

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Service Excellence oleh Teller

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang didapat oleh penulis, pelayanan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri merupakan pelayanan yang paling baik. Akan tetapi pada prakteknya terkadang pihak pemberi layanan (Teller) belum memenuhi/ sesuai dengan SOP. Untuk memenuhi SOP seorang Teller dituntut untuk menghafalkan teks SOP yang telah disediakan oleh Bank Syariah Mandiri. Apabila seorang teller hafal teks tersebut maka bisa dikatakan teller tersebut sudah sesuai dengan SOP Bank (telah melakukan *Service Excellence*).

Sedangkan untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh teller itu sudah memenuhi kriteria atau masih dibawah standart dari kriteria yang telah ditentukan maka, satu minggu sekali diadakan evaluasi mengenai cara kerja *Front Liner* termasuk teller. Kegiatan tersebut jatuh pada hari kamis yang biasa disebut “Kamis *Service*”. Jadi, setiap hari kamis Bank Syariah Mandiri KCP Ngaliyan selalu mengadakan evaluasi yang bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan yang dilakukan oleh

petugas *Front Liner* sudah memenuhi standart atau masih dibawah sdandart.¹

Dari sanalah tugas manager untuk menyampaikan hasil dari penilaian tersebut apakah masih ada kekurangan atau sudah sesuai dengan standart yang diberikan. Dan dari penilaian tersebut teller akan mengetahui kekurangannya dan diharapkan untuk segera memperbaikinya.

1. Standart penampilan teller

- a. Mengenakan pakaian seragam, sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan
- b. Menggunakan pakaia yang rapi dan sopan
- c. Mengenakan dasi yang sesuai dengan pakaian kecuali hari jum'at
- d. Menjaga kebersihan dan kerapihan penampilan
- e. Tidak diperkenankan menggunakan sandal pada saat bertugas (didalam ruangan khusus teller)
- f. Menggunakan ID card selama jam kerja berlangsung
- g. Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan disisir rapi serta tidak diperkenankan menggunakan cat rambut
- h. Jika beerkumis maka harus diukur rapi dan tidak boleh bercambang

¹ Wawancara dengan bapak Wahyu, selaku Branch Manager Bank Syariah Mandiri KCP Ngaliyan pada tanggal 23 maret 2017 pukul 07.50 WIB

- i. Memakai sepatu formal (pantopel) warna hitam dan berkaos kaki
 - j. Tidak tercium bau badan dan mau mulut
2. Kegiatan yang dilakukan oleh teller
- a. Proses awal hari
- Persiapan yang dilakukan teller:
- 1) Mempersiapkan peralatan kerja pada proses awal hari
 - a) Mempersiapkan papan nama
 - b) Mempersiapkan uang (cash box) untuk transaksi nasabah
 - c) Mempersiapkan brosur produk dimeja teller
 - d) Mempersiapkan alat tulis yang berfungsi dimeja teller
 - e) Mempersiapkan keberadaan formulir transaksi
 - f) Memeriksa pin pad (berfungsi untuk memverifikasi transaksi yang dilakukan nasabah menggunakan pin rekening nasabah)
 - g) Memeriksa personal komputer, passbook printer (printer untuk mencetak buku tabungan), dan jaringan komunikasi serta listrik
 - h) Memeriksa stempel dan tintanya
 - i) Mempersiapkan busa untuk menghitung uang
 - j) Mempersiapkan ban uang
 - k) Mempersiapkan amplop uang

- l) Mempersiapkan karet gelang untuk mengikat
 - m) Memeriksa alat tellstrook (alat bantu hitung yang dilengkapi dengan kertas sebagai bukti)
 - n) Memeriksa lampu ultra violet
 - o) Memeriksa mesin hitung uang
- 2) Melakukan posting saldo awal Teller yang diterima dari Head Teller
- 3) Mengidentifikasi transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah
- a) Melakukan transaksi rutin baik tunai maupun non tunai yang meliputi transaksi penarikan tunai, penyetoran tunai, pemindah bukuan, penguangan cek dan pembayaran-pembayaran.
 - b) Mempelajari produk/layanan apabila sewaktu-waktu ada nasabah yang bertanya tentang produk/layanan yang ada di BSM
 - c) Melakukan mitigasi risiko baik tunai maupun non tunai antara lain: mencocokkan antara uang fisik dengan catatan, otentikasi warkat dan tanda tangan nasabah, serta kebenaran dan kelengkapan pengisian formulir
 - d) Mempersiapkan kebenaran uang tunai

- e) Menghitung kebutuhan uang tunai dengan melakukan pemeriksaan saldo awal, perkiraan jumlah setoran dan penarikan tunai
 - f) Mengisi formulir untuk pengambilan atau penyetoran uang tunai²
- b. Melakukan transaksi dengan nasabah
- 1) Mengidentifikasi transaksi nasabah
 - 2) Setelah mengetahui jenis produk/layanan yang diajukan oleh nasabah kemudian teller melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan memeriksa dokumen atau formulir
 - 3) Jika terdapat data atau identitas yang kurang lengkap maka teller akan meminta nasabah untuk melengkapinya
 - 4) Apabila identitas sudah lengkap kemudian teller akan segera memproses transaksi tunai maupun non tunai dengan nasabah
 - 5) Pembukuan transaksi diatas
 - 6) Formulir dan dokumen nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank³

² Wawancara dengan bapak Rizal Rais Nugroho, selaku Teller Bank Syariah Mandiri pada tanggal 23 Februari 2017 pukul 16.15 WIB

³ Wawancara dengan bapak Rizal Rais Nugroho, selaku Teller Bank Syariah Mandiri pada tanggal 23 Februari 2017 pukul 16.15 WIB

c. Proses akhir hari

- 1) Memeriksa kecocokan saldo akhir hari dengan laporan transaksi
- 2) Memposting semua transaksi kedalam rekening dan melaksanakan validasi slip
- 3) Memastikan semua dokumen dan slip transaksi telah diproses
- 4) Mencocokkan jumlah dan nomor rekening yang tertulis pada slip yang telah divalidasi
- 5) Memisahkan tembusan lembaran slip yang masih harus di proses
- 6) Menyusun slip yang telah divalidasi berdasarkan nomor urut transaksi
- 7) Menyerahkan semua fisik uang, slip setoran dan yang lainnya ke head teller untuk diverifikasi
- 8) Apabila saldo akhir telah sesuai, teller akan mencetak laporan transaksi untuk di serahkan ke head teller
- 9) Apabila terjadi selisih kurang yang disebabkan oleh teller maka beban akan di tanggungkan kepada teller
- 10) Melakukan penonaktifan pinpad
- 11) Menutup sistem

12) Mematikan komputer dan meninggalkan ruangan⁴

3. Adapun hambatan-hambatan yang dihadapi oleh teller diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Menjaga *Mood* untuk tetap stabil
- b. Harus sabar dalam menghadapi nasabah yang memiliki watak berbeda-beda
- c. Harus bersikap profesional terhadap pekerjaan dan mengesampingkan ego sendiri
- d. Harus bisa membagi waktu disela-sela tugasnya untuk memilah-milah uang yang akan dimasukkan ke cash box
- e. Seorang teller juga dituntut untuk bisa menjadi seorang marketing untuk menawarkan produk-produk perbankan
- f. Apabila teller pada hari itu tidak masuk dikarenakan sesuatu hal ataupun cuti maka pekerjaan akan digantikan untuk sementara oleh *Back Office*, begitu juga dengan sebaliknya dan pekerjaan teller hanya boleh digantikan oleh *Back Office*. Oleh karena itu teller juga harus bisa membagi waktu untuk *Doble Jobs*.⁵

⁴ Wawancara dengan bapak Rizal Rais Nugroho, selaku Teller Bank Syariah Mandiri pada tanggal 23 Februari 2017 pukul 16.15 WIB

⁵ Wawancara dengan bapak Rizal Rais Nugroho, selaku Teller Bank Syariah Mandiri pada tanggal 23 Februari 2017 pukul 16.15 WIB

B. Standart Operasional Pelayanan (SOP) Teller pada Bank Syariah Mandiri

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama penulis melakukan penelitian pada Bank Syariah Mandiri KCP Ngaliyan terdapat beberapa standart operasional pelayanan (SOP) yang harus dilakukan oleh seorang teller Bank Syariah Mandiri di semua kantor cabang tanpa terkecuali.

Berikut merupakan standart operasional pelayanan yang terdapat pada Bank Syariah Mandiri antara lain adalah:

1. Teller berdiri dengan wajah tersenyum menunggu hingga nasabah datang menuju counter, posisi tubuh tegak, tidak menempel pada pinggir meja, mempersilahkan nasabah dengan posisi tangan terbuka menunjuk ke arah counter.
2. Ketika nasabah datang, Teller mengucapkan greeting sambil menangkupkan kedua telapak tangan di depan dada
3. Teller menerima nomor antrian nasabah dengan menggunakan kedua tangan, dan disimpan di tempat yang telah disediakan
4. Teller melihat jenis slip yang dibawa nasabah. Jika transaksi yang dilakukan adalah:
 - a. Setor tunai
 - 1) Nasabah memberikan memo setoran tunai kepada Teller

- 2) Isian pada memo setoran tunai yang pertama kali dibaca oleh Teller adalah nama pemilik rekening, kemudian Teller mengkonfirmasi nama nasabah tersebut
 - 3) Teller memeriksa seluruh isian memo setoran tunai sambil konfirmasi/membacakan transaksi nasabah
 - 4) Teller meminta uang dari nasabah dengan sopan “Baik Bu Sarah. Boleh saya terima uangnya?”
 - 5) Teller meminta izin menghitung uang di hadapan nasabah dan melakukan pengecekan UV
 - 6) Teller memberikan form bukti transaksi dan menunjukkan hasil validasi dengan pulpen tertutup, meminta nasabah menandatangani form bukti transaksi dan melengkapi isian nama penyetor dan nomor telepon penyetor
 - 7) Teller menandatangani form bukti transaksi dan menyerahkan copy-nya kepada nasabah serta buku tabungan nasabah yang telah dicetak
 - 8) Kemudian teller menyerahkan buku tabungan nasabah
- b. Tarik tunai
- 1) Nasabah memberikan slip transaksi dan buku tabungan kepada Teller
 - 2) Konfirmasi terlebih dahulu transaksi yang akan dilakukan

- 3) Isian pada slip yang pertama kali dibaca oleh Teller adalah nama pengirim dan nominal transaksi, kemudian Teller mengkonfirmasi nama nasabah tersebut
- 4) Jika terdapat isian nasabah yang tidak tepat atau tidak lengkap, Teller meminta nasabah untuk mengoreksi atau melengkapi slip
- 5) Teller memberikan slip transaksi dan menunjukkan kolom yang harus dilengkapi nasabah kemudian menunjukkan pulpen untuk digunakan oleh nasabah
- 6) Jika sudah benar maka transaksi akan segera diproses
- 7) Teller menunjukkan hasil validasi dengan pulpen tertutup, serta memberikan buku tabungan nasabah yang sudah dicetak
- 8) Teller memberikan uang yang sudah dihitung di hadapan nasabah, kemudian meminta nasabah menandatangani slip penarikan bagian belakang sebagai tanda terima uang
- 9) Meminta nasabah untuk menandatangani pada kolom tanda terima uang
- 10) Perhatikan nasabah, tunggu hingga nasabah merapikan buku tabungan, slip atau dokumen transaksi lainnya, tunggu hingga nasabah akan meninggalkan counter

c. Transfer

- 1) Menjelaskan ketentuan yang berlaku kepada nasabah apakah ingin menggunakan ATM atau menggunakan kliring
- 2) Apabila nasabah setuju untuk melanjutkan maka lanjutkan
- 3) Jika menggunakan ATM maka Konfirmasi ulang nama penerima dan besaran nominal, sedangkan jika menggunakan kliring maka Teller memberikan slip transaksi dan menunjukkan kolom kliring kepada nasabah
- 4) Apabila sudah teller akan segera memprosesnya
- 5) Teller menunjukkan hasil validasi dengan pulpen tertutup, serta memberikan buku tabungan nasabah yang sudah dicetak

d. Penukaran uang

- 1) Teller memeriksa uang yang tersedia apakah sudah sesuai dengan permintaan nasabah atau belum
- 2) Apabila tidak tersedia tawarkan uang pecahan lainnya namun apabila sudah sesuai, teller mengambil uang nasabah dan meminta ijin menghitung uang dihadapan nasabah, kemudian melakukan pengecekan UV

- 3) Teller mengambil uang pecahan yang diinginkan nasabah, kemudian meminta nasabah untuk memperhatikan pada saat menghitung
- 4) Menawarkan bantuan kembali kepada nasabah
- 5) Jika antrian kurang dari 5 nasabah, teller dapat melakukan tag on (menawarkan fasilitas lain yang ada di BSM) dan apabila nasabah tertarik maka teller akan menunjukkan counter *Customer Service* dengan gerakan tangan
- 6) Greeting (salam)⁶

C. Analisis

Sikap yang ditunjukkan oleh teller Bank Syariah Mandiri jika diperhatikan memang tidak kaku, teller selalu ramah kepada siapa saja, baik nasabah lama maupun baru. Baik nasabah sudah kenal maupun yang belum kenal. Dan teller tidak pernah membedakan antara nasabah nasabah yang menyandang disabilitas (difabel) maupun tidak.

Namun pada poin yang menyebutkan “jika antrian kurang dari 5 nasabah, teller dapat melakukan tag on (menawarkan fasilitas lain yang ada di BSM) dan apabila nasabah tertarik maka teller akan menunjukkan counter *Customer Service* dengan gerakan tangan” terkadang tidak disampaikan oleh teller

⁶ SOP Teller Bank Syariah Mandiri

dikarenakan lupa (nasabah kurang dari 5 orang) dan juga sebab lain yaitu nasabah sedang terburu-buru sehingga teller kurang berkenan menyampaikannya.

Kemudian pada saat pemanggilan nomor urut terkadang nasabah tidak menyadari dan tidak mendengar jika nasabah tersebut telah mencapai urutannya dan telah dipanggil oleh teller dikarenakan kursi tunggu dan meja teller jaraknya terlalu jauh dan tidak tersedianya mesin atau alat untuk memanggil nasabah secara otomatis sehingga teller harus mengulangnya kembali untuk memanggil nasabah tersebut.