

**AKTIVITAS TRANSAKSI HARIAN UNIT TELLER
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
KALIURANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang



Disusun Oleh :

Meisy Putri
15213088

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
2018**

**AKTIVITAS TRANSAKSI HARIAN UNIT TELLER
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU
KALIURANG YOGYAKARTA**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Indonesia**

Disusun Oleh :

**Meisy Putri
15213088**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia**

2018

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG

AKTIVITAS TRANSAKSI HARIAN UNIT TELLER DI BANK SYARIAH
MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU KALIURANG YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Meisy Putri
No. Mahasiswa : 15213088
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen
Pembimbing

Pada tanggal: 03 DECEMBER 2018



PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima sanksi/hukuman apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Yogyakarta, 2 Oktober 2018

Penulis,
METERAI
TEMPEL
ADAF7AFF23682406
6000
ENAM RIBURUPIAH
Meisy Putri 

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya yang telah diberikan kepada penulis Tugas Akhir dengan Judul **“AKTIVITAS LAYANAN TRANSAKSI HARIAN UNIT TELLER DI PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP KALIURANG YOGYAKARTA”**. Sehingga mampu menyelesaikan laporan magang ini dengan tepat waktu. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi di Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Kedua Orang tua saya yang selalu memberikan semangat dan dukungannya baik secara materil dan moral.
2. Ibu Diana Wijayanti, SE., M. Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan keuangan Diploma III Ekonomi Universitas Islam Indonesia yang mendukung kegiatan magang,
3. Ibu Nur Ellyanawati, SE, MM selaku dosen pembimbing penulisan laporan magang,
4. Segenap Dosen Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia, khususnya dosen yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada penulis,
5. Kakak saya Wahyu Rezky yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir,
6. Bank Syariah Mandiri Yogyakarta selaku tempat magang dilaksanakan,
7. Teman-teman saya yang selalu memberikan dukungan dan do'a.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis. Penulis berharap laporan magang ini dapat bermanfaat untuk semua pihak dan dijadikan contoh untuk generasi mendatang.

Yogyakarta, 30 November

2018

Penulis,

Meisy Putri

DAFTAR ISI

Pernyataan Bebas Penjiplakan.....	iv
Kata Pengantar.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	Error! Bookmark not defined. i

BAB I PENDAHULUAN **Error! Bookmark not defined.**

1.1 Dasar Pemikiran Magang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Tujuan Magang.....	2
1.3 Target Magang.....	2
1.4 Bidang Magang.....	3Error! Bookmark not defined.
1.5 Lokasi Magang	3
1.6 Pelaksanaan Magang	3
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang.....	4

BAB II LANDASAN TEORI 6

2.1 Bank.....	6
2.1.1 Bank Konvensional.....	7Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Bank Syariah.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Fungsi dan Peran Bank Syariah.....	9
2.1.4 Tujuan Bank Syariah	9
2.1.5 Bagian <i>Frontliner</i> di Bank Syariah	10
2.1.6 Standar Operasional Pada Bank Syariah	10
2.2 Pelayanan.....	15

2.2.1	Kualitas Pelayanan	16
2.3	Teller	16
2.3.2	Tugas dan Tanggung Jawab Teller	16

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF 19

3.1	Data Umum.....	19
3.1.1	Sejarah Bank Syariah Mandiri.....	19
3.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	20
3.1.3	Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri	21
3.1.4	Produk Layanan dan Jasa Bank Syariah Mandiri	23
3.2	Data Khusus.....	27
3.2.1	Aktivitas Transaksi Harian Unit Teller Di Bank Syariah Mandiri	23
3.2.2	Alur Aktivitas Harian Unit Teller Di Bank Syariah Mandiri	36

BAB IV PENUTUP 37

4.1	Kesimpulan.....	37
4.2	Saran	37

Daftar Pustaka

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang	4
Tabel 3.1 Aturan Umum Bank Terkait Tarikan Gabungan.....	32
Tabel 3.2 Syarat Transaksi Pemindahbukuan	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Stuktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta.....	21
Gambar 3.2 Aktivitas Harian <i>Teller</i>	27
Gambar 3.3 Alur Aktivitas Awal Hari Sampai Akhir Hari <i>Teller</i>	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Bukti Slip Setoran tunai < 100 Juta BSM KCP Kaliurang

Yogyakarta

Lampiran 2 : Bukti Slip Setoran tunai > 100 Juta BSM KCP Kaliurang

Yogyakarta

Lampiran 3 : Bukti Slip Penarikan pada BSM KCP Kaliurang Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Dunia perbankan saat ini mengalami perkembangan yang pesat, perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempelancar kegiatan di bidang ekonomi dan moneter. Saat ini persaingan dalam dunia perbankan terus meningkat antara bank syariah dan bank konvensional, sehingga perbankan terus berupaya meningkatkan produk dan jasa layanannya agar dapat memenangkan persaingan. Meningkatnya persaingan antarbank, menuntut setiap bank untuk memberikan produk dan jasa pelayanan yang memuaskan kepada nasabah. Kemampuan perusahaan untuk menarik simpati nasabah merupakan salah satu langkah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Dalam usaha perbankan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan diperlukan adanya sumber daya dan tenaga kerja manusia yang profesional. Salah satu yang diutamakan di bagian *front office* yang sangat berperan penting dalam meningkatkan jasa pelayanan pada bank salah satunya adalah bagian *teller*. Strategi yang digunakan bank untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah adalah: a) Memahami tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian b) Penerapan pengendalian internal yang baik dari pihak manajemen dan karyawan c) *Need Basic and Net Interest* pihak eksternal bank baik nasabah investor dan pihak yang lainnya.

Dari ketiga penjabaran diatas, bank menekankan pada tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian untuk memberikan pelayanan jasa yang terbaik

kepada masyarakat salah satunya bagian *teller* dituntut untuk bekerja sesuai procedural dan etika seorang *teller* yang dapat memberikan kesan positif kepada nasabah.

Sesuai dengan dasar pemikiran diatas, yang merupakan tugas *teller* adalah melakukan transaksi harian dengan benar sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Maka penulis mengambil judul “Aktivitas Transaksi Harian Unit Teller Di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang”.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan magang di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui peran dan fungsi *teller* dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri;
2. Mempelajari dan memahami aktivitas transaksi harian *teller* di Bank Syariah Mandiri;

1.3 Targer Magang

Target magang yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan mampu menjelaskan peran dan fungsi *teller* dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri;
2. Mengetahui dan mampu menjelaskan aktivitas tranaksi harian *teller* di Bank Syariah Mandiri;

1.4 Bidang Magang

Bidang magang yang dituju adalah bidang *frontliners* yang terdiri atas *costumer service, teller dan security*. Tugas *frontliners* adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang bertempat di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Kaliurang.

Alamat : Jl. Kaliurang Km 6,4 No.6A Condongcatur, Depok, Yogyakarta.

No. Tlp : (0274) 887041

Email : www.banksyariahmandiri.co.id

1.6 Jadwal Magang

Jadwal pelaksanaan magang akan dimulai 1 Maret 2018 sampai 1 April 2018.

Adapun kegiatan magang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				
		Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				Minggu ke				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan Magang																	
2	Pelaksanaan Magang																	
3	Penyusunan Laporan Magang																	
4	Bimbingan Penyusunan Laporan Magang																	
5	Pendaftaran Ujian Tugas Akhir																	

1.7 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dari laporan magang ini menjadi beberapa bab dan sub-bab, adapun isi dari setiap bab dan sub-bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menerangkan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi tentang telaah pustaka yakni penelitian-penelitian terdahulu yang menjadi acuan dari penelitian ini, serta teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti yaitu berkaitan dengan aktivitas layanan perbankan dalam transaksi harian di bank syariah.

BAB III : ANALISIS DESKRIPTIF

Pada bab ini berisi tentang data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan gambaran umum tempat magang. Data khusus menjelaskan data hasil temuan di lapangan sesuai dengan masalah yang diangkat.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan hasil akhir dari pengamatan dari penjabaran bab sebelumnya dan keluaran yang dihasilkan adalah rekomendasi saran dan kebijakan terhadap masalah yang terdapat di perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Bank Konvensional

Bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan berupa tabungan, deposito dan giro. Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya, disamping itu bank dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala bentuk pembayaran dan setoran seperti pembayaran listrik, telepon, air, pajak, uang kuliah, dan lain sebagainya.

Menurut UU RI No.10 Tahun 1998 tanggal 11 November 1998 dalam Kasmir (2012:24) tentang perbankan, yang dimaksud dengan perbankan adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Menurut Kasmir (2012:24) berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa “bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan.”

Menurut Prof G.M Verryn Stusrt (2007:1) bahwa “bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain,

maupun dengan jalan mengedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral”.

Keuntungan utama dari bisnis perbankan konvensional diperoleh dari selisih bunga simpanan yang diberikan kepada penyimpan dengan bunga pinjaman atau kredit yang disalurkan.

2.1.2 Bank Syariah

Bank berasal dari kata *banque* (bahasa Prancis) dan kata *banco* (bahasa Italia) yang berarti peti/lemari dan bangku yang menjelaskan fungsi dasar dari bank komersial, yaitu: *pertama*, menyediakan tempat untuk menitipkan uang dengan aman (*safe keeping function*), *kedua*, menyediakan alat pembayaran untuk membeli barang dan jasa (*transaction function*).

Menurut UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasar prinsip syariah, atau prinsip hukum Islam yang telah diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*‘adl wa tazawun*), kemaslahatan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak mengandung *gharar*, *maysir*, *riba*, *zalim* dan obyek haram.

Menurut Sutan Remy Shahdeiny Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berfungsi sebagai intermediasi yaitu mengarahkan dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk pembiayaan tanpa berdasarkan prinsip bunga, melainkan prinsip syariah.

Jadi kesimpulan dari penjelasan di atas bahwa bank syariah adalah bank yang operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kepada

masyarakat berupa pembiayaan dengan system bagi hasil yang berdasarkan ketentuan-ketentuan syariat islam.

Perbankan syariah memiliki dasar hukum berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist sebagai berikut:

a. QS.An-Nisa:29

“hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah Maha Penyayang kepadamu”.

Dalam artian ini bisa ditafsirkan bahwa bank syariah dalam melaksanakan tugasnya tidak boleh menyeleweng dari ajaran islam (batil) namun harus saling tolong-menolong demi menciptakan suatu kesejahteraan.

a. Q.S Al-Baqarah:283

“jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Akan tetapi jika sebagian dari kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertaqwa kepada Allah Tuhannya”.

Dari artian ini bias ditafsirkan satu poin penting yakni menyampaikan amanat. Dalam bank syariah baik pihak bank maupun masabah harus menjaga amanah yang telah disepakati dalam akad sebelumnya, hal ini bertujuan untuk

menjaga kepercayaan dan tetap berkegiatan ekonomi tanpa kebohongan atau kecurangan sedikitpun, harus terbuka dan transparan.

2.1.3 Fungsi dan Peran Bank Syariah

Menurut (Sudarsono, 2008), fungsi dan peran bank syariah diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Manajer investasi, bank syariah dapat mengelola investasi dana nasabah.
2. Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya.
3. Penyedia jasa keuangan dan lalu-lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan-kegiatan jasa layanan perbankan sebagaimana mestinya.
4. Pelaksanaan kegiatan social, sebagai ciri yang dapat melekat pada entitas keuangan syariah, bank islam juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola zakat serta dana-dana social lainnya.

2.1.4 Tujuan Bank Syariah

Menurut UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, bank syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

2.1.5 Bagian *Frontliner* di di Bank Syariah

Bagian frontliner di bank syariah terdiri dari: *costumer service, teller, dan security*.

1. *Customer service* merupakan suatu bagian yang berada di *front office*, berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank.
2. *Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan dan perbankan kepada semua nasabah.
3. *Security* merupakan petugas keamanan bank yang mempunyai tugas membukakan pintu untuk nasabah, mengawasi, dan mengamankan keamanan bank tersebut.

2.1.6 Standar Operasional pada Bank Syariah

Standar operasional pada bank syariah dibagi menjadi dua, yaitu bagian sumber daya manusia dan bagian peralatan dan tempat. Bagian sumber daya manusia, khususnya *frontliner*, meliputi: *customer service*, *teller*, dan *security*. Sementara itu, bagian peralatan dan tempat meliputi: standar telepon, mesin ATM, toilet, dan *banking hall*. Standar operasional bank terdiri atas: standar penampilan petugas perbankan, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan, standar penanganan keluhan nasabah.

A. Standar penampilan

Standar penampilan menurut (Ikatan Bankir Indonesia, 2015), dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas dengan standar layanan. Standar penampilan petugas perbankan meliputi standar dalam berpakaian penampilan fisik. Untuk bagian *frontliner* yaitu:

a. Untuk frontliner pria:

- 1) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (kemeja, lengan panjang, menggunakan dasi, name tag, celana bahan).
- 2) Rambut pendek berwarna hitam, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi.
- 3) Jika berkumis dicukur rapi dan tidak bercabang.
- 4) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel maksimal ber hak 5 cm.
- 5) Tidak tercium bau badan dan mulut.
- 6) Kuku terpelihara, pendek, dan bersih.
- 7) Asesoris berupa jam tangan dan maksimal 1 cincin.

b. Untuk frontliner wanita:

- 1) Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (rok, blouse, dan blazer serta name tag).
- 2) Rambut kering, tersisir rapi/digulung/dicepol dan berwarna hitam.

- 3) Jika berkerudung menggunakan warna kerudung sesuai seragam (blouse) dan rapi.
- 4) Rias wajah menggunakan bedak dan lipstick dengan warna tidak menor (berlebihan).
- 5) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.

c. Untuk security:

- 1) Menggunakan seragam security berwarna putih untuk pagi dan malam menggunakan warna hitam, memakai dalam kaos putih.
- 2) Menggunakan gel rambut.
- 3) Menggunakan pelembab.
- 4) Rambut pendek rapi tidak menyentuh kerah dan berwarna hitam.
- 5) Menggunakan atribut pengamanan seperti pentungan.

B. Kebersihan dan Kerapian Ruang Kerja

Ruang kerja pada umumnya tempat berlangsungnya proses pekerjaan. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja dapat mendukung kenyamanan dalam memberikan layanan. Ruang kerja yang bersih, rapi dan nyaman memberikan efek kepuasan dan kenyamanan nasabah.

C. Pengetahuan Mengenai Produk dan Jasa Perbankan

Pengetahuan atas produk dan jasa perbankan yang dilayani tempat pegawai bank kerja, harus dikuasai secara penuh, minimal sesuai dengan *job desk* dan fungsi jabatan, sebagai pelayanan nasabah perbankan. Sebagai contoh, seorang *costumer service* setidaknya menguasai pengetahuan mengenai produk funding seperti tabungan, giro, pinjaman, *e-banking*. *Teller* setidaknya menguasai perihal transaksi setoran tunai, penarikan tunai dan pemindahbukuan. *Security* mampu menguasai cara menyambut nasabah, dan sebagian produk di bank syariah.

D. Standar Penanganan Keluhan Nasabah

Pengaduan nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Oleh karena itu, mengatasi keluhan nasabah harus dengan cara-cara yang positif. Ketika terjadi keluhan maka kemungkinan yang dirasakan oleh penyampai keluhan yang tidak memuaskan nasabah bisa mendorong terjadinya situasi atau kondisi yang semakin mengecewakan.

Penanganan keluhan harus serius, cepat dan tuntas. Terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi keluhan, yaitu:

- 1) Empati kepada penyampai keluhan. Empati ini merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Dengan sikap ini, kita

dapat memperoleh sikap yang sama dari si pemberi keluhan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhan.

- 2) Kecepatan memberikan tanggapan. Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang penting dalam menangani keluhan, hal tersebut dapat meredam/menghilangkan informasi negative dari penyampai keluhan. Bila terdapat masyarakat mengajukan keluhan dan tidak mendapatkan penanganan yang tepat, hal tersebut akan memicu ketidakpuasan nasabah dan akan menimbulkan kesulitan untuk mengubah kondisi hati penyampaian keluhan agar menjadi puas terhadap sikap dan bentuk pelayanan yang kita berikan.
- 3) Permintaan maaf. Secara umum pengeluh mengharapkan permintaan maaf dan hal ini seharusnya selalu dilakukan apabila nasabah/pelaku lainnya menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan terhadap apa yang pengeluh harapkan.
- 4) Kredibilitas. Kredibilitas merujuk kepada keinginan kita sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah serta upaya apa yang dilakukan kita untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi dimasa yang akan datang. Kredibilitas mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pada penanganan keluhan karena dapat menurunkan aktivitas obrolan dari mulut ke mulut secara negatif.
- 5) Perhatian. Perhatian merujuk pada interaksi antara kita dengan kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan

kepercayaan kepada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pemberi layanan merupakan sebuah konstruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Interaksi antara kita sebagai organisasi/pemberi layanan dengan penyampai keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

2.2 Pelayanan

Lovelock (2002:5) mendefinisikan pelayanan merupakan kegiatan ekonomi yang menciptakan dan memberikan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu, sebagai hasil dan tindakan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri atau atas nama penerima jasa tersebut.

Aritonang (2005:26) mengatakan pelayanan juga merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal dan dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan terbagi dalam dua kategori yaitu bagi petugas menjalankan kewajiban untuk memenuhi keperluan atau kebutuhan dari pelanggan, disamping itu dalam segi pelanggan membutuhkan untuk dilayani sesuai harapan dan pelayanan yang baik dapat menarik perhatian pelanggan untuk tujuan tertentu.

2.2.1 Kualitas

Pelayanan

Kotler (2009:49) mendefinsikan kualitas pelayanan merupakan seluruh ciri serta sifat suatu produk yang berpengaruh kepada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

Lupiyoadi (2006:181) mengatakan kualitas pelayanan merupakan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh perusahaan.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah keberhasilan perusahaan menyangkut ciri serta sifat produk yang berkualitas untuk mencapai keberhasilan perusahaan.

2.3 Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking* dan melakukan melakukan transaksi langsung dengan nasabah baik itu dalam bentuk setoran, penarikan maupun penukaran uang tunai maupun non tunai.

Sebagai *frontline*, *teller* adalah bagian terpenting karena merupakan transaksi awal antara bank dengan nasabah sehingga *teller* dituntut untuk dapat menciptakan citra *professional*, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas.

2.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Teller

Teller mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menjalankan kegiatannya, yaitu:

a. Tugas Teller

- 1) Melaksanakan dan memproses transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya,
- 2) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/*bank notes* dan warkat berharga,

- 3) Meyakini kesesuaian fisik uang dengan warkat transaksi,
- 4) Melaksanakan pembukaan dan validasi dengan benar,
- 5) Menjamin kerahasiaan *password* milik sendiri dan tidak melakukan sharing *password* dengan pegawai lainnya,
- 6) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian computer,
- 7) Melaksanakan penukaran uang lusuh ke Cabang Koordiansi *pooling cash*/Bank Indonesia,
- 8) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah,
- 9) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada dibawah kelolaan *outlet*,
- 10) Melakukan verifikasi antara *voucher* dengan validasi dan laporan transaksi teller,
- 11) Meyakini keaslian dan keabsahan *specimen* tanda tangan nasabah pada warkat dan form transaksi penarikan antar cabang,
- 12) Memeriksa identitas nasabah dengan benar, Menjamin keamanan *box teller* dan kewenangan memegang kunci *box*,
- 13) Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi,
- 14) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke Cabang Koordinator/*pooling cash* atau nasabah.

b. Tanggung Jawab Teller

- 1) Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dengan teliti dan cepat,
- 2) Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah,
- 3) Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja,
- 4) Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci,
- 5) Patuh terhadap peraturan perusahaan. Terkait tugas dan tanggung jawab seorang teller tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal yang berada diluar tugas dan tanggungjawabnya seperti berikut:
 - a. Menggunakan rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan, seperti selisih lebih/kurang ataupun keperluan lain seperti setoran titipan nasabah, pencairan bilyet giro dan sebagainya,
 - b. Menerima atau memproses transaksi titipan dari nasabah, kecuali telah diatur dalam ketentuan yang berlaku di bank.

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri berdiri sejak tahun 1999, kehadiran Bank Syariah Mandiri merupakan berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk dipangung politik nasional telah menimbulkan beragam dampak negative yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada tanggal 31 Juli 1999, pemerintah melaukan penggabungan (*merger*) empat bank, yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri.

Bank mandiri merespon berlakunya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah. Pemberlakuan UU tersebut merupakan peluang untuk melakukan konversi dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Gubernur Bank Indonesia mengukuhkan perubahan kegiatan usaha Bank Mandiri menjadi Bank Umum syariah melalui SK Gubernur BI No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Kemudian, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999 (www.syariahamandiri.co.id).

3.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

1. Visi

Bank Syariah Mandiri untuk mencapai tujuannya memiliki visi yaitu menjadi “Bank Syariah Terdepan dan Modern”.

2.Misi

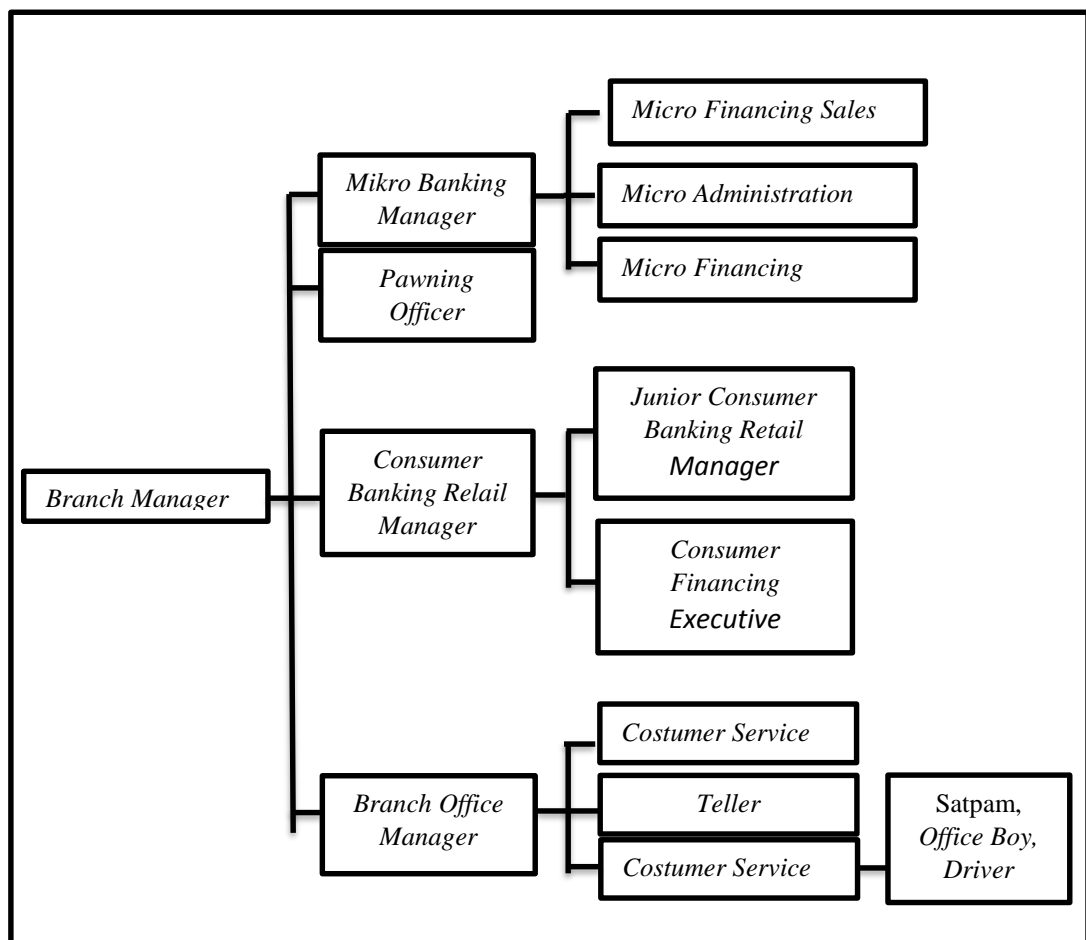
Dalam menjalankan visi tersebut, Bank Syariah Mandiri memiliki beberapa misi untuk mencapai visi yaitu sebagai berikut:

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan,
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah,
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel,
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal,

- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat,
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Berikut adalah struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang

Setiap bidang memiliki tugas masing-masing, yaitu:

1. *Branch Manager* bertanggung jawab mengelola dan memantau segala aktifitas Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang,

2. *Branch Operation and service Manager* bertugas memverifikasi seluruh data kegiatan operasional di *banking hall* dan menyetujui administrasi segala transaksi yang ada di *banking hall* sebelum dilaporkan ke *Branch Manager*. *Branch Operation and Service Manager* membawahi beberapa unit kerja yaitu:
 - a. *Customer Service* bertugas melayani pembukaan dan penutupan rekening, menjelaskan produk ke nasabah serta memasukkan data dokumen nasabah ke system.
 - b. *Teller* bertugas melayani transaksi tunai dan non tunai serta meakukan pengisian uang di mesin ATM Bank Syariah Mandiri,
 - c. *General Support Staff* bertugas mengatur keuangan bank dan mengeluarkan biaya-biaya yang diperukan bank. *General Support Staff* membawahi beberapa unit kerja, yaitu:
 - a) *Driver*,
 - b) *Satpam*,
 - c) *Office boy*
3. *Pawning Officer* bertanggung jawab atas layanan gadai dan cicil emas di Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang,
4. *Consumer Banking Retail Manager (CBRM)* bertugas memasarkan pembiayaan, menganalisa pembiayaan serta bertanggung jawab atas pembiayaan tersebut. CBRM membawahi beberapa unit, yaitu:
 - a. *Junior Consumer Banking Retail Manager* bertugas membantu CBRM,

- b. *Cotumer Financing Exsecutive (CFE)* bertugas memasarkan pembiayaan Griya, dana pension dan OTO BSM.
5. *Micro Banking Manager* bertugas atas pencapaian target pembiayaan mikro Bank Syariah Mandiri. *Micro Banking Manager* membawahi beberapa unit, yaitu:
- a. *Mincro Administration* bertugas membuat akad dan memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan,
 - b. *Micro Financing Sales* bertugas memasarkan produk pembiayaan mikro,
 - c. *Micro Financing Analyst* bertugas menganalisa pembiayaan mikro sebelum pencairan dilakukan.

3.1.4 Produk layanan dan Jasa Bank Syariah Mandiri

1. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan menggunakan *akad mudharabah muthlaqah*.

2. Tabungan Simpatik

Tabungan dalam mata uang rupiah dengan menggunakan akad *wadiah*.

3. BSM Tabungan Dollars

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) dengan berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

4. BSM Tabungan Pensiun

Simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah, produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

5. Tabungan Mabruur

Tabungan yang digunakan untuk menunaikan haji/umrah dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah.

6. BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

7. BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang USD untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah untuk perorangan atau non perorangan.

8. BSM Deposito

Tabungan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadi'ah yad dhamanah.

9. BSM Tabungan Pensiun

Investasi berjangka waktu 1,3,6 dan 12 bulan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah muthlaqah.

10. BSM Deposito Valas

Investasi berjangka waktu 1,3,6, dan 12 bulan dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip muthlaqah.

11. Pembiayaan Konsumer

A. BSM Implan

BSM Implan adalah pembiayaan consumer yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal.

BSM Implan dapat mengkoordinir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan. BSM implant menggunakan akad wakalah wal murabahah untuk pembelian barang, sedangkan untuk memperoleh manfaat atas jasa digunakan akad wakalah wal ijarah.

B. Pembiayaan Pensiunan

Pembiayaan kepada pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen kepada para pensiunan dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan. Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

C. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal, baik baru maupun bekas dilingkungan developer dengan system murabahah.

D. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem murabahah.

E. BSM Gadai Emas

Produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternative memperoleh uang tunai dengan cepat yang diperuntukkan untuk perorangan dengan menggunakan akad rahn.

F. BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan menggunakan akad murabahah.

12. Jasa BSM

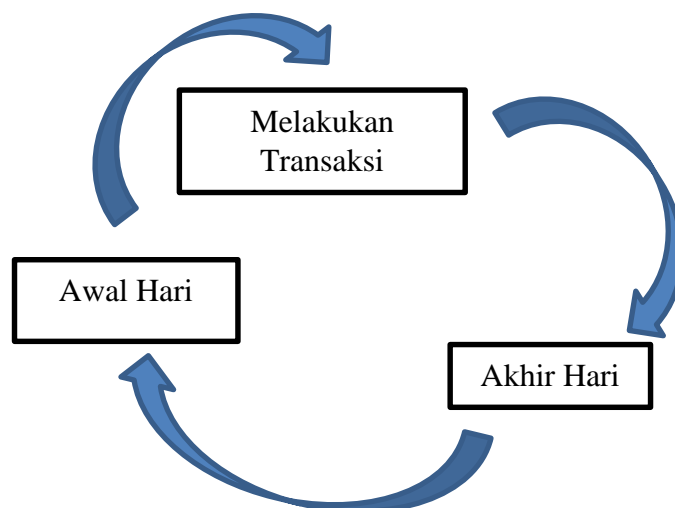
- A. Jasa Produk dan Operasional
- B. BSM Card
- C. BSM Sentra Bayar
- D. BSM SMS Banking
- E. BSM Mobile Banking
- F. BSM Net Banking
- G. Pembayaran Melalui Menu Pemindahbukuan di ATM
- H. BSM Jual Beli Valas
- I. BSM Elektronik Payroll
- J. Transfer Uang Tunai
- K. BSM E-Money

3.2 Data Khusus

3.2.1 Aktivitas Transaksi Harian Unit Teller di Bank Syariah Mandiri

Untuk dapat menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya sebagai seorang teller, teller harus melakukan persiapan-persiapan terhadap tugas yang akan dijalankan. Transaksi teller meliputi :

1. Proses Awal Hari
2. Melakukan Transaksi dengan Nasabah
3. Proses akhir Hari



Gambar 3.2 Aktivitas harian teller

1. Proses Awal Hari

Saat awal hari teller harus mengambil uang tunai dari khazanah. Sign on awal hari dilakukan agar teller dapat mengakses system aplikasi pendukung. Teller harus menginput saldo awal hari untuk setiap mata uang yang dipercayakan kepadanya. Pengaktifan pinpad dilakukan setelah sign on awal

hari agar transaksi yang memerlukan pinpad dapat berjalan normal.

Berikut persiapan yang harus dilakukan oleh teller pada saat proses awal hari.

- A. Mempersiapkan peralatan kerja pada proses awal hari
 - a. Mempersiapkan papan nama/*name desk*
 - b. Mempersiapkan uang (cash box) untuk transaksi nasabah
 - c. Mempersiapkan brosur produk dimeja *teller*
 - d. Mempersipakan alat tulis yang berfungsi di meja *teller*
 - e. Mempersiapkan keberadaan formulir transaksi
 - f. Memeriksa pinpad
 - g. Memeriksa komputer, *pass book printer* dan jaringan komunikasi serta listrik
 - h. Memeriksa stempel dan ban tinta
 - i. Mempersiapkan busa untuk menghitung uang
 - j. Mempersiapkan ban uang
 - k. Mempersiapkan amplop uang
 - l. Mempersiapkan karet pengikat
 - m. Memeriksa alat *tellstrook*
 - n. Memeriksa lampu ultra violet
 - o. Memeriksa mesin hitung uang
- B. Melakukan posting saldo awal teller yang diterima dari head teller
 - a. Mengidentifikasi transaksi yang dibutuhkan nasabah

1. Transaksi *teller* rutin tunai maupun non tunai, yang meliputi transaksi penarikan tunai, penyetoran tunai, pemindahbukuan, pengakuan cek dan pembayaran-pembayaran,
2. Melakukan pengecekan catatan atas instruksi nasabah atau order dari Kantor Pusat untuk mengidentifikasi jenis prosuk dana pihak ketiga dan layanan jasa lainnya terkait pelayanan *teller*,
3. Mempelajari jenis produk/layanan yang dimintakan oleh nasabah dan memintakan persyaratan yang diperlukan kepada nasabah sesuai prosedur yang ditetapkan oleh bank,
4. Melakukan mitigasi risiko transaksi yang terkait dengan *teller*, baik transaksi tunai maupun non tunai, antara lain: kebenaran jumlah fisik uang, keaslian fisik uang, otentikasi warkat dan tanda tangan nasabah, kebenaran dan kelengkapan pengisian formulir,
5. Mempersiapkan kebutuhan uang tunai,
6. Menghitung kebutuhan uang tunai, dengan melakukan pemeriksaan saldo awal yang ada, perkiraan jumlah setoran dan penarikan tunai baik transaksi rutin atau khusus, atas hasil perhitungan kebutuhan uang tunai, teller meminta untuk menambah persediaan uang tunai untuk kekurangan dan menyetor uang ke *polling cash* atas kelebihan persediaan uang tunai yang ada di *teller*,
7. Mengisi formulir untuk keperluan pengambilan atau penyetoran uang tunai dari atau ke *pooling cash*.

2. Pada saat melakukan transaksi dengan nasabah
 - A. Mengidentifikasi transaksi nasabah,
 - B. Permintaan layanan perbankan yang diajukan oleh nasabah diidentifikasi sesuai jenis produk/layanan yang ditawarkan oleh bank (tunai/non tunai),
 - C. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan, system dan prosedur bank,
 - D. Jika terdapat data yang mencurigakan melakukan tindakan *contingency* seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK, *enhance due diligence* dan penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML,
 - E. Melakukan layanan transaksi tunai dengan nasabah,
 - F. Formulir dan dokumen transaksi dari nasabah diverifikasi sesuai dengan sistem prosedur bank,
 - G. Setoran tunai dari nasabah diterima sesuai dengan sistem prosedur bank,
 - H. Pembayaran tunai dilakukan kepada nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank,
 - I. Transaksi tunai diatas dibukukan sesuai dengan sistem dan prosedur bank,
 - J. Formulir dan dokumen transaksi nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank,
 - K. Melakukan transaksi non-tunai dengan nasabah,
 - L. Melakukan layanan transaksi non-tunai di atas dibukukan sesuai system dan prosedur bank,

M. Transaksi non tunai nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.

Adapun Transaksi-transaksi yang dilakukan oleh teller yaitu:

1. Transaksi setoran

Transaksi setoran terdiri dari setoran tunai dan setoran pemindahbukuan.

Adapun syarat untuk transaksi setoran:

- a. Uang tunai
- b. Pengisian bukti setoran
- c. Buku tabungan, jika setoran dilakukan dengan buku.

Dalam penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU dan PPT), teller wajib mengidentifikasi nasabah atau non-nasabah (walk in customer) yang melakukan transaksi setoran dan memastikan slip transaksi setoran telah diisi lengkap sesuai dengan kondisi penyeteroran. Syarat transaksi setoran yang dilakukan non-nasabah adalah:

- Perorangan: nama lengkap, nomor identitas, dan alamat tempat tinggal.
- Perusahaan: nama perusahaan dan alamat kedudukannya.

Proses pelaksanaan transaksi setoran yang dilakukan teller mengikuti proses berikut ini:

1. Terima uang dan bukti setoran dari nasabah, lalu hitung, periksa dan simpan uang ditempat yang aman,
2. Posting transaksi pada sistem aplikasi penunjang,
3. Bebankan biaya transaksi (jika ada biaya),

4. Cetak validasi pada buku tabungan atau formulir setoran,
 5. Periksa hasil validasi,
 6. Serahkan bukti transaksi pada nasabah,
 7. Simpan bukti transaksi untuk proses balancing.
2. Transaksi tarikan

Transaksi tarikan terdiri atas transaksi tunai dan transaksi pemindahbukuan. Berikut aturan umum bank terkait dengan tarikan dari gabungan:

Status	Penarikan
Dan	Harus dilakukan dan/atau ditandatangani oleh seluruh nasabah pemilik rekening gabungan. Khusus rekening tabungan/deposito/giro valas, jika salah satu pemilik berhalangan hadir, maka harus dilengkapi dengan surat pernyataan dari nasabah yang berhalangan hadir tersebut.
Atau	Dapat dilakukan atau ditandatangani oleh salah satu nasabah pemilik rekening gabungan.

Tabel 3.1 aturan umum bank terkait dengan tarikan gabungan

Syarat transaksi tarikan sebagai berikut:

- Buku tabungan
- Slip penarikan
- KTP asli pemilik rekening

3. Transaksi Pemindahan

Transaksi pemindahan adalah transaksi pemindahbukuan yang dilakukan oleh pemilik rekening atau kuasanya, dari satu rekening ke rekening lain yang

dimilikinya di suatu bank yang sama. Syarat transaksi untuk pemindahan adalah:

Rekening	Syarat transaksi
Tabungan	a. Buku tabungan b. Penginputan PIN (jika transaksi menggunakan mesin pinpad) c. Formulir transaksi pemindahan dana antar rekening
Giro	a. Cek/bilyet giro yang telah ditandatangani oleh pemilik rekening dan telah diverifikasi b. Formulir transaksi setoran

Tabel 3.2 Syarat Transaksi Pemindahbukuan

4. Transaksi Pembayaran

Pembayaran merupakan transaksi pembayaran kepada pihak ketiga yang dapat melalui *counter bank*, baik secara tunai maupun pemindahan.

3. Proses Akhir Hari

Pada akhir hari sebelum melakukan balancing, teller harus memisahkan slip transaksi pada hari tersebut per masing-masing jenis transaksi dan mata uang dan kemudian dijumlahkan dengan mesin hitung.

Balancing teller dilakukan untuk memastikan bahwa semua transaksi telah diinput dengan benar sesuai dengan saldo uang tunai yang tercatat pada

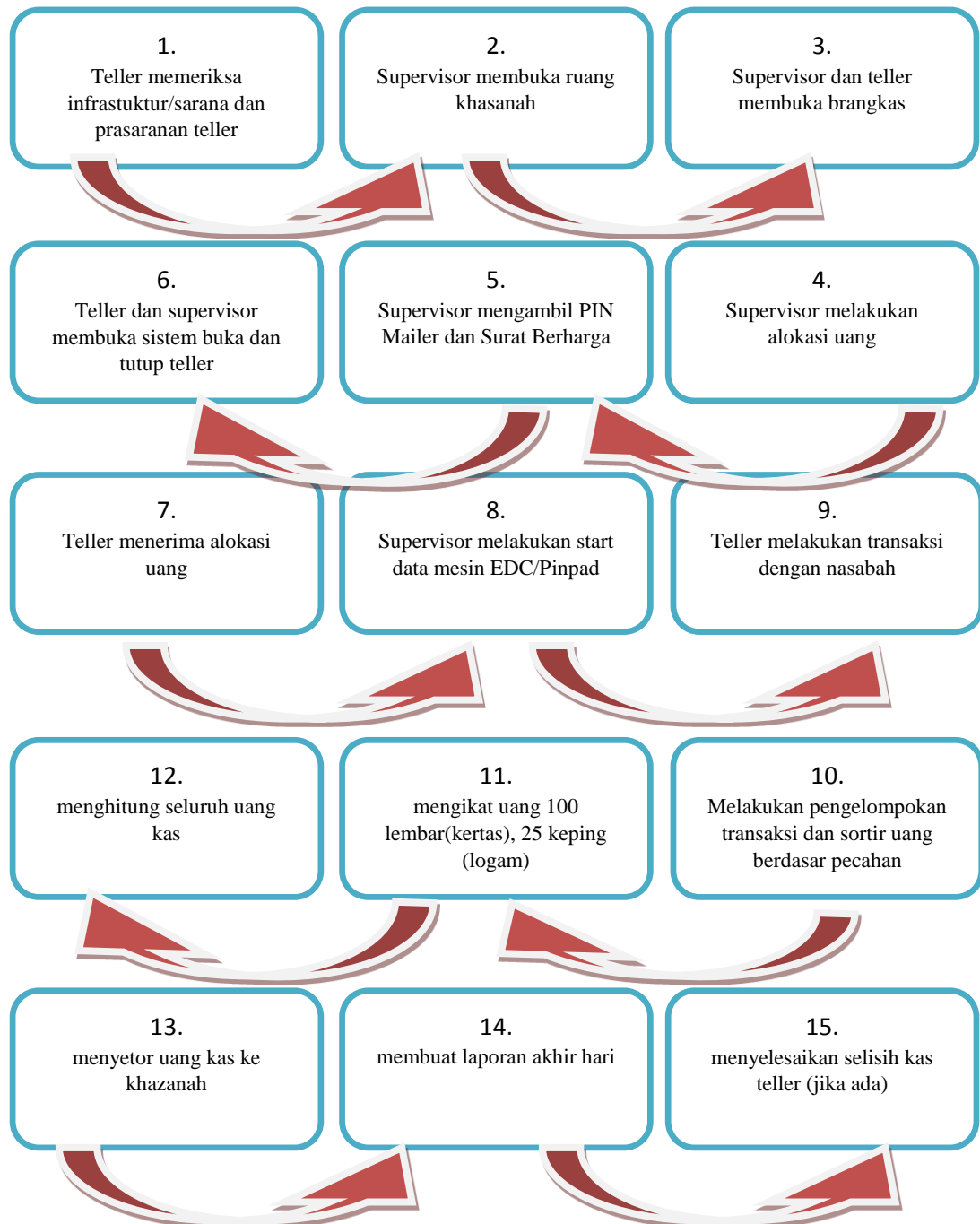
computer. Jika terdapat selisih pada balancing tunai, teller harus melakukan penyetoran uang tunai ke khazanah.

Berikut adalah hal yang dilakukan teller pada saat melakukan proses akhir hari.

- a. Memeriksa kecocokan saldo akhir hari dengan laporan transaksi teller hari itu dan memeriksa ulang validasi posting,
- b. Memposting setiap transaksi ke dalam rekening dengan benar dan melaksanakan validasi slip yang digunakan untuk transaksi,
- c. Memastikan bahwa semua dokumen dan slip transaksi telah diproses,
- d. Memeriksa hasil cetak validasi dengan data asli (mencocokkan jumlah dan nomor rekening yang tertulis pada slip yang telah divalidasi),
- e. Memisahkan lembaran slip transaksi yang masih harus diproses oleh bagian lain misalnya formulir transfer harus diproses lebih lanjut oleh petugas *back office*. Pemisahan tersebut berdasarkan transaksi tunai dan transaksi pemindahbukuan/non-tunai,
- f. Menyusun slip yang telah divalidasi berdasarkan nomor urutan transaksi,
- g. Meyakini nilai antara saldo pada sistem, fisik uang dan slip transaksi yang telah sesuai,
- h. Menyerahkan semua fisik uang, slip setoran dan voucher transaksi tunai diserahkan ke head teller untuk diverifikasi,
- i. Bila saldo akhir telah sesuai, *teller* mencetak laporan transaksi teller dan summary teller untuk diserahkan ke *head teller*,

- j. Apabila terjadi selisih uang kas baik selisih kurang maupun lebih, teller wajib melaporkan ke *head teller*,
- k. Selisish kurang akibat kesalahan teller dan tidak dapat diselesaikan dengan nasabah menjadi beban teller yang bersangkutan,
- l. Melakukan penonaktifan pinpad,
- m. Menutup sistem (*sign off*) sehingga tidak dapat digunakan lagi untuk bertransaksi,
- n. Mematikan komputer dan meninggalkan tempat kerja tanpa membawa uang tunai dan dokumen transaksi.

Alur Aktivitas Awal hari sampai Akhir Hari Teller



BAB IV

PENUTUP

4.1

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka terdapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran dan fungsi *teller* dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah dapat dilihat dari standar pelayanan. Pelayanan prima penting dalam keberhasilan merebut hati nasabah, kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik. Pelayanan prima kepada nasabah merupakan kunci sukses dari Bank Syariah Mandiri untuk menghadirkan pelayanan prima kepada nasabahnya, yaitu dengan senyum, salam, sapa dan mendo'akan nasabah agar berkah.
2. Memahami aktivitas transaksi harian *teller* di Bank Syariah Mandiri sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan berpengaruh untuk meningkatkan penjualan pada produk dan nasabah merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan Bank Syariah Mandiri.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penyusunan tugas akhir ini di PT Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang, maka saran yang dapat direkomendasikan adalah:

1. Untuk Bank Syariah Mandiri KCP Kaliurang agar mempertahankan pelayanan yang telah dijalankan dan lebih memaksimalkan lagi pelayanan terhadap nasabah dalam setiap transaksi yang dilakukan kepada nasabah.


2. Untuk meningkatkan kinerja karyawan khususnya, frontliner di PT Bank Syariah Mandiri, serta meningkatkan strategi pemasaran pada Frontliner lebih maksimal dan mempunyai ide-ide baru untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- BSM. 2017a. Sejarah Bank Syariah Mandiri, diperoleh pada 1 April 2018 di: <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/sejarah>.
- . 2017b. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri, diperoleh pada 1 April 2018 di: <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi>.
- . 2017c. Produk dan Jasa Layanan Bank Syariah Mandiri, diperoleh pada 1 April 2018 di: www.syariahmandiri.co.id
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Thomas Suyatno, Juhaepah T, Marala, Azhar Abdullah, Thomas Aponno, Tinon Yuniandi Ananda, H.A. Chalik. 2007. *Kelembagaan Perbankan*. Edisi ke-3, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- IBI (Ikatan Bankir Indonesia). 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Edisi ke-1, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- IBI (Ikatan Bankir Indonesia). 2015. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Tanpa Pengarang. *UU No.21 tahun 2008*, diperoleh pada 27 April 2018 di: http://www.bi.go.id/id/perbankan/syariah/Documents/UU_21_08_Syariah.pdf
- Sutan Remy Sjahdeini. 2014. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Gemala Dewi. 2006. *Hukum Perikatan Islam di Indonesia* . Jakarta: Kencana.
- Sudarsono, Heri. 2008. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Edisi ke-3. Yogyakarta: Ekonisia.
- Yuslia. 2013. Service Excellent, Peran Frontliner dalam Service Excellent di Bank. Diperoleh 27 April 2018 di: <http://gofaztrack.com/service-excellent/peran-frontliner-dalam-service-excellent-di-bank/>
- Aritonang Lerbin R. 2005. Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, Phillip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Bukti Slip Setoran Tunai <100 Jut BSM KCP Kaliurang Yogyakarta

MEMO SETORAN TUNAI		
No. Rek. Penerima:	<input type="text"/>	
Nama Rek. Penerima:	<input type="text"/>	
Nominal:	Rp. <input type="text"/>	
Penyetor:	<input type="checkbox"/> Nasabah <input type="checkbox"/> Bukan Nasabah	
Berita (bila diperlukan):	<input type="text"/>	

Lampiran 2: Bukti Slip Setoran Tunai > 100 Juta BSM KCP Kaliurang

Yogyakarta

mandiri
syariah
Aplikasi Setoran/Transfer/Kliring/Inkaso
Deposit/Transfer/Clearing/Collection Application

No.: B 9814698

Bismillaahirrahmaanirrahiim
Kepada to PT Bank Syariah Mandiri
 Harap dilakukan transaksi berikut *Please do this transaction:* Cabang Branch _____ Tanggal Date _____

Jenis transaksi *Transaction* Setoran *Deposit* Pemindahbukuan *Overbooking* RTGS Kliring-Inkaso *Clearing-Collection* SWIFT Wesel *Demand Draft* Lainnya *Others* _____

harap ditulis dengan huruf cetak *fill in with block letters*

VALIDASI <i>Validation</i> _____ _____ _____																			
PENERIMA <i>Beneficiary</i> <input type="checkbox"/> Penduduk <i>Resident</i> <input type="checkbox"/> Bukan Penduduk <i>Non-Resident</i> Nama <i>Name</i> _____ Nomor Rekening <i>Account Number</i> _____ Bank _____ Alamat & Nomor Telepon <i>Address & Telephone Number</i> _____	PENGRIM <i>Applicant</i> <input type="checkbox"/> Penduduk <i>Resident</i> <input type="checkbox"/> Bukan Penduduk <i>Non-Resident</i> <input type="checkbox"/> Nasabah <i>Customer</i> <input type="checkbox"/> Bukan Nasabah <i>Walk in Customer</i> Nama <i>Name</i> _____ Nomor Identitas <i>Identity Number</i> _____ Alamat & Nomor Telepon <i>Address & Telephone Number</i> _____																		
MATA UANG <i>Currency</i> <input type="checkbox"/> Rupiah <i>Local Currency</i> <input type="checkbox"/> Valuta Asing <i>Foreign Currency</i> _____	SUMBER DANA <i>Source of Fund</i> <input type="checkbox"/> Tunai <i>Cash</i> <input type="checkbox"/> Cek/Bilyet giro <i>Cheque</i> <input type="checkbox"/> Debet Rekening: <i>Debet Account:</i> _____																		
BERITA UNTUK PENERIMA <i>Message for Beneficiary</i> _____ _____																			
<div style="background-color: #006633; color: white; padding: 2px; font-weight: bold; font-size: 0.9em;"> diisi oleh Bank <i>filled out by bank</i> </div> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <tr> <td style="width: 30%;">Jumlah Transfer <i>Amount of Transfer</i></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Komisi <i>Commission</i></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Biaya Pengiriman (SWIFT/RTGS/SKN)</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Biaya Koresponden <i>Correspondent Charge</i></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Sub Total</td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Kurs <i>Rate</i></td> <td>_____</td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td>_____</td> </tr> </table> <p style="font-size: 0.7em; margin-top: 5px;"> Pemohon telah membaca serta memahami, dan dengan ini menyetujui sepenuhnya syarat-syarat dan ketentuan yang tercantum dibalik formulir transaksi ini. <i>Applicant have read and understand, and with this applicant unconditionally accept all terms and condition on the reverse of this transaction form.</i> </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <tr> <td style="width: 50%;">Pengesahan Bank <i>Bank's Authorization</i></td> <td style="width: 50%;">Tanda Tangan Pemohon <i>Applicant's Signature</i></td> </tr> <tr> <td style="height: 40px;"> </td> <td style="height: 40px;"> </td> </tr> </table>		Jumlah Transfer <i>Amount of Transfer</i>	_____	Komisi <i>Commission</i>	_____	Biaya Pengiriman (SWIFT/RTGS/SKN)	_____	Biaya Koresponden <i>Correspondent Charge</i>	_____	Sub Total	_____	Kurs <i>Rate</i>	_____	Total	_____	Pengesahan Bank <i>Bank's Authorization</i>	Tanda Tangan Pemohon <i>Applicant's Signature</i>		
Jumlah Transfer <i>Amount of Transfer</i>	_____																		
Komisi <i>Commission</i>	_____																		
Biaya Pengiriman (SWIFT/RTGS/SKN)	_____																		
Biaya Koresponden <i>Correspondent Charge</i>	_____																		
Sub Total	_____																		
Kurs <i>Rate</i>	_____																		
Total	_____																		
Pengesahan Bank <i>Bank's Authorization</i>	Tanda Tangan Pemohon <i>Applicant's Signature</i>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; font-size: 0.8em;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">Bank Tertarik <i>Drawee Bank</i></th> <th style="width: 25%;">Nomor cek/BG <i>Cheque Number</i></th> <th style="width: 25%;">Valuta <i>Currency</i></th> <th style="width: 25%;">Nominal <i>Amount</i></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;"> Jumlah <i>Amount</i> _____ Terbilang <i>in words</i> _____ </p>		Bank Tertarik <i>Drawee Bank</i>	Nomor cek/BG <i>Cheque Number</i>	Valuta <i>Currency</i>	Nominal <i>Amount</i>														
Bank Tertarik <i>Drawee Bank</i>	Nomor cek/BG <i>Cheque Number</i>	Valuta <i>Currency</i>	Nominal <i>Amount</i>																
BIAYA TRANSAKSI <i>Handling Charge</i> <input type="checkbox"/> Tunai <i>Cash</i> <input type="checkbox"/> Debet Rekening: <i>Debet Account:</i> _____																			
Biaya Bank Koresponden <i>Correspondent Charge</i> <input type="checkbox"/> Pengirim <i>Applicant</i> <input type="checkbox"/> Penerima <i>Beneficiary</i> <input type="checkbox"/> Lainnya <i>Others</i> _____																			
TUJUAN TRANSAKSI <i>Underlying Transaction</i> _____ _____																			

Perhatian: Apabila penerima adalah bukan Nasabah/Walk in Customer maka wajib mengisi alamat dan nomor telepon penerima.

AG 001
 Lembar 1 : untuk Teller
 PNRI/2016

CW011

Lampiran 3 : Bukti Slip Penarikan BSM KCP Kaliurang Yogyakarta

Aplikasi Penarikan Withdrawal Form		mandiri syariah	
Bismillaahirrahmaanirrahiim		No.: 5054122	
Cabang Branch		Tanggal Date	
Harap ditulis dengan huruf cetak Fill in with block letter			
VALIDASI Validation		MATA UANG Currency	
		<input type="checkbox"/> RUPIAH Local Currency <input type="checkbox"/> VALUTA ASING Foreign Currency	
Atas transaksi ini, agar dibebankan ke rekening: For this transaction, please debit account.		JENIS TRANSAKSI Transaction Type	
NOMOR REKENING Account Number		<input type="checkbox"/> LOKAL Local <input type="checkbox"/> ANTAR CABANG Interbranch	
NAMA PEMILIK REKENING Account Holder's Name		JUMLAH Amount	
JENIS REKENING Type of Account		TERBILANG In Words	
<input type="checkbox"/> TABUNGAN Saving <input type="checkbox"/> LAINNYA Other			
TANDA TANGAN TELLER Teller's Signature		TUJUAN TRANSAKSI Underlying Transaction	
TANDA TANGAN PENARIK Drawer's Signature			