

SKRIPSI



**STRATEGI PENINGKATAN
STANDAR KOMPETENSI TELLER
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO)., TBK
DI KANTOR CABANG UTAMA JAKARTA PUSAT**

Disusun Oleh:

**NAMA : Karina Fuji Rahayu
NPM : 1833010209
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : MSDMA**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, TAHUN 2022



**STRATEGI PENINGKATAN
STANDAR KOMPETENSI TELLER
PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO)., TBK
DI KANTOR CABANG UTAMA JAKARTA PUSAT**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Terapan

**NAMA : KARINA FUJI RAHAYU
NPM : 1833010209
JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI : MSDMA**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, TAHUN 2022

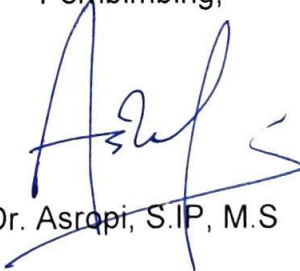
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Karina Fuji Rahayu
Npm : 1833010209
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Standar Kompetensi Teller PT.
Bank Negara Indonesia (Persero)., Tbk di Kantor
Cabang Utama Jakarta Pusat

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 20 DESEMBER 2022

Pembimbing,



Dr. Asropi, S.IP, M.S

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Skripsi Sarjana Terapan Politeknik STIA
LAN di Jakarta pada tanggal 20 Desember 2022


TIM PENGUJI

Ketua merangkap anggota,




(Saut Gracer Sijabat, S. Psi., MM)

Sekretaris merangkap anggota,



(Faza Dhora Nailufar, S. IP., M.IP)

Anggota,



(Dr. Asrapi, SIP, MSi)

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : KARINA FUJI RAHAYU

NPM : 1833010209

Jurusan : ADMINISTRASI PUBLIK

Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini dengan judul **“Strategi Peningkatan Standar Kompetensi Teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero)., Tbk di Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat”**. merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Politeknik STIA LAN Jakarta. Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, Desember 2022



KARINA FUJI RAHAYU

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “***Strategi Peningkatan Standar Kompetensi Teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero)., Tbk di Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat***”.

Adapun skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir dengan mata kuliah wajib lulus bagi mahasiswa pada semua Program Studi Sarjana Terapan di Politeknik STIA LAN Jakarta. Proses penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik oleh penulis berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa diberikan kepada Penulis;
2. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, MA selaku Direktur Politeknis STIA LAN Jakarta beserta dosen dan staf Politeknik STIA LAN Jakarta;
3. Bapak Dr. Asropi, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu dan pikiran untuk membantu untuk mengarahkan Penulis dalam penulisan skripsi ini;

4. Bapak/Ibu Dosen pengajar selama masa perkuliahan berlangsung yang telah memberikan mata kuliah dan berbagai bimbingan;
5. Karyawan/karyawati PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., Cabang Utama Jakarta Pusat khususnya *teller* yang telah membantu penulis dengan senantiasa memberikan informasi tambahan terkait standar kompetensi;
6. Seluruh narasumber yang dapat penulis wawancara dalam penelitian skripsi ini;
7. Almarhum ayah saya yang selalu tiada henti berharap agar penulis untuk menyelesaikan seluruh tugas dan tanggung jawab penulis sebagai seorang sarjana;
8. Mama, suami, dan anak tercinta yang senantiasa mendorong dan memberikan motivasi yang luar biasa;
9. dan akhirnya, semua pihak yang telah turut membantu dalam penyelesaian skripsi ini namun tak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih. Semoga segala kebaikan yang tulus dari semua pihak dapat diterima oleh Allah SWT serta mendapatkan pahala yang berlipat dari-Nya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi dengan judul “Strategi Peningkatan Standar Kompetensi Teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero)., Tbk di Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat”. Oleh karena itu, penulis mengharapkan masukan, kritik, dan saran yang membangun dari para pembaca yang budiman. Semoga tulisan

ini dapat bermanfaat bagi kemajuan dunia pendidikan di masa yang akan datang.

Jakarta, Desember 2022

Penulis,

KARINA FUJI RAHAYU

Abstract

Improvement Strategy Teller Competence Standards PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk., In Jakarta Pusat

Competency standards in banking services are very important in a company including PT. BNI Jakarta Pusat Branch in service uniformity. Particularly for teller officers who in the last few semesters have received the lowest score, there have even been customer complaints that have not been served optimally. service assessment. Based on this, it is necessary to have a strategy to improve teller competency standards. The purpose of this study was to find out how to improve aspects of the appearance, attitude, and abilities of tellers. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. From the results of the study, it can be concluded that: 1) aspects of appearance that are appropriate under ideal conditions, 2) aspects of attitude that most of them have implemented good attitudes in carrying out the flow of the serving process, 3) aspects of ability that still require special attention because they have not been fully fulfilled. The author suggests carrying out a strategy with 1) appearance aspects to conduct regular grooming classes, namely at least once a year, 2) attitude aspects to do real play so that tellers know readiness and alertness in serving, 3) ability aspects to form a mentor team formed from branches and carried out simultaneously in all BNI branches tasked with honing the special abilities of tellers.

Keywords : *strategy; competency standards; bank teller; service quality*

Abstrak

Strategi Peningkatan Standar Kompetensi Teller PT. Bank Negara Indonesia (Persero)., Tbk di Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat

Standar kompetensi dalam layanan perbankan sangat penting dalam suatu perusahaan termasuk PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat dalam keseragaman melayani. Khususnya bagi petugas *teller* yang beberapa semester terakhir mendapatkan nilai paling kecil bahkan adanya keluhan nasabah yang belum dilayani secara maksimal. penilaian layanan. Berdasarkan hal tersebut, maka dibutuhkan adanya strategi peningkatan standar kompetensi *teller*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan aspek penampilan, aspek sikap, dan aspek kemampuan *teller*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: 1) aspek penampilan yang sudah sesuai dalam kondisi ideal, 2) aspek sikap yang sebagian besar sudah menerapkan sikap yang baik dalam melakukan alur proses melayani, 3) aspek kemampuan yang masih membutuhkan perhatian khusus karena belum sepenuhnya terpenuhi. Penulis menyarankan melakukan strategi : 1) aspek penampilan untuk melakukan kelas *grooming* secara berkala yaitu minimal satu tahun sekali, 2) aspek sikap untuk melakukan *real play* agar mengetahui kesiapan dan kesigapan *teller* dalam melayani, 3) aspek kemampuan untuk membentuk tim mentor yang dibentuk dari cabang dan dilakukan secara serentak di seluruh cabang BNI bertugas untuk mengasah kemampuan khusus *teller*.

Kata Kunci : strategi; standar kompetensi; *teller* bank; kualitas layanan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	3
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR DIAGRAM.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Permasalahan	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Permasalahan	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian	16
BAB II KERANGKA TEORI.....	18
A. Tinjauan Teori.....	18
1. Kompetensi.....	18
2. <i>Teller</i>	24
3. Jenis Standar Kompetensi.....	Error! Bookmark not defined.
B. Konsep Kunci	Error! Bookmark not defined.

C. Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
C. Prosedur Pengolahan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL PENELITIAN	53
A. Penyajian Data	53
1. Gambaran Bank Secara Umum.....	Error! Bookmark not defined.
2. Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	.55
3. Struktur Organisasi PT BNI KCU Jakarta Pusat.....	61
B. Pembahasan	6lxviii
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	7 Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1. Penilaian Kinerja Layanan PT BNI Tbk dari 2018 - 2021 **Error!**

Bookmark not defined.

Diagram 2. *Score Service Experience Index* W10 Tahun 2021 1**Error!**

Bookmark not defined.

Diagram 3. *Score Service Experience Index* JPU Tahun 2021..... **Error!**

Bookmark not defined.

Diagram 4. Model Berfikir 35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Daftar Penelitian Terdahulu	36
Tabel 2. Daftar <i>Key Informant</i>	45
Tabel 2. Daftar Kategori <i>Key Informant</i>	48

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Penelitian

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting bagi perusahaan. Setiap manusia memiliki kemampuan, keahlian, dan kreativitas yang tidak sama. Kemampuan, keahlian, dan kreativitas tidak bekerja optimal jika tidak diasah dengan adanya pengembangan. Peran sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya dilihat dari hasil produktivitas kerja tetapi juga dapat dilihat dari kualitas kerja yang dihasilkan. Semakin kuat kompetensi dari sumber daya manusia suatu perusahaan akan semakin kuat daya saing perusahaan tersebut.

Zaman modern sekarang ini semua dituntut serba cepat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk. Sumber daya manusia yang dibutuhkan khususnya di bidang jasa merupakan sektor ekonomi yang berkembang secara cepat dan jasa itu sendiri merupakan sektor ekonomi terbesar dalam suatu masyarakat maju (Heizer, 2004).

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah perbankan dan merupakan sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang

menjadi tempat bagi perusahaan dan badan usaha pemerintah dan swasta maupun perorangan dalam melakukan aktifitas keuangan yaitu menghimpun dana, perkreditan dan berbagai transaksi jasa keuangan yang diberikan oleh bank untuk melancarkan mekanisme bagi semua sektor perekonomian. Selain memberikan penawaran produk dan jasa perbankan, bank juga harus memberikan layanan yang baik kepada nasabah guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada nasabahnya. Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya.

Kepercayaan sangat penting dan tinggi nilainya, karena tanpa kepercayaan masyarakat mustahil bank dapat hidup dan berkembang. Berdasarkan hal tersebut untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif. Salah satu usaha yang dapat dilakukan oleh suatu perusahaan untuk mencapai kepuasan nasabah adalah dengan meningkatkan pelayanan jasanya.

Dunia perbankan harus mampu mewujudkan kepuasan nasabahnya, sebab jika kepuasan tidak tercapai maka nasabah akan meninggalkan perusahaan dan menjadi nasabah pesaing. Hal ini akan berakibat pada menurunnya laba dan bahkan bisa

menyebabkan kerugian. Membangun kepuasan nasabah merupakan inti dari pencapaian profitabilitas jangka panjang.

Pada dasarnya tujuan pelayanan perbankan salah satunya mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Pihak bank berusaha meningkatkan jasa pelayanan guna mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya. Bank dituntut agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah melalui pelayanan yang berorientasikan pada kepuasan nasabah. Jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank bagus dan memberikan kesan yang baik maka citra bank akan di pandang baik.

Bila perusahaan kemudian mampu menciptakan keunggulan bersaing dengan strateginya yang tepat, maka akan didapatkan suatu keunggulan yang benar-benar bisa diandalkan dalam persaingan. Pada perusahaan yang bergerak di bidang jasa, khususnya jasa perbankan, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul.

Pelayanan yang baik akan berpengaruh terhadap profit dan berhubungan dengan hasil yang akan didapatkan oleh bank. Jika sebuah bank menginginkan profit yang tinggi, maka bank harus mendapatkan nasabah dengan prospek yang bagus. Tentunya

nasabah juga memerlukan pelayanan yang lebih optimal dari bank dimana nasabah menggunakan produk dan jasanya.

Program pelayanan kepada nasabah merupakan upaya bank untuk memberikan pelayanan terbaik, sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi dengan bank dan pada akhirnya akan tercipta nasabah yang loyal. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam penerapan standar kompetensi di dalam lingkungan kerja di industri perbankan.

Standar kompetensi perbankan sangat penting bagi kebutuhan serta ekspektasi nasabah yang juga meningkat dan kompleks serta membutuhkan standar penampilan, layanan, pengetahuan dan keterampilan mengenal produk dan jasa yang ditawarkan. Secara umum, standar kompetensi perbankan yang harus dipenuhi, meliputi standar penampilan petugas, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan mengenai produk dan jasa, standar berkomunikasi dengan nasabah, standar penanganan keluhan nasabah.

Bukan suatu hal yang asing jika standar kompetensi memang sangat diperhitungkan antara satu bank dengan bank lain. Seluruh *touchpoints* atau titik sentuh layanan perbankan yang berhubungan langsung dengan nasabah pada umumnya diikutsertakan sebagai aspek pengukuran BSEM (*Bank Service Excellence Monitor*).

Evaluasi ini melihat bagaimana penyediaan layanan bank merangkul segmen nasabah yang lebih menyukai interaksi secara tatap muka dengan staf perbankan maupun kelompok lainnya yang lebih memilih saluran-saluran serta pengalaman-pengalaman dengan sentuhan digital dari berbagai segmen konsumen untuk mengeksplorasi lebih jauh mengenai tuntutan dan ekspektasi nasabah. Rangkaian hasil survei tersebut, disertai dengan hasil penelitian terkini dan pengalaman MRI (*Marketing Research Indonesia*). MRI adalah perusahaan riset pemasaran independen dan layanan lengkap yang berfokus pada pasar dan pelanggan Indonesia.

Survey MRI – BSEM Industri adalah survei layanan industri perbankan yang dilakukan oleh MRI dengan melihat perkembangan layanan perbankan. Survey MRI – BSEM Industri menjadi salah satu *measurement* dalam penilaian PKL (Penilaian Kinerja Layanan) karena merupakan tolak ukur dan acuan bagi industri perbankan di Indonesia. Pengukuran kualitas layanan ini dilaksanakan untuk memastikan kualitas layanan di segenap cabang sekaligus mengawal konsistensi penerapannya dalam rangka membangun *service create sales* untuk mendukung kinerja bisnis. Secara garis besar, BSEM ini meliputi dua komponen utama, yaitu *service experience* (konvensional layanan cabang) dan *digital channel (call center* maupun digital seperti media sosial dan layanan transaksi

elektronik lainnya), dengan bobot masing-masing sebesar 60% dan 40%.

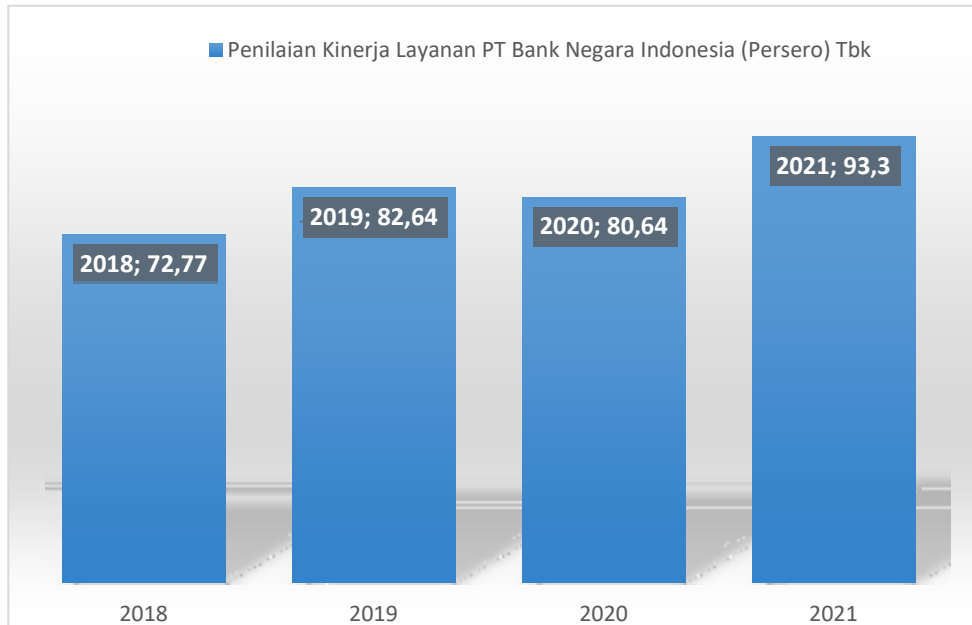


Diagram 1. Penilaian Kinerja Layanan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dari tahun 2018 - 2021

Sumber : Surat SQU/3/94 Tanggal 8 Maret 2021

Sejak tahun 2018, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk mendapatkan Penilaian Kinerja Layanan (PKL) sebesar 72,77 kemudian tahun 2019 mengalami peningkatan yang cukup baik menjadi 82,64 yaitu meningkat sebesar 9,87. Namun pada tahun 2020 terjadi penurunan sebesar 2,00 menjadi 80,64. Kemudian di

tahun terakhir 2021 mengalami peningkatan yang cukup besar yaitu mengalami kenaikan sebesar 12,66.

Berkaitan dengan layanan perbankan, terdapat penghargaan yang diberikan oleh Infobank dan MRI atas keberhasilan suatu bank dalam memberikan layanan kepada nasabahnya (Infobank 18th BSEA: 2020). Pemberian penghargaan didasarkan pada hasil survei yang dilakukan MRI selama satu tahun penuh sebanyak dua semester. Survei bertajuk *Bank Service Excellence Monitor (BSEM)* itu untuk mengukur kualitas *service* atau layanan bank di mata nasabahnya, baik nasabah yang datang ke kantor cabang secara tatap muka, maupun nasabah yang memanfaatkan layanan digital banking.

Menurut Infobanknews, pada tahun 2021 semester pertama posisi keempat bank terbaik di Indonesia ditempati oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Layanan perbankan yang ditawarkan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk terbagi ke beberapa segmen. Mulai dari segmen perusahaan, komersial, ritel, lembaga keuangan, hingga anak perusahaan.

Selama bertahun-tahun, di seluruh jajaran layanan perbankan tradisional, sejumlah besar pesaing muncul dan mereka mencoba mengembangkan pemahaman yang signifikan dan baik tentang nasabah segmentasi dan hubungan antara profitabilitas dan nilai nasabah. (Mercer, 1996). Hal tersebut menjadi perhatian bagi PT

Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk yang kini merupakan salah satu perusahaan yang terkemuka di Indonesia. Memiliki keunggulan pengalaman, keterampilan, persepsi, inovasi dan sekaligus kecermatan dalam melangkah dengan cara meningkatkan standar kompetensi bagi seluruh frontliner dalam memberikan nilai layanan kepada nasabah sehingga kepuasan nasabah akan kembali meningkat.

Sebagai usaha mewujudkan visi dan misinya, yaitu menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebagaimana tercantum dalam Rencana Bisnis Bank (RBB) telah menetapkan beberapa target pencapaian dimana salah satu target yang dituju adalah mencapai peringkat satu layanan pada industri perbankan.

Walaupun saat ini di tengah kondisi pandemi, dalam mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk perlu menjaga citra positif di mata nasabahnya. Salah satunya adalah *teller* yang merupakan penunjang utama dalam meningkatkan citra dari PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk itu sendiri.

Pelayanan yang diberikan kepada nasabah, sangat berpengaruh terhadap penilaian *Service Experience Index* (SEI). Jika standar kompetensi baik, maka akan memberi pengaruh positif

bagi perusahaan. Sebaliknya, kompetensi yang buruk akan memberi dampak negatif bagi perusahaan (Sondakh, 2015).

Service Experience Index (SEI) ini diadakan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Divisi *Service Quality Unit* (SQU) dengan bertujuan memantau dan mengukur kinerja layanan cabang maupun outlet dari sudut pandang nasabah (*mystery shopper*) berdasarkan pengalaman langsung pada saat berinteraksi dengan outlet tersebut (*moment of truth*), dimana penilaiannya terdiri dari komponen *people* yaitu petugas layanan yang diantaranya adalah *customer service, teller, satpam*. Selain komponen *people*, ada juga komponen fisik yang diantaranya adalah mesin ATM, toilet, kenyamanan dan peralatan yang ada di *banking hall*.

Service Experience Index (SEI) diberikan dengan menilai beberapa kriteria yaitu penciptaan pengalaman positif dengan cara memanjakan panca indera melalui penyedia sarana dan fasilitas yang sesuai dan memudahkan, kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan kriteria strategi merebut sisi emosional nasabah melalui pelayanan yang sederhana, akurat dan melibatkan nasabah serta yang terakhir pemberian solusi atas permasalahan nasabah. *Pembobotan dari Service Experience Index* (SEI) terdiri dari *service experience* (konvensional layanan cabang) dan pengalihan transformasi digital (layanan transaksi elektronik), dengan bobot masing-masing sebesar 60% dan 40%.

Tingkat kualitas layanan ditentukan oleh enam dimensi: salam, kontak mata, kecepatan layanan, bantuan yang ditawarkan, pengakuan pribadi, dan penghargaan. Teknik terdiri dari memberikan umpan balik positif, langsung, grafis dan spesifik pada masing-masing dari enam dimensi, dan penguatan sosial kontingen yang diberikan oleh supervisor kepada *teller* yang diamati melakukan pekerjaan dengan baik. Intervensi ini secara umum berdampak positif pada penyampaian layanan berkualitas oleh *teller* kepada nasabah bank (Fred Luthans, 1991).

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk memiliki 17 wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia dan PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat sebagai salah satu dari tujuh cabang yang tergabung dalam Wilayah 10 (Wilayah Jakarta Senayan). PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat menjadi cabang satu-satunya dengan jumlah peluang bisnis terbesar se-Indonesia dibandingkan dengan wilayah lainnya. Maka dari itu, PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat dijadikan sebagai tolak ukur bagi layanan dan bisnis dari PT Bank Negara Indonesia secara keseluruhan.

Oleh karena itu, PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat diharapkan memiliki fokus lebih terhadap standar kompetensi melayani nasabah khususnya komponen layanan fisik maupun nonfisik yang dilaksanakan oleh petugas satpam, *teller*, dan *customer service* karena sangat penting sebagai pedoman

memberikan layanan yang sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan tentunya sesuai dengan yang diharapkan oleh nasabah.

Petugas *teller* yang ada di PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat berjumlah 12 orang. Pada umumnya setiap nasabah yang datang ke *banking hall* mengharapkan segera mendapatkan pelayanan dari *teller* tanpa harus menunggu lama. Peran *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat merupakan bagian yang sangat berpengaruh terhadap pelayanan keseluruhan, karena hampir sebagian besar nasabah perbankan yang mendatangi bank bertujuan untuk melakukan transaksi perbankan di *counter teller*. Layanan perbankan yang ditawarkan terbagi ke beberapa segmen. Mulai dari segmen perusahaan, komersial, ritel, lembaga keuangan, hingga anak perusahaan. Transaksi yang sering dilakukan adalah setoran tunai, penarikan tabungan, pencairan atau penarikan cek dan bilyet giro, pemindahbukuan sesama BNI maupun antar bank, pembayaran tagihan dan transaksi lainnya. Oleh karena itu peranan *teller* sangatlah penting terhadap reputasi pelayanan.

Namun perusahaan besar seperti PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat tidak terlepas dari masalah karyawan khususnya *teller*, seperti rendahnya tingkat kompetensi yang berdampak kepada kekecewaan nasabah dalam menaruh kepercayaan terhadap bank. Fenomena yang sering terjadi adalah

nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Selain itu munculnya pengaduan karena sikap *teller* saat melayani nasabah. Bahkan terkadang adanya selisih yang mengakibatkan penghitungan kas menjadi tidak sesuai. Tanpa disadari, hal seperti ini bisa berpotensi menimbulkan resiko penurunan rasa percaya dan kepuasan nasabah terhadap petugas *teller* itu sendiri.

Pelayanan *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat dalam melakukan pelayanan yang memenuhi standar kompetensi yang telah ditetapkan oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada umumnya, dan berpotensi pada kepuasan nasabah. Aspek standar kompetensi *teller* mencakup aspek penampilan, sikap dan kemampuan. Namun kondisi yang terjadi terhadap pelayanan masih belum maksimal bisa saja disebabkan adanya fenomena awal yang terlihat yakni adanya komunikasi dari nasabah langsung yang cenderung lama dan kadang terjadinya selisih. Sehubungan dengan ini dikarenakan banyaknya jumlah nasabah yang tidak dapat diprediksi sebelumnya sehingga membuat *teller* kewalahan dikarenakan jumlah petugas yang relatif lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah antrian nasabah yang dilayani.

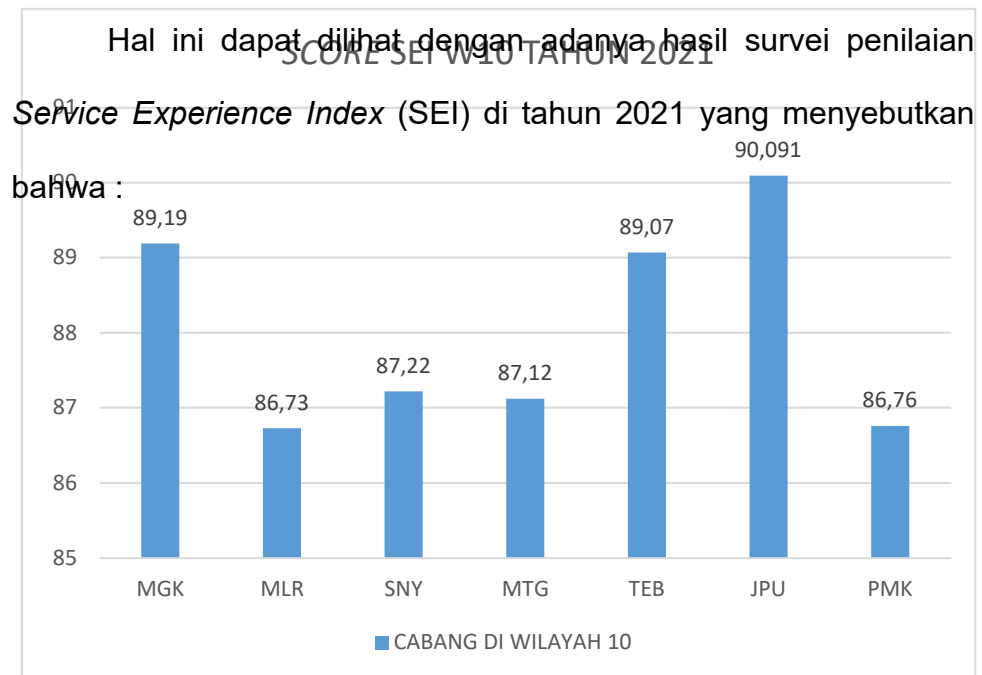


Diagram 2. *Score Service Experience Index* W10 di Tahun 2021

Sumber : Surat SQU/3/94 Tanggal 8 Maret 2021

Wilayah Jakarta Senayan memiliki 7 cabang diantaranya Mega Kuningan, Melawai Raya, Senayan, Menteng, Tebet, Jakarta Pusat, dan Pasar Mayestik. Berdasarkan diagram di atas, *score* tertinggi *Service Experience Index* Tahun 2021 adalah Cabang Jakarta Pusat yaitu dengan angka 90,91 sedangkan *score* terendah adalah Cabang Melawai Raya yang memiliki angka 86,73.

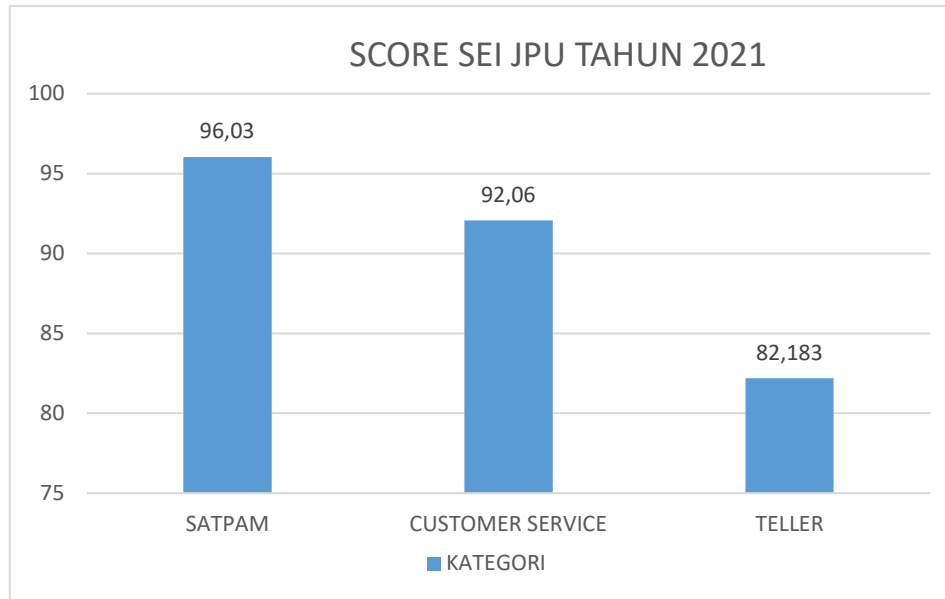


Diagram 3. *Score Service Experience Index* JPU Tahun 2021

Sumber : Surat SQU/3/94 Tanggal 8 Maret 2021

Melalui diagram di atas dapat menjelaskan bahwa *Service Experience Index* mewakili tiga kategori *people* yaitu *satpam*, *teller*, dan *customer service*. Cabang Jakarta Pusat mendapatkan dengan angka masing-masing yaitu *satpam* 96,03, *customer service* 92,06, dan *teller* 82,183.

Jika dikaitkan dengan diagram yang sudah disebutkan sebelumnya, kategori *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta

Pusat mendapatkan *score* yang paling rendah dibandingkan dengan kategori lainnya. Sedangkan PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat merupakan cabang satu-satunya yang menjadi tolak ukur bagi kantor wilayah maupun seluruh cabang se-Indonesia artinya memberikan nilai yang paling utama bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “Strategi Peningkatan Standar Kompetensi *Teller* di PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat”.

B. Pokok Permasalahan

1. Bagaimana meningkatkan standar penampilan (*appearance*) melayani dari *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat?
2. Bagaimana meningkatkan standar sikap (*attitude*) melayani dari *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat?
3. Bagaimana meningkatkan standar kemampuan (*skill*) dari *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendalami dan membuat strategi dalam meningkatkan penampilan (*appearance*) melayani dari *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat.
2. Untuk mendalami dan membuat strategi dalam meningkatkan sikap (*attitude*) melayani dari *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat.
3. Untuk mendalami dan membuat strategi dalam meningkatkan kemampuan (*skill*) dari *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat.

D. Manfaat Penelitian

- 1) Bagi Kepentingan Dunia Akademi

Memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan serta dapat memberikan sumbangan pemikiran ataupun referensi

tambahan mengenai strategi dalam meningkatkan standar kompetensi *teller* PT. BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat.

2) Bagi Kepentingan Dunia Praktik

Memberikan bahan masukan positif berupa ide-ide dan saran bagi perusahaan dalam mengembangkan kemajuan perusahaan.