

# Tinjauan Atas Aktivitas Harian Unit Teller Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Cibinong

Ayu Nur Safitri, Muhammad Ariffin, Edy Safni Rosa

*Program Studi Perbankan dan Keuangan, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan*

*Program Studi Perbankan dan Keuangan, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan*

*Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan*

*EMail: edysafnirosa@ibik.ac.id*

## ABSTRACT

*Teller is a part of the organizational unit located in the front office, which provides banking services for customers and/or prospective customers. Tellers are tasked with serving various transactions that will be carried out by customers at the money counter by providing good, fast, and accurate service in accordance with teller service standards. The purpose of this discussion is to find out the daily transaction activities of the teller unit, what obstacles occur at the teller caused by several factors including fatigue factors, internal factors, and external factors, as well as how to solve the teller problems. The review conducted by the author is at PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cibinong Main Branch Office. The results of the discussion from this review indicate that the teller of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCU Cibinong has carried out various daily teller transaction activities properly and in accordance with the Teller Service Standards with the obstacles experienced by tellers can be overcome with solutions carried out by tellers and all staff of PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Main Branch Office Cibinong.*

**Keywords:** *Teller, Teller Transactions, Teller service standard*

## ABSTRAK

Teller merupakan suatu bagian unit organisasi yang berada di bagian *front office*, yaitu memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah. Teller bertugas melayani berbagai transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah di *counter money* dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat sesuai dengan standar layanan teller. Tujuan dari pembahasan ini adalah untuk mengetahui aktivitas harian unit teller, kendala apa saja yang terjadi di teller yang disebabkan oleh beberapa faktor meliputi faktor kelelahan, faktor internal, dan faktor external, serta bagaimana solusi terhadap kendala teller. Peninjauan yang dilakukan penulis adalah di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Cibinong. Hasil pembahasan dari peninjauan ini menunjukkan bahwa teller PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCU Cibinong telah melakukan berbagai aktivitas harian teller dengan baik dan sesuai dengan Standar Layanan Teller, adanya kendala yang dialami teller dapat diatasi dengan solusi yang dilakukan oleh teller dan segenap *staff* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor cabang Utama Cibinong.

**Kata Kunci:** Teller, Transaksi Teller, Standar Layanan teller

## PENDAHULUAN

Perbankan adalah salah satu badan usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan. Perbankan atau biasa disebut dengan bank menyediakan dan memberikan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Tiga kegiatan utama perbankan yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana dan menyediakan jasa perbankan lainnya.

Di dunia perbankan, masalah pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Persaingan di industri perbankan dan jasa keuangan yang semakin intensif menuntut bank harus memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Kondisi yang dihadapi industri perbankan di era sekarang yaitu persaingan industri perbankan semakin ketat yang akhirnya membuat setiap bank selalu berupaya untuk memberikan layanan terbaik bagi nasabahnya. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan nasabah yang sudah ada dan menambah jumlah nasabah baru. Semakin meningkatnya jumlah nasabah yang harus dilayani, maka akan muncul permasalahan baru yaitu antrian. Dengan begitu bank harus melakukan peningkatan layanan dan mengatur strategi agar bisa memberikan pelayanan terbaik dan optimal kepada nasabah.

*Frontliner* merupakan bagian dari karyawan bank yang bertugas dalam hal pelayanan, yaitu bagian yang pertama kali dijumpai nasabah atau calon nasabah saat melakukan transaksi di bank. Mulai dari security, customer service, teller. Mereka sangat berperan penting terhadap citra sebuah bank, karena *frontliner* menjadi tolak ukur pertama terhadap penilaian pelayanan bank. Semakin baik pelayanan *frontliner* bank tersebut, maka akan semakin baik pula citra bank di masyarakat.

Salah satu bagian yang bertugas melayani para nasabah adalah teller. Teller merupakan karyawan bank yang melayani nasabah dalam bertransaksi dan berfungsi sebagai pelaksana kegiatan transaksi keuangan dengan nasabah di *counter money*. Teller juga dikategorikan sebagai karyawan yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Tugas utama teller yaitu untuk melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah bank. Aktivitas umum yang dilakukan oleh teller yaitu menerima setoran, melakukan penarikan tunai, pemindahbukuan, kliring, pencairan cek maupun bilyet giro dan lain-lain.

Pentingnya teller suatu bank untuk melayani nasabah dengan baik agar nasabah merasa puas, mereka harus bersikap ramah dan selalu tersenyum serta informatif kepada nasabah. Penampilan teller juga harus diperhatikan, selalu rapi dan berpenampilan sesuai dengan *profesional image* adalah keharusan untuk menjaga kepercayaan nasabah kepada bank tersebut. Teller juga dapat membantu untuk mendeteksi kejahatan dan menghentikan penipuan transaksi baik itu penipuan dalam bentuk pemalsuan uang, cek, pencurian identitas maupun transaksi mencurigakan lainnya. Selain mengenai pelayanan prima yang harus diberikan, teller dituntut untuk selalu fokus dan teliti ketika bekerja, karena teller berurusan langsung dengan uang tunai. Disamping itu, pekerjaan teller memerlukan kecekatan dan kecepatan. Tidak heran bahwa seorang teller harus bisa menghitung uang dengan cepat menggunakan tiga jari, agar nasabah tidak menunggu lama ketika bertransaksi. Dengan begitu penumpukan antrian bisa dihindari.

Banyak hal buruk yang dapat terjadi akibat kelalaian kerja teller, yaitu apabila teller salah menghitung uang ataupun salah menginput nominal. Kesalahan – kesalahan tersebut bisa berakibat fatal, yang akan berdampak buruk terhadap kinerja teller teller juga berdampak terhadap image suatu bank serta hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Dengan begitu teller bank dituntut untuk bekerja sesuai dengan prosedur, dan etika seorang teller yang dapat memberikan kesan positif kepada nasabah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami aktivitas harian unit teller, kendala dan solusinya pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Utama Cibinong.

#### **METODE PENELITIAN**

Kegiatan penelitian ini dilaksanakan pada perusahaan di bidang jasa perbankan yaitu PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Cibinong yang beralamat di Jl. Raya Cibinong No 600 A, Cibinong Bogor, Jawa Barat. Data penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan stakeholder yang kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menjawab tujuan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah penyusun menjalankan praktek kerja pada unit teller di BNI KCU Cibinong, dapat diuraikan bagaimana aktivitas harian unit teller di BNI KCU Cibinong sebagian besar sudah sesuai dengan teori yang telah dijabarkan pada bab 2. Dimana aktivitas dan transaksi harian pada unit teller BNI KCU Cibinong sesuai dengan aktivitas dan transaksi harian teller, mulai dari persiapan proses awal hari, pada saat melakukan transaksi dengan nasabah, sampai proses akhir hari. Transaksi teller pada BNI Cibinong pun sudah berbanding lurus dengan teori yang sudah dijelaskan, dimana sebagian besar transaksi harian unit teller berupa transaksi tunai maupun non tunai.

### Aktivitas dan Transaksi Harian Unit Teller di BNI KCU Cibinong

1. Aktivitas kerja teller yang dilakukan di BNI KCU cibinong dibagi menjadi 3 bagian, yaitu sebagai berikut:

#### a. Aktivitas teller di awal hari:

- 1) Teller memastikan alat kerja sudah dalam kondisi hidup seperti komputer, mesin print, mesin hitung uang, lampu pendeteksi uang palsu, *pinpad*, mesin tel, mesin nomor antrian, dan lain lain
- 2) Menyiapkan alat tulis dan kelengkapan lainnya seperti pulpen, stempel bank, stempel nama, stempel tanggal, slip setoran dan slip lainnya, ban uang, selotip, tali rami.
- 3) Teller memastikan penataan meja kerja sudah sesuai. Penempatan monitor, mouse, keyboard, *pinpad*, tempat voucher, tempat stempel, lampu uv.
- 4) Teller mengambil modal dari *cashvault*, dan menghitung ulang modal yang diberikan, pastikan sesuai dengan jumlah yang diberikan.

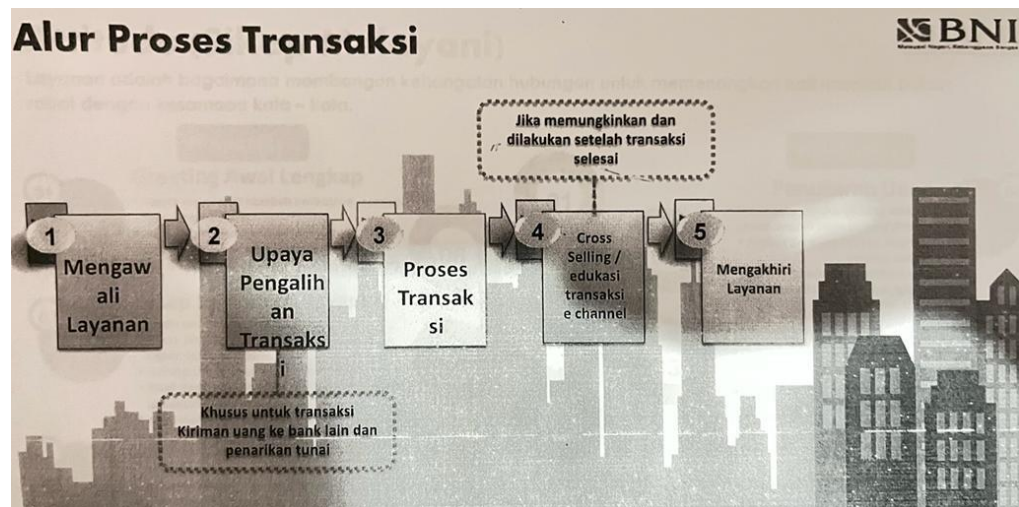
#### b. Aktivitas pada saat melayani:

- 1) Memastikan penampilan sudah sesuai dengan *professional looks*.
- 2) *Greeting* awal lengkap yaitu berdiri, tersenyum, kontak mata, mengucapkan salam (lakukan salam layanan untuk solusi dan menggunakan nama jika sudah dikenal).
- 3) Proses Penanganan uang dimulai dengan meminta ijin untuk menghitung uang kepada nasabah, mengajak nasabah melihat proses perhitungan, periksa kondisi uang. Jika uang kurang dari 1 gepok maka disarankan untuk dihitung menggunakan 3 jari yang mana teller harus bisa menghitung uang menggunakan 3 jari dengan waktu 15 sampai dengan 30 detik per gepok. Jika uang yang dihitung melebihi 1 gepok, maka lakukan dengan cara simultan menghitung uang dengan mesin dan melakukan pengecekan uang dengan mengipas uang gepokan untuk melihat kesesuaian denominasi dan fisik uang.
- 4) Periksa formulir atau slip yang sudah ditulis oleh nasabah, pastikan tidak ada kolom yang terlewat, tidak ada coretan, penebalan atau salah penulisan. Jika ada koreksi terkait penulisan maka boleh dicoret dengan membubuhkan tanda tangan. Cara mengecek penulisan pada formulir dan apa saja yang diperhatikan dalam memeriksa formulir terdapat pada lampiran 1.
- 5) *Cross selling* dan edukasi. Sesuai dengan alur transaksi, teller perlu melakukan *cross selling* singkat kepada nasabah setelah selesai transaksi. Lakukan *cross selling* yang paling sesuai dengan profil nasabah dan lakukan edukasi kepada nasabah jika transaksi tersebut bisa dilakukan lewat mesin ATM atau *e-channel*.
- 6) *Greeting* akhir lengkap yaitu berdiri, tersenyum, kontak mata, dan menawarkan bantuan lainnya, mengucapkan terimakasih dan salam dengan menyebutkan nama.

#### c. Aktivitas pada akhir hari :

- 1) Setelah jam tutup layanan selesai, teller tutup.
- 2) Teller menghitung dan merapihkan uang yang ada di laci teller masing-masing, jumlah uang yang ada di laci harus sesuai dengan jumlah uang dalam sistem.

- 3) Uang yang mencapai seratus lembar di bank menggunakan bank uang dengan masing-masing denominasi yang berbeda. Setelah mencapai 10 gepok maka uang diikat menggunakan tali rami
  - 4) Teller menyetor uang tersebut ke cashvaul yang sebelumnya telah dihitung terlebih dahulu oleh teller piket yaitu teller yang bertugas menghitung dan menyatukan uang masing-masing teller
  - 5) Untuk teller piket, setelah semua uang teller dikumpulkan maka teller piket harus memastikan kembali bahwa uang yang sudah dihitung sesuai dengan uang yang ada di sistem kas besar.
  - 6) Teller merapikan voucher atau slip transaksi, menghitung jumlah slip dan jumlah nominal yang mana harus sesuai dengan jumlah yang ada dalam sistem
  - 7) Menyerahkan *voucher* tersebut kepada penyelia atau supervisor untuk diperiksa kembali
  - 8) Teller membantu pemeriksaan kas yang dilakukan oleh penyelia atau pemimpin bidang layanan (PBN), setelah pemeriksaan selesai maka uang dimasukkan ke dalam kluis atau khasanah.
  - 9) Teller merapikan kembali meja kerja dan memastikan alat kerja dalam kondisi mati.
2. Transaksi teller pada BNI Cibinong
- Sebagian besar transaksi harian unit teller pada BNI Cibinong berupa transaksi tunai maupun non tunai. Untuk memudahkan teller juga untuk mengatasi penumpukan antrian maka teller wajib melakukan upaya pengalihan transaksi jika memungkinkan. Dibawah ini alur proses transaksi untuk upaya pengalihan transaksi dan beberapa transaksi harian teller:



Gambar 1 Alur Proses Transaksi

- a. Setoran tunai
- Setoran tunai merupakan transaksi dimana nasabah atau non nasabah yang akan melakukan setoran ke rekening BNI miliknya atau ke rekening BNI bukan miliknya dengan membawa uang tunai. Berikut alur transaksi setoran tunai:
- 1) Nasabah mendapat antrian ataupun langsung menuju teller
  - 2) Teller melakukan *greeting* awal lengkap
  - 3) Menerima uang, izin hitung uang, periksa kondisi uang, konfirmasi jumlah uang, kemudian proses
  - 4) Input dan proses
  - 5) Print bukti transaksi setoran tunai dan buku tabungan
  - 6) Konfirmasi hasil cetakan dan meminta nasabah tanda tangan bukti transaksi setoran tunai

- 7) Teller tanda tangan dan stempel serta menyerahkan bukti transaksi dan buku tabungan nasabah
  - 8) Terakhir teller melakukan *greeting* akhir lengkap dan melakukan *cross selling* / edukasi transaksi ke *e-channel*
- b. Penarikan tunai
- Penarikan tunai adalah transaksi dimana nasabah melakukan penarikan uang tunai dari rekening. Untuk penarikan tunai melalui teller, perlu diperhatikan bahwa nasabah harus membawa buku tabungan, identitas diri, dan kartu debit. Berikut alur transaksi penarikan tunai:
- 1) Nasabah mengisi slip penarikan
  - 2) Teller melakukan *greeting* awal lengkap
  - 3) Terima kelengkapan transaksi yaitu buku tabungan, KTP, kartu debit
  - 4) Lakukan upaya pengalihan transaksi ke *e-channel*
  - 5) Periksa slip penarikan
  - 6) Input transaksi
  - 7) *Swipe* kartu debit dan meminta nasabah untuk masukan pin
  - 8) Cetak validasi, cetak buku tabungan dan siapkan uang
  - 9) Menghitung uang dan konfirmasi
  - 10) Menyerahkan uang, nasabah tanda tangan di bagian belakang slip dan mengembalikan kelengkapan transaksi
  - 11) Teller melakukan *greeting* akhir lengkap, salam solusi dan *cross selling*
- c. Kiriman Uang ke bank lain
- Kiriman uang ke bank lain merupakan transaksi dimana nasabah atau non nasabah akan mengirim uang ke bank lain dengan membawa uang tunai ataupun debit dari rekening, jika nominal dibawah 500 juta bisa menggunakan kliring yang biayanya lebih rendah dibanding RTGS yaitu Rp.2.900,00 dan waktu sampai nya minimal 2 jam atau pada hari yang sama. Tetapi, jika nominal transaksi lebih dari 500 juta maka wajib menggunakan layanan RTGS yang mana biayanya Rp.30.000,00 dan waktu sampai nya lebih cepat yaitu 1 sampai dengan 3 jam. Berikut alur transaksi kiriman uang ke bank lain:
- 1) Nasabah mengisi formulir kiriman uang
  - 2) Teller melakukan *greeting* awal lengkap
  - 3) Upaya pengalihan transaksi ke *e-channel*, informasikan mengenai biaya dan waktu sampai
  - 4) Periksa slip
  - 5) Jika nasabah membawa uang tunai maka teller menghitung uang dan konfirmasi
  - 6) Jika nasabah debit rekening, maka teller meminta kelengkapan transaksi, *swipe* kartu debit di *pinpad* lalu meminta nasabah untuk masukan pin, proses
  - 7) Konfirmasi validasi dan buku tabungan, menyerahkan bukti transaksi dan kelengkapan transaksi
  - 8) Teller melakukan *greeting* akhir lengkap
- d. Pemindahbukuan
- Pemindahbukuan merupakan transaksi dimana ketika nasabah ingin memindahkan dananya ke rekening bank BNI dengan cara mendebet dari rekening BNI nasabah tersebut. Berikut alur transaksi pemindahbukuan:
- 1) Nasabah melakukan pengisian formulir pemindahbukuan
  - 2) Teller melakukan *greeting* awal lengkap
  - 3) Teller mengecek pengisian formulir, meminta kelengkapan buku tabungan, KTP, dan kartu debit.
  - 4) Teller izin proses, lalu *swipe* kartu dan meminta nasabah untuk masukan pin, proses.
  - 5) Teller konfirmasi validasi, transaksi selesai
  - 6) Teller melakukan *greeting* akhir lengkap
- e. Pembayaran

Transaksi pembayaran di BNI KC Cibinong sangat beragam, mulai dari pembayaran kuliah, BPJS, PLN, Pajak, MPN G2 Payment, dan lain lain. Untuk transaksi pembayaran, teller harus memastikan betul nama dan nominal transaksi, karena ada beberapa pembayaran yang tidak bisa di koreksi atau reversal, jadi jika ada kesalahan karena kelalaian teller maka akan sulit untuk di selesaikan atau bahkan tidak bisa diselesaikan sehingga teller harus mengganti selisih kas nanti nya. Untuk pembayaran, nasabah akan diminta untuk menyerahkan petunjuk pembayaran yang berisi nomor pembayaran, lalu dipastikan teller menerima dahulu uang sebelum memproses pembayaran. Untuk alur pembayaran sama dengan alur setoran tunai, perbedaannya hanya pada nomor yang diinput saja. Setoran tunai menginput nomor rekening nasabah sedangkan untuk pembayaran menginput nomor pembayaran.

f. Transaksi penukaran valas

Transaksi penukaran valas merupakan transaksi dimana nasabah akan menjual atau membeli valuta asing. Untuk transaksi jual beli valas maka teller harus update dahulu rate papan yang ada, rate nya sendiri akan update setiap jam 9 pagi setiap harinya. Terkait kurs jual dan kurs beli pun harus diperhatikan betul oleh teller, karena jika salah maka teller harus membayar selisih kurs nantinya. Jika nasabah membawa mata uang rupiah dan ingin membeli valas maka bank memakai kurs jual, sedangkan jika nasabah membawa mata uang asing dan ingin menukarkan ke rupiah maka teller menggunakan kurs beli. Berikut alur transaksi penukaran valas:

- 1) Nasabah mengisi formulir jual beli valuta asing
- 2) Teller melakukan greeting awal lengkap
- 3) Teller melakukan pemeriksaan terhadap formulir yang telah ditulis oleh nasabah, meminta kelengkapan identitas diri
- 4) Teller mengecek ketersediaan valas, proses
- 5) Teller menghitung uang kepada nasabah, memberikan bukti transaksi, transaksi selesai
- 6) Teller melakukan greeting akhir lengkap

g. Pencairan cek dan bilyet giro

Untuk pencairan cek dan bilyet giro alurnya sama saja tetapi untuk cek dicairkan secara tunai atau dengan cara pemindahbukuan jika cek tersebut di cross garis 2 di ujung kiri cek, sedangkan untuk pencairan bilyet giro maka wajib dengan cara pemindahbukuan ke rekening yang tertera di lembar bilyet giro tersebut, jika yang datang bukan penerima bilyet giro yang tertera di lembar bilyet giro tersebut, maka nasabah perlu menyerahkan surat kuasa untuk bisa dicairkan. Sedangkan untuk cek, jika atau pembawa dalam lembar cek tersebut tidak dicoret maka siapa pun yang membawa cek tersebut maka bisa dicairkan, tapi jika atau pembawa dicoret maka hanya nama yang tertera dalam cek saja yang bisa mencairkan cek tersebut. Untuk gambar lembar cek dan bilyet giro terdapat pada lampiran 2. Berikut alur transaksi untuk pencairan cek dan bilyet giro:

- 1) Teller meminta kelengkapan transaksi, buku tabungan jika nasabah, dan KTP untuk nasabah maupun non nasabah
- 2) Teller mengecek lembar cek atau bilyet giro mulai dari tanggal, nominal, terbilang, tandan tangan sampai dengan stempel
- 3) Teller mencocokkan tanda tangan dan stempel dengan spesimen yaitu suatu dokumen ataupun tanda tangan yang terdapat pada suatu bank yang diketahui dan diyakini kebenarannya dan digunakan sebagai pembading dalam proses transaksi perbankan
- 4) Teller menginput nomor rekening cek/BG, nomor cek/BG, nominal, nama dan nomor rekening atau nomor identitas pembawa lembar cek/BG, untuk BG diinput nomor rekening tujuan yang ada pada lembar BG.

- 5) Teller menyiapkan uang lalu menghitung dihadapan nasabah, lalu menyerahkan uang tersebut ke nasabah. Untuk pencairan BG, teller menyerahkan bukti transaksi
- 6) Teller menyerahkan kelengkapan transaksi
- 7) Teller melakukan greeting akhir

#### **Kendala Operasional Unit Teller BNI KCU Cibinong**

Kendala di teller disebabkan oleh beberapa faktor, faktor-faktor ini mengakibatkan terjadinya risiko operasional pada unit teller. Unit teller mempunyai potensi risiko operasional yang tinggi karena berhubungan langsung dengan nasabah yang ingin melakukan transaksi melalui teller. Berikut faktor – faktor yang menjadi kendala di unit teller:

1. Faktor kelelahan yang mengakibatkan kurangnya konsentrasi kerja.
2. Faktor internal seperti, kegagalan jaringan, salah input data nasabah, rusaknya alat kerja dan lainnya.
3. Faktor external seperti kesalahan yang di perbuat oleh nasabah atau kejahatan lainnya.

Dari 3 faktor tersebut, berikut beberapa risiko yang terjadi pada unit teller BNI KCU Cibinong:

1. Risiko adanya uang palsu. Seringkali teller menemukan adanya uang yang diragukan keasliannya ketika menerima setoran dari nasabah.
2. Terdapat selisih uang laci dengan uang sistem pada akhir hari yang mengakibatkan teller harus mengganti selisih tersebut.
3. Terjadi selikur pada ban uang yang terdapat nama teller tersebut, sehingga teller tersebut harus mengganti uang selikur. Biasanya terjadi ketika uang palsu dan uang mutilasi lolos ketika menghitung uang dan kurangnya ketelitian ketika memeriksa kondisi uang nasabah, atau bisa terjadi karena teller salah menghitung ketika menyatukan ke gepokan.
4. Kesalahan dalam penginputan nominal dan nomor rekening pada saat transaksi. Kesalahan penginputan ini biasanya terjadi karena teller kurang fokus ketika bekerja dan karena kecepatan tangan ketika mengetik atau menginput nominal.
5. Kekurangan atau kelebihan bayar kepada nasabah. Hal ini terjadi ketika teller melakukan transaksi penarikan, pencairan cek, atau menyerahkan uang kembalian kepada nasabah.
6. Kekurangan atau kelebihan saat menerima setoran nasabah. Hal ini terjadi karena teller salah menghitung uang ketika menerima setoran dari nasabah sehingga terjadi kesalahan tersebut.
7. Risiko terjadinya salah pemindahbukuan/input mutasi. Hal ini terjadi karena teller kurang fokus saat bekerja dan kecepatan tangan ketika mengetik.
8. Teller menginput transaksi pada kode transaksi yang salah. Misalnya Seharusnya teller memproses transaksi RTGS debit rekening, tetapi malah diproses menggunakan kode transaksi RTGS tunai.
9. Antrian yang terlalu menumpuk sehingga mempengaruhi kerja teller, teller menjadi kurang fokus karena harus melakukan transaksi lebih cepat dibanding dari biasanya agar nasabah tidak mengantri terlalu lama.
10. Terjadi server offline ketika jam layanan, sehingga transaksi tidak bisa dilanjutkan oleh teller.
11. Rusaknya alat kerja seperti printer. Ini menjadi kendala pada teller, karena ketika validasi belum tercetak maka teller harus membuat bukti transaksi manual untuk nasabah yang mana akan memperlambat teller untuk memanggil antrian berikutnya.
12. Printer error ketika cetak mutasi buku tabungan, sehingga mutasi tidak dapat dicetak lagi dan teller harus menulis manual pada buku tabungan terkait saldo akhir yang tidak tercetak. Hal ini rawan akan komplain dari nasabah.

#### **Solusi Mengatasi Kendala Operasional Teller BNI KCU Cibinong**

Dalam mengantisipasi kerugian yang mungkin timbul dari kendala yang terjadi di teller, Bank Negara Indonesia KCU Cibinong telah melakukan beberapa tindakan atau

solusi untuk menghindari dan menyelesaikan kendala yang dialami oleh teller menurut 3 faktor kendala yang ada, yang meliputi:

1. Faktor kelelahan
  - a. Untuk mengatasi antrian yang menumpuk, nasabah yang transaksinya bisa dialihkan ke mesin ATM atau e-channel maka akan langsung dialihkan oleh security yang ada di dekat pintu masuk. Sehingga teller bisa bekerja dengan fokus karena masalah antrian yang menumpuk bisa diatasi.
2. Faktor internal
  - a. Maintenance mesin secara berkala yang dilakukan bagian umum. Biasanya vendor akan datang langsung ke bank untuk pengecekan. Seperti perawatan atau servis mesin hitung uang dan printer.
  - b. Pemeliharaan server dilakukan oleh bagian umum untuk menghindari kegagalan transaksi.
  - c. Teller diberikan panduan terkait cara menghitung uang, periksa kondisi uang agar terhindar dari selisih kurang atau pun lebih.
  - d. Dilakukan roleplay rutin satu kali dalam seminggu untuk kemampuan teller ketika melayani nasabah.
  - e. Rutin diadakan sharing moment untuk refresh kembali terkait transaksi yang ada di teller sehingga dapat meningkatkan kemampuan teller dalam melakukan transaksi.
3. Faktor external
  - a. Pembinaan terkait verifikasi dan pemeriksaan uang, tanda tangan dan dokumen yang diberikan kepada teller. Hal ini bisa meningkatkan kemampuan teller dalam memverifikasi suatu dokumen sehingga dapat meminimalisir kejahatan pemalsuan dokumen, menghentikan pengedaran uang palsu dan pemalsuan tanda tangan. .

## PENUTUP

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan penulis pada bab sebelumnya mengenai tinjauan aktivitas transaksi harian unit teller pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk Kantor Cabang Utama Cibinong, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aktivitas transaksi harian unit teller di BNI KCU Cibinong sangat beragam. Pelayanan yang dilakukan oleh teller sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
2. Kendala yang dialami teller lebih sering dikarenakan oleh kelalaian teller juga kerusakan mesin atau server offline. Seperti kelalaian dalam memproses transaksi, terjadinya selisih antara uang fisik dengan uang yang ada sistem, ketelitian terkait pemeriksaan uang, juga terhambatnya transaksi di teller karena printer error dan server offline.
3. Untuk mempertahankan layanan teller agar tetap maksimal, BNI KCU Cibinong telah berupaya dengan memperhatikan sarana dan prasana yang ada untuk menunjang kinerja teller. Memberikan pembinaan kepada teller dengan diadakan roleplay rutin, selain untuk meningkatkan kemampuan teller dalam melayani nasabah juga untuk menyeragamkan pelayanan teller.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.Abdurrachman. 2014. Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perbankan. Jakarta: PT. Pradya Paramitya
- [2] Ajmi, D.N. and Iriyadi, I., 2018. Analisis Penentuan Tarif Rawat Inap dan Perhitungan Harga Pokok Pada Klinik Utama Rawat Inap dr.
- [3] Aura, S. and Efrianti, D., 2021. Pengaruh Likuiditas, Profitabilitas, Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Harga Saham Perusahaan Sub Sektor Makanan Dan Minuman. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), pp.399-418.



- [4] Cahyani, N., Puspitasari, R. and Syarif, R., 2020. Pendampingan penguasaan table manners untuk bisnis bagi karyawan BPR Mandiri. *Jurnal Abdimas Dedikasi Kesatuan*, 1(1), pp.67-76.
- [5] Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta. Gava Media
- [6] Departemen Pengelolaan Uang Bank Indonesia. 2019. *Memproses Uang*. Jakarta: Bank Indonesia.
- [7] Departemen Pengelolaan Uang Bank Indonesia. 2019. *Memberikan Layanan kas*. Jakarta: Bank Indonesia.
- [8] Effendy, M. and Pamungkas, A.D., 2018. Analisis Beta Saham Harian Terhadap Imbal Saham Harian Sebuah Studi Kasus Saham-Saham LQ45 pada Periode Februari–Juli 2015. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(1), pp.33-42.
- [9] Evalin, Z.Z., Sukartaatmadja, I. and Mulyadi, M.N., 2021. Analisis Peran Kinerja Customer Service Dan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(2), pp.151-160.
- [10] Febiola, Z., Suardy, W. and Rosa, E.S., 2021. Pengaruh Tabungan Mudharabah Dan Pembiayaan Musyarakah Terhadap Laba. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), pp.573-586.
- [11] Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- [12] Immanuel, C., Utari, W.D. and Rainanto, B.H., 2021, December. Development of Bird Ecotourism into Tourism Destinations Based on the Important Bird Areas (IBAs) in Gunung Gede Pangrango National Park, West Java Province. In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 240-240).
- [13] Ismail. 2018. *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [14] Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. (Cetakan ke-13). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [15] Kasmir. 2016. *Pengantar Manajemen Keuangan, edisi 2*. Jakarta : Prenada Media.
- [16] Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent:Teori Dan Praktik*.(Cetakan ke-1). Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [17] Latumaerissa, Julius. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat.
- [18] Lestari, T. and Sutarti, S., 2021, December. The Influence Of Corporate Governance and Corporate Characteristics On Technology Adoption (Case Study on MSMEs in Bogor City and Regency). In *International Conference on Global Optimization and Its Applications 2021* (pp. 182-182).
- [19] Manurung, T., Surya, M. and Nugraha, F.A., 2012. Analisis Pengaruh Perputaran Piutang Terhadap Likuiditas Pada PT. Good year Indonesia Tbk. Dan PT. Gajah Tunggal Tbk. Tahun 2005-2009. *Jurnal Ilmiah Ranggagading*, 12(1), pp.39-46.
- [20] Muktiadji, N. and Hendrian, G., 2018. Pelatihan Motivasi Usaha Bagi UMKM Kota Bogor. *Jurnal Abdimas*, 2(1), pp.078-082.
- [21] PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.(2022) Website BNI. <http://bni.co.id/>, (Diakses pada Maret 2022).
- [22] Rangkuti, Freddy, 2017. *Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- [23] Saputra, C.A., Pramiudi, U. and Hartanto, I., 2022. Tinjauan Atas Sistem Akuntansi Penjualan Tunai pada Mini Market Primer Koperasi Subur Makmur Sentosa Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(3).
- [24] Sastra, H., 2018. Minat Berinvestasi Mahasiswa dan Kualitas Pelayanan Gerai Bursa Efek Indonesia STIE Kesatuan Bogor. *JAS-PT (Jurnal Analisis Sistem Pendidikan Tinggi Indonesia)*, 2(1), pp.1-12.

- [25] Sasmita, T., Puspitasari, R. and Rosita, S.I., 2021. Pengaruh 5C Dan 7P Dalam Pemberian Kredit. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), pp.1-10.
- [26] Setiawan, H., 2020. Is The Environmental Performance, Environmental Accounting, Agency Cost Impact On Company Performance?(Case Study Of Regional Water Companies In Indonesia). *International Journal of Contemporary Accounting*, 2(1), pp.43-64.
- [27] Supriadi, Y., 2020. Pelatihan Layanan Urunan Dana (Equity Crowdfunding) Sebagai Alternative Sumber Pendanaan UMKM Untuk Naik Kelas. *Jurnal Abdimas*, 4(3), pp.231-240.
- [28] Syafiril. 2020. *Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group.