan brosur tertata rapi. Tempat tunggu untuk nasabah yang rapi dan bersih, kursi tunggu yang tidak berdebu, tempat slip yang tertata rapi dengan penyediaan bulpoin yang masih dapat digunakan, tempat sampah yang tidak penuh dan bau, tabel kurs dan suku bunga yang diperbarui setiap hari untuk memudahkan nasabah mengetahui. Mesin ATM yang selalu siap untuk digunakan dan persediaan uang yang selalu ada agar nasabah dapat mengambil dananya sewaktu – waktu. Tempat parkir yang nyaman dan aman. Toilet yang bersih dan tidak bau pesing dengan persediaan tisu didalamnya.

Mengingat pentingnya *service excellent* terutama bagi bank, maka pemberian *service excellent* pada bank tidak hanya dilakukan oleh *frontliner* saja yang menjadi jembatan antara nasabah dan bank, namun semua sumber daya manusia

yang ada pada bank juga harus memberikan *service excellent*. Seperti halnya satpam bahkan pramuniaga.

Jika kedua aspek penting tersebut sudah dijalankan dengan baik maka pemberian *service excellent* dapat dikatakan sudah diterapkan dengan baik. Karena jika salah satu aspek tersebut ada salah satu yang tidak dijalankan maka akan menjadi tidakimbang. Memiliki sumber daya manusia yang bagus dalam pemberian layanan tetapi fasilitas nasabah yang tidak baik akan terlihat tidak sempurna pelayanannya, begitu pula sebaliknya. Dengan penerapan *service excellent* yang baik, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya dapat mengikuti arus persaingan antar bank yang semakin ketat. *Service excellent* bukan hanya sekedar memberi kepuasan pada nasabah namun juga memberikan kesan pada nasabah yang akan membuat nasabah senang dan kembali lagi ke bank untuk melakukan transaksi.

Adapun saran untuk PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya adalah yang pertama PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Kas Klampis Jaya Surabaya diharapkan terus melakukan pengecekan dan pemeliharaan terhadap sistem yang dipakai untuk pelayanan *Teller* sebagai upaya pencegahan agar tidak terjadi sistem yang eror pada saat melakukan transaksi. Yang kedua adalah sebaiknya bank memberikan tambahan petugas *Teller* disaat – saat tertentu terutama pada saat bank ramai seperti saat pembayaran SPP uang kuliah atau pembayaran kredit nasabah untuk menghindari antrian panjang nasabah dan agar tidak membuat nasabah menunggu terlalu lama. Dan yang terakhir adalah sebaiknya bank memberikan tambahan fasilitas pada ruang tunggu nasabah agar nasabah merasa tidak bosan saat menunggu sehingga ingin didahulukan.

Implikasi dari penelitian tugas akhir ini adalah yang pertama dalam upaya perbaikan dan pemeliharaan terhadap sistem yang dipakai untuk pelayanan

Teller agar tidak mengganggu proses transaksi *Teller*, PT Bank Tabungan Negara Kantor Kas Klampis Jaya menghubungi tim IT untuk mencegah masalah tersebut. Yang kedua jika terdapat waktu – waktu tertentu yang membuat kondisi bank ramai, bank menambah petugas untuk membantu pekerjaan *Teller* atau dapat dibantu oleh *Cash Office Head* yang akan mengurangi antrian dan membuat nasabah tidak menunggu terlalu lama. Yang terakhir penyediaan koran dan majalah diruang tunggu nasabah agar nasabah yang menunggu giliran antri tidak bosan menunggu.

DAFTAR RUJUKAN

- Danu Indiartha Bakri. 2016. “Pelaksanaan Pelayanan *Teller* Di Bank BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya”. TA Diploma tidak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Daryanto dan Setyabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Jakarta;Gava Medika.
- Evi Kurniawati Dewi. 2016. “Pelaksanaan *Service excellent* Oleh Customer *Service* Pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Kas Kodam Surabaya”. TA Diploma tidak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta; Gramedia.
- Kasmir. 2014. *Etika Customer Service*. Jakarta; Rajawali Pers.
- _____. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta; Rajawali Pers.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2006. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta;Graha Ilmu.
- Rozy Pratiwi Agustin. 2016. “Pelaksanaan *Service excellent* Oleh Customer *Service* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Kodam Surabaya”. TA Diploma tidak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Undang - Undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan.