

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Bedasarkan dari hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa secara umum penerapan standar kompetensi *teller* belum berjalan dengan optimal. Adapun kesimpulan dilihat 3 aspek penelitian sebagai berikut:

##### 1. Aspek Penampilan (*Appearance*)

Secara keseluruhan hasil wawancara peneliti dengan seluruh *key informant* memberikan gambaran bahwa nasabah ingin dilayani oleh *frontliner* yang berpakaian rapi, bersih dan tidak berlebihan, yang menyebutkan bahwa aspek penampilan yang diberikan oleh *frontliner* BNI sudah sesuai dengan harapan nasabah.

##### 2. Aspek Sikap (*Attitude*)

Berdasarkan aspek sikap, dapat disimpulkan bahwa petugas *teller* menguasai dengan peran pelayanan *frontliner* yang diberikan melalui aspek sikap yaitu proses mengawali sampai mengakhiri proses transaksi. Cara tersebut sudah diterapkan

oleh *frontliner* PT. Bank Negara Indonesia (Persero Tbk) Kantor Cabang Jakarta Pusat.

### 3. Aspek Kemampuan (*Skill*)

Secara keseluruhan hasil wawancara peneliti dengan seluruh *key informant* menyatakan bahwa standar kompetensi petugas *teller* diberikan melalui aspek kemampuan, secara berkala juga BNI selalu menyiapkan *tools* komunikasi yang baik, *training* secara berkala tentang *service quality* dan *role play* yang sesuai dengan kebutuhan layanan. BNI sudah menerapkan SOP untuk menyelesaikan setiap transaksi keuangan nasabah terutama dalam kebutuhan transaksi keuangan lainnya.

## B. Saran

Terhadap kesimpulan atas strategi peningkatan standar kompetensi *teller*, saran penelitian ini adalah sebagai berikut :

### a. Aspek Penampilan (*Appearance*)

Jika ditinjau dari aspek ini juga sudah bagus, namun seharusnya diberikan pelatihan *grooming* minimal 6 (enam) bulan sekali agar *frontliner* bisa lebih meng-*upgrade* diri dari segi penampilan. Hal ini sangat dibutuhkan karena masih ditemukannya kedisiplinan penampilan yang belum merata dan menyeluruh.

### b. Aspek Sikap (*Attitude*)

Peran sikap pelayanan yang diberikan oleh *teller* PT BNI Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat, yang sudah baik dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan di masa yang akan datang, namun diperlukan evaluasi secara berkala dan peningkatan jika ingin terus berkembang lebih baik.

### c. Aspek Kemampuan (*Skill*)

Sebaiknya dilakukan survei khusus yang handal dan terpercaya untuk mengukur kemampuan *frontliner* khususnya *teller*. Kemudian bisa dilakukan pembentukan suatu kelompok tertentu oleh pihak internal yang terdiri dari *senior frontliner*, yang

bertugas khusus dalam melakukan uji kemampuan secara berkala kepada rekan kerjanya sendiri tanpa harus mengandalkan atasan. Diperlukan juga perubahan dengan menciptakan rasa kepercayaan, pelayanan baik, cepat dan akurat agar bisa konsisten bekerja sama dilakukan antar rekan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirullah dan Budiyono, Haris. (2014). *Pengantar Manajemen*, Yogyakarta, Graha Ilmu.
- De Beuckelaer, A., Lievens, F., & Bücker, J. (2012). The role of faculty members' cross-cultural competencies in their perceived teaching quality: evidence from culturally-diverse classes in four European countries. *The Journal of Higher Education*, 83(2), 217-248.
- Emron, E., Anwar, Y., & Komariah, I. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Faruq, M. A., & Usman, I. (2014). Penyusunan strategi bisnis dan strategi operasi usaha kecil dan menengah pada perusahaan konveksi scissors di surabaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan| Journal of Theory and Applied Management*, 7(3).
- Heizer, J., & Render, B. (2004). *Principios de administración de operaciones*. Pearson Educación.
- Indonesia, P. P. R. (2000). Peraturan Pemerintah No. 102 Tahun 2000 *Tentang Standardisasi Nasional*. Jakarta: Republik Indonesia.
- Infobank (2022). Diperoleh dari <https://infobanknews.com/ini-dia-bank-bank-berkinerja-terbaik-tahun-2020/>.

Infobank (2022). Diperoleh dari <https://infobanknews.com/ini-dia-bank-pemenang-infobank-awards-2021/>.

Irawan, S. (2004). Metodologi Penelitian Sosial. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.

Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.

Kepala, B. K. N. (2003). Keputusan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 46A tahun 2003. Jakarta: BKN.

Lestari, Nita. 2017. *Penilaian Kinerja Teller dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Nasabah pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Hertasning Kota Makassar*. Skripsi. Makassar : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

Luthans, F. (1991), "Improving the Delivery of Quality Service: Behavioural Management Techniques", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 12 No. 2, pp. 3-6.

Makinen, M., & Annala, J. (2010). *Meanings behind curriculum development in higher education*.

Martha, E., & Kresno, S. (2016). Metode penelitian kualitatif untuk bidang kesehatan. *Jakarta: Penerbit Rajawali Pers*.

- Mercer, D.P. (1996). *Future directions of banking--the changing nature of financial services*. *Businessdate*, 4(3), 1-3.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Neolaka, A. (2006). Apakah Standar Kompetensi Itu?. *Menara: Jurnal Teknik Sipil*, 1(1), 5-5.
- Sarosa, S. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. PT Kanisius.
- Sondakh, C. (2015). Kualitas Layanan, Citra Merek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Taplus BNI Cabang Manado). *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 3(1).
- Spencer, L. M., & Spencer, P. S. M. (2008). *Competence at Work models for superior appearance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono, M. P. P. K. (2007). *Kualitaitaif dan r&d*, Bandung: Alfabeta, 2010. *Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D Bandung: Alfabeta*.
- Sunarya, P. A., & Lutfiani, N. (2020). Analisis Sistem Sertifikasi Profesi Untuk Pengembangan Kompetensi Mahasiswa. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*, 1(1 Juni), 70-77.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta. *Kencana Prenada Media Group*.

Tambunan, S. T. B. (2004). Penyesuaian Skala Penilaian Behavioral Observation Berdasarkan Prosedur Operasional Standar (SOP) Pada Karyawan Teller Bank Swasta di Surabaya. *Jurnal Teknik Industri*, 5(2), pp-129.

Undang-Undang, R. I., UNDANG-UNDANG, M. E., & INDONESIA, P. R. (2003). Nomor 13 Tahun 2003. *Tentang Ketenagakerjaan*.

Wardhani, N. K. (2017). Influence of competence, transformational leadership, social capital and appearance on employee careers. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 1(02), 81-94.

Wibowo. 2013. *Perilaku dalam Organisasi..* Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



## STRATEGI PENINGKATAN STANDAR KOMPETENSI *TELLER* BNI KCU JAKARTA PUSAT

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Studi Diploma Empat/Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

Oleh: Karina Fuji Rahayu ( NPM: 1833010209)

---

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Key Informant : 1 (satu)  
Jabatan : *Teller*  
Lama Menjadi *Teller* :  < 1 Tahun  > 1 tahun  
Tanggal Wawancara : 6 Juni 2022

### B. PERTANYAAN *KEY INFORMANT*

#### Kategori *Teller*

1. Apa yang anda ketahui mengenai standar kompetensi *teller* ?

Jawaban :

Standar kompetensi *teller* merupakan standarisasi kompetensi yang ada di sebuah perusahaan perbankan dalam melayani nasabah agar terciptanya keselarasan layanan maupun administrasi.

2. Bagaimana penampilan pelayanan *teller*?

Jawaban :

Penampilan *teller* itu sudah baik saat menghadapi nasabah, *teller* itu harus wangi dengan wangi yang *soft*, bersih, rapi, dan menggunakan pakaian sesuai prosedur dari pihak bank.

3. Bagaimana sikap pelayanan *teller* ?

Jawaban :

Harus tersenyum lalu menyapa nasabah setelah itu menanyakan keperluan nasabah dan yang terpenting adalah memanggil nasabah dengan nama minimal 3 kali tujuannya itu untuk menghargai nasabah yang sudah datang ke bank. Sikap *teller* meliputi persiapan awal hari, sikap melayani nasabah , persiapan akhir hari. Namun terkadang setiap nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu lama, strategi tindakan yang dapat dilakukan seperti menampilkan sikap positif dan mengambil langkah segera untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

4. Bagaimana kemampuan pelayanan *teller*?

Jawaban :

*Basic* kemampuan utama seorang *teller* itu adalah menjalankan transaksi apa yang nasabah inginkan, komunikasinya harus baik kemudian harus bisa meyakinkan nasabah, dan yang terakhir adalah harus bisa *selling product* yang ada di bank tersebut. Saat melayani estimasi waktu yang anda butuhkan saat melayani 1 transaksi nasabah untuk setoran tunai 3 menit, untuk penarikan 5 menit dan untuk pemindah bukuan 6 menit. Kenyataan di lapangan setiap hari petugas *teller* yang bertugas dalam melayani nasabah sekitar 10 sampai 12 orang, jumlah tersebut sudah cukup sebanding dengan nasabah yang terlayani.

## STRATEGI PENINGKATAN STANDAR KOMPETENSI *TELLER* BNI KCU JAKARTA PUSAT

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Studi Diploma Empat/Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

Oleh: Karina Fuji Rahayu ( NPM: 1833010209)

---

### C. IDENTITAS RESPONDEN

Key Informant : 2 (dua)  
Jabatan : *Teller*  
Lama Menjadi *Teller* :  < 1 Tahun  > 1 tahun  
Tanggal Wawancara : 6 Juni 2022

### D. PERTANYAAN *KEY INFORMANT*

#### Kategori *Teller*

1. Apa yang anda ketahui mengenai standar kompetensi *teller* ?

Jawaban :

Kemampuan layanan dan *skill teller* pada saat melayani transaksi nasabah sesuai dengan SOP yang berlaku

2. Bagaimana penampilan pelayanan *teller*?

Jawaban :

Rapi, bersih, menggunakan seragam yg telah ditentukan, menggunakan *nametag*.

3. Bagaimana sikap pelayanan *teller* ?

Jawaban :

Selalu mengawali pelayanan dengan memberikan *greetings* atau sapa dan memberikan senyum saat selesai memberikan pelayanan kepada *customer*.

#### 4. Bagaimana kemampuan pelayanan *teller*?

Jawaban :

Tugas utama *teller* bank adalah menangani uang tunai, sehingga kemampuan berhitung sangat diperlukan. Pandai berhitung akan membuat *teller* lebih mampu memelihara dan menyeimbangkan alur kas serta alam melayani nasabah, kemampuan komunikasi yang baik. Beberapa kemampuan lain yang harus dimiliki *teller*, yaitu :

- Integritas
- Manajemen waktu
- Ketelitian, tekun serta akurasi transaksi
- Orientasi layanan prima
- Kerjasama tim
- Profesional
- Kesadaran bisnis untuk meningkatkan pencapaian target perusahaan

Dalam hal melayani satu transaksi nasabah yang masing-masing terdiri dari beberapa jenis yakni setoran 1,5 menit, penarikan 2,5 menit, dan pemindahan 2,5 menit. Kondisi layanan setiap hari

terdapat petugas *teller* yang terkadang berjumlah 8 sampai 11 orang dalam melayani nasabah. Jika bicara mengenai efektifitas melayani jumlah antrian sebetulnya tergantung jumlah transaksi dan nasabah yang datang. Dilihat juga dari faktor tanggal bisa menentukan tanggal ramai atau tidak. Jika keadaan ramai, terkadang jumlah transaksi tidak ter-*cover* oleh jumlah petugas *teller* yang melayani sehingga mengalami penumpukan antrian.

## STRATEGI PENINGKATAN STANDAR KOMPETENSI *TELLER* BNI KCU JAKARTA PUSAT

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Studi Diploma Empat/Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

Oleh: Karina Fuji Rahayu ( NPM: 1833010209)

---

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Key Informant : 3 (tiga)  
Jabatan : Penyelia *Teller*  
Lama Menjadi *Teller* :  < 1 Tahun  > 1 tahun  
Tanggal Wawancara : 7 Juni 2022

### B. PERTANYAAN *KEY INFORMANT*

#### Kategori Penyelia *Teller*

1. Apa yang anda ketahui mengenai standar kompetensi *teller* ?

Jawaban :

Sikap wajib yang dilakukan seorang petugas *teller* sejak awal melayani sampai dengan akhir layanan transaksi. Selain itu juga dibutuhkan keterampilan dan pengetahuan yang menunjang dalam pelayanan nasabah.

2. Bagaimana penampilan pelayanan *teller* ?

Jawaban :

Sudah sesuai dengan *professional look* standarisasi BNI.

3. Bagaimana sikap pelayanan *teller* ?

Jawaban :

Sapaan hangat dan antusias saat menerima nasabah, berbicara jelas namun bukan tegas. Sikap awal melayani (berdiri, senyum, kontak mata, salam, memperkenalkan diri, menyebut nama nasabah, menawarkan bantuan, mengakhiri layanan, *soft selling*). Bukti ini dapat dilihat dari banyaknya nasabah yang loyal dan puas terhadap layanan *teller* BNI merupakan salah satu dari peran sikap petugas *teller* yang baik. Harapan saya bagi *teller* adalah tetap konsisten melayani nasabah dalam keadaan apapun, secanggih apapun teknologi yang mampu menggantikan pekerjaan *teller*, tetapi eksistensi *teller* tidak bisa digantikan karna sejatinya manusia makhluk sosial kita lebih senang berinteraksi dengan manusia dibandingkan mesin, oleh karna itu berusaha selalu memberikan yang terbaik dan ikhlas dengan apa yang dikerjakan.

4. Bagaimana kemampuan pelayanan *teller* ?

Jawaban :

Jumlah *teller* yang bertugas sesuai dengan penempatan seharusnya adalah 12 orang. Namun terkadang jika ada petugas *teller* di outlet luar BNI KCU Jakarta Pusat, maka petugas *teller* BNI KCU Jakarta Pusat harus menggantikan sementara. Namun hal ini tidak mengurangi sisi kemampuan *teller* itu sendiri. Layanan transaksi sudah cepat namun lebih meningkatkan ketelitian dan akurasi. Upaya yang dilakukan secara rutin untuk meng-*upgrade*

kemampuan teller diadakan satu minggu sebanyak 2 – 3 kali yaitu *roleplay* rutin dan *sharing session*.



## STRATEGI PENINGKATAN STANDAR KOMPETENSI *TELLER* BNI KCU JAKARTA PUSAT

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Studi Diploma Empat/Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

Oleh: Karina Fuji Rahayu ( NPM: 1833010209)

---

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Key Informant : 4 (empat)  
Jabatan : Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah  
Lama Menjadi *Teller* :  < 1 Tahun  > 1 tahun  
Tanggal Wawancara : Juni 2022

### B. PERTANYAAN *KEY INFORMANT*

#### Kategori Pemimpin Bidang Pelayanan Nasabah

1. Apa yang anda ketahui mengenai standar kompetensi *teller* ?

Jawaban :

Kompetensi *teller* adalah kriteria kualifikasi untuk mengukur kemampuan *teller* mencakup sikap, keterampilan, dan pengetahuan.

2. Bagaimana penampilan pelayanan *teller*?

Jawaban :

Masih ada yang lupa menggunakan *id card*. Pada bagian ini merupakan hal yang kecil namun bisa berdampak cukup besar bagi pelayanan yang diberikan. Tujuan seorang *teller* memperlihatkan kartu identitas berupa *name tag* agar nasabah mengenali karyawan tersebut.

3. Bagaimana sikap pelayanan *teller*?

Jawaban :

Sudah melakukan persiapan pelayanan , melayani nasabah bertransaksi , menyelesaikan layanan akhir hari. Harapan saya untuk semua *teller* yang masih bertugas di BNI KCU Jakarta Pusat memiliki sikap dasar yaitu sikap *hospitality* dan *care* serta bisa memberikan keamanan, kenyamanan dalam bertransaksi dan juga layanan kepada nasabah yang terbaik setiap saat. Namun cabang BNI KCU Jakarta Pusat tetap melakukan evaluasi rutin terhadap proses kesesuaian standar kompetensi *teller* dengan memonitoring pelayanan dan bertransaksi di awal, pertengahan dan akhir hari.

4. Bagaimana kemampuan pelayanan *teller*?

Sekitar 11 orang petugas *teller*, melayani transaksi umum yaitu perorangan maupun non perorangan setiap harinya. Secara umum petugas *teller* sudah sesuai dalam menjalankan kompetensi *teller* namun tetap untuk menerapkan konsistensi perlu dilakukan terus pelatihan atau tes kompetensi secara berkala. Dari segi keterampilan sudah bagus yaitu melakukan hal yang bisa dikerjakan secara simultan. Hal ini terbukti dari jumlah nasabah yang datang cepat terlayani dan tidak terlalu menimbulkan penumpukan antrian yang berlebihan. *Teller* juga sudah dibekali pengetahuan yaitu *product knowledge* untuk melakukan *cross selling*.

## STRATEGI PENINGKATAN STANDAR KOMPETENSI *TELLER* BNI KCU JAKARTA PUSAT

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas  
Akhir Program Studi Diploma Empat/Sarjana Terapan  
Politeknik STIA LAN Jakarta

Oleh: Karina Fuji Rahayu ( NPM: 1833010209)

---

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Key Informant : 5 (lima)  
Jabatan : Pemimpin Cabang  
Lama Menjadi *Teller* :  < 1 Tahun  > 1 tahun  
Tanggal Wawancara : 13 Juni 2022

### B. PERTANYAAN *KEY INFORMANT*

#### Kategori Pemimpin Cabang

1. Apa yang anda ketahui mengenai standar kompetensi *teller* ?

Jawaban :

Standar kompetensi *teller* terdiri dari penampilan kerja dan peralatan,,memiliki sikap yang baik dalam pelayanan kepada nasabah

2. Bagaimana penampilan pelayanan *teller*?

Jawaban :

Sudah menerapkan *profesional look* (rapi, bersih, wangi)

3. Bagaimana sikap pelayana *teller*?

Jawaban :

Ramah, senyum, sapa, sigap, cekatan, dilayani dengan sepenuh hati. Terlihat dari adanya kepuasan pelayanan yang diterima nasabah, merasakan senang, dan puas atas pelayanan *teller*.

4. Bagaimana kemampuan pelayanan *teller*?

Jawaban :

Sudah sesuai yaitu *smart*, teliti, cepat, akurat dalam melakukan transaksi, komunikatif dan informatif. Karena menurut saya di era *transformasi digital* yang seharusnya komponen *human* harus dilakukan efektifitas. Selain berfungsi dalam melayani petugas *teller* juga harus edukasi terhadap nasabah bahwa pentingnya menggunakan transaksi digital. Maka adanya evaluasi rutin yang dilakukan terkadang selama satu minggu maksimal tiga kali, dengan melakukan latihan atau dinamakan *roleplay* melayani nasabah sangat penting untuk dilakukan. Diadakan pembekalan rutin, diberikan pelatihan secara khusus serta petugas *teller* diberikan dispensasi pembelajaran di kelas agar lebih fokus dalam menerima materi.

## STRATEGI PENINGKATAN STANDAR KOMPETENSI *TELLER* BNI KCU JAKARTA PUSAT

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Studi Diploma Empat/Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

Oleh: Karina Fuji Rahayu ( NPM: 1833010209)

---

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Key Informant : 6 (enam)  
Jabatan : SMW Wilayah 10 (Jakarta Senayan)  
Lama Menjadi *Teller* :  < 1 Tahun  > 1 tahun  
Tanggal Wawancara : 16 Juni 2022

### B. PERTANYAAN *KEY INFORMANT*

1. Apa yang anda ketahui mengenai standar kompetensi *teller* ?

Jawaban :

Suatu orientasi pelayanan prima, yang dilakukan dengan sikap ramah serta menjalankan komunikasi dengan solutif serta efisien merupakan penilaian pada perusahaan. Sikap profesional dengan memberikan citra positif serta kontrol diri juga merupakan suatu standar kompetensi pada *teller*. Standar kompetensi terdiri dari pengetahuan, keterampilan, dan penampilan. Kerjasama tim merupakan hal yang cukup penting karena pada pekerjaan *teller* berkaitan dengan orang lain yang harus dalam menjaga kepercayaan nasabah serta memberikan pelayanan yang *excellent*

2. Bagaimana penampilan *teller*?

Jawaban :

Sebagai seorang *frontline officer*, penampilan seorang *teller* sangat penting karena *teller* langsung berhubungan dengan nasabah. Citra yang ditampilkan oleh *teller* mencerminkan citra diri perusahaan. Penampilan seorang *teller* harus mencerminkan penampilan yang profesional karena bank adalah bisnis kepercayaan. Hal ini sudah sesuai dengan salah satunya memiliki *grooming* yang baik, busana yang sesuai, dan sopan.

3. Bagaimana sikap pelayanan *teller*?

Jawaban :

Tentunya harus memiliki penampilan yang menarik. Namun harus juga memiliki *product knowledge* yang baik serta memiliki sikap yang baik, ramah, cepat, akurat, dan profesional dalam melayani. Namun hal ini belum sesuai, karena masih banyak petugas *teller* yang belum menguasai dan tidak konsisten dalam menjalankan standar layanan

4. Bagaimana kemampuan pelayanan *teller*?

Jawaban :

Petugas *teller* harus jujur, cekatan, simultan dalam menjalankan transaksi, cepat tanggap, dan pandai menghitung uang. Harus bisa konsisten dalam menerapkan layanan, banyak berlatih secara pribadi dan dibentuk secara sadar bahwa tugas utama *teller* adalah melayani nasabah dengan sepenuh hati. Maka perlu dilakukan evaluasi rutin dari atasan terhadap proses kesesuaian standar

kompetensi *teller*. Dari tim SMW sudah melakukan implementasi program yang dilakukan secara periodik bulanan dan terkadang kami lakukan sidak dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian artinya tidak mengganggu aktifitas transaksi nasabah.

## STRATEGI PENINGKATAN STANDAR KOMPETENSI *TELLER* BNI KCU JAKARTA PUSAT

Dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Tugas Akhir Program Studi Diploma Empat/Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta

Oleh: Karina Fuji Rahayu ( NPM: 1833010209)

---

### A. IDENTITAS RESPONDEN

Key Informant : 7 (tujuh)  
Jabatan : Divisi SQU BNI  
Lama Menjadi *Teller* :  < 1 Tahun  > 1 tahun  
Tanggal Wawancara : 22 Juli 2022

### B. PERTANYAAN *KEY INFORMANT*

#### Kategori SQU

1. Apa yang anda ketahui mengenai standar kompetensi *teller* ?

Jawaban :

Yang saya ketahui mengenai standar kompetensi *teller* yang paling utama adalah integritas.. karena *teller* dihadapkan dengan pekerjaan yang cukup sulit yaitu melayani kebutuhan keuangan orang lain, maka integritas adalah prioritas yang paling utama harus dimiliki seorang *teller*. Namun selain integritas, ada beberapa kompetensi lain yang harus dimiliki *teller* yang tidak kalah penting serta dijadikan standar acuan dalam suatu perbankan. Pertama yaitu penampilan yang mencerminkan bahwa pegawai bank bisa mencerminkan citra yang baik dari bank itu sendiri, kedua yaitu sikap yang menunjukkan bahwa seorang *teller* bisa melayani transaksi nasabah dengan baik



sesuai alur prosedur, ketiga keterampilan atau *skill* yang harus dikuasai seperti keahlian menghitung uang, cepat, ramah, dan tepat

2. Bagaimana penampilan *teller*?

Jawaban :

Dapat dikatakan penampilan profesional bagi *teller* adalah pakaian yang dikenakan pada saat bekerja untuk membangun kepercayaan saat melayani nasabah karena penampilan menarik mencerminkan kepribadian seseorang. Orang yang berpenampilan menarik akan dinilai sebagai orang yang berkepribadian baik. Sebaliknya, orang yang kurang memperhatikan penampilannya dinilai sebagai orang yang berkepribadian kurang menarik. Penampilan yang menarik akan memberikan kesan yang positif bagi orang lain. Namun sayangnya masih ada beberapa petugas *teller* yang belum disiplin menggunakan *id card* saat melayani, tata rias rambut bagi perempuan yang memiliki rambut panjang dan tidak berhijab yang tidak menggunakan *french twist*. Ini menjadi perhatian khusus yang tidak boleh diabaikan.

3. Bagaimana sikap pelayanan teller?

Jawaban :

*Teller* yang baik adalah *teller* yang selalu mengawali pelayanan dengan memberikan *greeting* atau sapa dan memberikan senyum saat selesai memberikan pelayanan kepada nasabah.

Kepribadian yang menarik, sikap atau pembawaan yang ramah, hormat dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan. Pelayanan yang cepat dan tepat, menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama. Namun kenyataan di lapangan belum sesuai, karena dilihat dari penilaian MRI angka *teller* BNI masih belum maksimal. Hal ini dilihat dari beberapa komponen sikap *teller* yaitu masih ditemukannya sikap kurang ramah dan empati terhadap transaksi nasabah.

4. Bagaimana kemampuan teller?

Jawaban :

Ketelitian dan tingkat akurasi yaitu ketelitian dalam transaksi merupakan *basic* yang harus dimiliki seorang *teller* karena ada resiko tinggi pada perusahaan dalam setiap transaksi yang dilakukan pada *teller*. Selain informasi produk dan kemampuan untuk melakukan transaksi. *Teller* harus dapat mengembangkan kompetensinya dalam hal melayani nasabah dengan baik dan benar sesuai prosedur yang berlaku. Seluruh aspek kompetensi seperti pengetahuan, keterampilan dan sikap. Selain itu, *teller* juga harus memiliki komunikasi yang baik. Saran saya tetap dilakukan *roleplay* layanan secara rutin, diadakan sidak untuk mengetahui apakah standar kompetensi sudah dilakukan secara konsisten atau belum dan pihak

*SQU* memberikan evaluasi kepada petugas yang bersangkutan dan cabang operasional tersebut.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

KARINA FUJI RAHAYU lahir di Tasikmalaya pada tanggal 13 Desember 1993, dari pasangan Bapak Wahyu Permana (Alm.) dan Ibu Titin Kartina. Peneliti merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah



Dasar di SD Negeri Cibungbun pada tahun 2000 dan lulus pada tahun 2006. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Rajapolah dan lulus pada tahun 2009. Peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 2 Kota Tasikmalaya jurusan IPA dan lulus pada tahun 2012. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan pada tahun 2012 di Politeknik Kesehatan Tasikmalaya jurusan D-III Keperawatan Gigi dan lulus kuliah pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan kuliah D-IV di

Politeknik STIA LAN Jakarta, masuk pada tahun 2018 dengan mengambil Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur (MSDMA). Selama kuliah peneliti bekerja di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. sebagai Frontliner di Kantor Cabang Utama Jakarta Pusat.

