

## **Analisis Pelayanan Teller Pada BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir**

Yuliyanti M. Manan<sup>1</sup>, Yeny Nur Aziza<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Islam Raden Rahmat, Jawa Timur, Indonesia

Email: [yuliyantim2@gmail.com](mailto:yuliyantim2@gmail.com)

### **Abstract**

*Excellent service is service provided to customers in accordance with standards so that the people served feel satisfied, happy or pleased. One form of service that must be considered by BPRS in carrying out its operations is Teller Service. Tellers are one of the important organs that are in the frontliner who must give the best impression when interacting with customers, so that professional service will be reflected. BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Wagir Cash Office is one of the BPRS whose main activity is providing services in the form of products and services. Especially at the Cash Office, Tellers have an important role in providing good service such as welcoming customers in a friendly manner, full of smiles, dressing according to Islamic law, and serving quickly and accurately. In the application of excellent service, all must be served properly and correctly so as to gain sympathy and be attractive to the prospective customer community of the bank concerned. In this study using a qualitative descriptive approach, using primary and secondary data. Primary data is obtained directly from research objects such as interviews and observations, while secondary data is supporting data such as literature and other documents. The results showed that the tellers of BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Wagir Cash Office had provided good and professional service.*

**Keywords:** Service; Tellers; BPRS



© 2023 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution ShareAlike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## **PENDAHULUAN**

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang biasa dikenal dengan singkatan BPRS merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara umum berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatan usahanya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan usaha yang dapat dilakukan oleh Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Melihat pentingnya BPRS di dalam mendukung perekonomian masyarakat, maka keberadaan BPRS perlu mendapat perhatian yang lebih baik. Fungsi BPRS sebagai lembaga kepercayaan masyarakat tidak hanya menyalurkan pembiayaan kepada pengusaha mikro, kecil dan menengah saja, melainkan juga menerima simpanan dari masyarakat dengan pelayanan yang sangat baik. Menurut Daryanto & Setyobudi I (2014) pelayanan merupakan sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat.

Setiap perusahaan dituntut untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong perusahaan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Keinginan pelanggan untuk dilayani dan diprioritaskan menjadi syarat penentu baik buruknya pelayanan yang diberikan. Pelanggan cenderung membandingkan pelayanan antara perusahaan satu dengan perusahaan yang lainnya. Hal ini dikarenakan pelanggan ingin mengetahui perbandingan pelayanan jasa antar perusahaan. Pelayanan yang terbaik dan sesuai dengan yang diharapkan akan dipilih pelanggan. Salah satu bentuk pelayanan yang harus diperhatikan BPRS dalam menjalankan operasionalnya adalah Pelayanan Teller. Teller merupakan salah satu organ penting yang berada di frontliner yang harus memberikan kesan terbaik ketika berinteraksi

dengan nasabah, sehingga ada kenyamanan dan kepuasan yang bisa dirasakan oleh nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir merupakan salah satu BPRS yang kegiatan utamanya memberikan pelayanan berupa produk dan jasa. Terutama di Kantor Kas, Teller mempunyai peranan penting dalam memberikan pelayanan dengan baik seperti menyambut nasabah dengan ramah, penuh senyuman, berpenampilan sesuai syariat Islam, dan melayani secara cepat dan tepat. Dalam penerapan pelayanan prima, semua harus dilayani dengan baik dan benar sehingga mendapat simpati dan menarik bagi masyarakat calon nasabah bank bersangkutan. Dalam memperlakukan nasabah hendaknya mengedepankan prinsip bahwa semua nasabah adalah mitra yang berhak memperoleh perlakuan yang sama tanpa membedakan nasabah besar ataupun kecil.

Berdasarkan hal tersebut, maka dilakukan penelitian ini untuk menganalisis pelayanan Teller yang berada di salah satu Kantor Kas BPRS Bumi Rinjani Kepanjen dalam menjalankan tugas dan fungsinya, apakah pelayanan seorang Teller bisa dilaksanakan dengan maksimal atau sebaliknya. Keterbatasan karyawan di BPRS tersebut membuat tugas Teller semakin banyak, dikarenakan Teller juga harus merangkap menjadi customer service.

## **KAJIAN LITERATUR**

### **1. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah**

Menurut UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menyebutkan bahwa BPR adalah lembaga keuangan yang menerima simpanan uang hanya dalam bentuk deposito berjangka tabungan, dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dalam bentuk itu dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR (Susyanti, 2016:89).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah merupakan Bank Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) tidak dapat dikonversi menjadi Bank Pengkreditan rakyat (BPR) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) harus berbadan hukum Perseroan Terbatas (PT).

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) hanya dapat didirikan dan melakukan kegiatan usaha setelah memperoleh izin dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang mana hanya dapat didirikan/atau dimiliki oleh :

- a. Warga negara Indonesia dan/atau badan hukum Indonesia yang seluruh pemiliknya warga negara Indonesia.
- b. Pemerintah daerah; atau
- c. Dua pihak atau lebih sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b.

Sebelum didirikannya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), adapun modal yang harus disetor guna mendirikan BPRS yaitu paling sedikit :

- Rp. 12.000.000.000,- (Dua Belas Miliar Rupiah), bagi BPRS yang didirikan di zona 1
- Rp. 7.000.000.000 (Tujuh Miliar Rupiah), bagi BPRS yang didirikan di zona 2
- Rp. 5.000.000.000 (Lima Miliar Rupiah), bagi BPRS yang didirikan di zona 3
- Rp. 3.500.000.000 (Tiga Miliar Lima Ratus Juta Rupiah), bagi BPRS yang didirikan di zona 4

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) didirikan dengan tujuan yaitu sebagai berikut (Susyanti, 2016) :

- a. Meningkatkan kesejahteraan ekonomi umat Islam, terutama masyarakat golongan ekonomi lemah yang pada umumnya di daerah pedesaan.

- b. Menambah lapangan kerja terutama di tingkat kecamatan sehingga dapat mengurangi arus urbanisasi.
- c. Membina semangat Ukhuwah Islamiyah melalui kegiatan ekonomi dalam rangka meningkatkan pendapatan per kapita menuju kualitas hidup yang memadai.

Demi mencapai tujuan didirikannya BPRS tersebut, adapun strategi operasional yang digunakan meliputi :

- a. BPRS tidak bersifat menunggu terhadap adanya permintaan fasilitas melainkan bersifat aktif dengan melakukan sosialisasi/penelitian kepada usaha-usaha berskala kecil yang perlu dibantu tambahan modal, sehingga memiliki prospek bisnis yang baik.
- b. BPRS memiliki jenis usaha yang waktu perputaran uangnya jangka pendek dengan mengutamakan usaha skala menengah dan kecil.
- c. BPRS mengkaji pangsa pasar, tingkat kejenuhan serta tingkat kompetitifnya produk yang akan diberi pembiayaan.

Setelah didirikannya Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dengan berbagai strategi operasional yang dimiliki, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) mempunyai Kegiatan Usaha yang sesuai dengan UU No. 21 Tahun 2008 Pasal 21 yaitu :

- a. Menghimpun dana dari masyarakat
- b. Menyalurkan dana kepada masyarakat
- c. Menempatkan dana pada Bank Syariah lain

Sesuai dengan UU No. 21 tahun 2008 Pasal 25 hal-hal yang dilarang bagi Bank Pembiayaan rakyat Syariah yaitu :

- a. Melakukan kegiatan usaha usaha yang bertentangan dengan Prinsip Syariah
- b. Menerima simpanan Giro dan ikut serta dalam lalu lintas pembayaran.
- c. Melakukan kegiatan usaha dalam valuta asing, kecuali penukaran uang asing dengan izin Bank Indonesia.
- d. Melakukan kegiatan usaha perasuransian, kecuali sebagai agen pemasaran produk asuransi syariah.

- e. Melakukan penyertaan modal, kecuali pada lembaga yang dibentuk untuk menanggulangi kesulitan likuiditas Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS); dan
- f. Melakukan usaha lain di luar kegiatan usaha.

Didalam struktur organisasi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terdapat Dewan Pengawas Syariah yang mempunyai tugas untuk memberikan nasihat dan saran kepada Direksi serta mengawasi semua kegiatan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) agar selalu sesuai dengan prinsip syariah.

## 2. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pengertian lain menunjukkan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. (Gronroos: 1990).

Pengertian pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam pemberian pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah atau anggota. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani nasabah dengan artian karyawan langsung berhadapan dengan nasabah atau pelayanan melalui telepon.

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengguna jasa (customer/nasabah) minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira atau senang. Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “excellent service” yang mempunyai arti yaitu pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Pelayanan prima mencerminkan pendekatan seluruhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah-nasabahnya. Bentuk pelayanan prima yang baik diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggung jawab. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya attitude (sikap), skill (kemampuan) dan knowledge (pengetahuan) (Bintoro, 2014).

Pelayanan prima juga merupakan hal yang terpenting untuk memberikan keuntungan terhadap perusahaan dikarenakan kelangsungan hidup perusahaan tentu saja dipengaruhi oleh layanan prima yang diberikan perusahaan tersebut.

Agar dapat mengetahui apa saja indikator bahwa sebuah pelayanan dianggap prima dapat dimulai dengan mengetahui kelima prinsip dasar pelayanan prima yaitu :

- a. Mengutamakan pelanggan.
- b. Sistem yang efektif.
- c. Melayani dengan hati.
- d. Perbaikan yang berkelanjutan; dan
- e. Memberdayakan pelanggan.

Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Bagi perusahaan,

pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya.

Selain mempunyai tujuan yang jelas, adapun manfaat pelayanan prima yaitu akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Berikut ini adalah manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan atau institusi perbankan dengan melaksanakan budaya pelayanan prima bagi nasabahnya, yaitu :

- a. Meningkatkan citra perusahaan
- b. Promosi bagi bank
- c. Menciptakan kesan pertama yang baik
- d. Meningkatkan daya saing
- e. Meningkatkan loyalitas nasabah

Adapun sikap yang perlu dimiliki oleh pegawai berdasarkan konsep pelayanan prima yaitu (Bintoro, 2014) :

- a. Rasa memiliki terhadap instansi
- b. Rasa kebanggaan terhadap pekerjaan
- c. Loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan
- d. Ingin menjaga martabat dan nama baik instansi

### 3. Teller Bank

Untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka Bank perlu menjaga citra positif di mata nasabahnya. Teller merupakan penunjang utama dalam meningkatkan citra perbankan. Teller merupakan salah satu di antara tiga organ penting bagi sebuah bank yang mana merekalah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan khususnya terhadap nasabah bank. Ketiga organ penting yang dimaksud diatas yaitu Customer Service, Teller dan Satpam.

Teller memiliki tanggung jawab yang besar dalam melakukan tugasnya, terutama terkait dengan keakuratan dan ketepatan dalam melayani transaksi nasabah serta mencatat transaksi dengan benar (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Sebagai frontliner, Teller yang dapat memberikan pelayanan berkesan akan membawa dampak positif bagi bank.

Teller adalah petugas Bank yang bekerja di front line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai atau nontunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. Teller juga merupakan petugas bank yang bertanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat Dan Pembubuhan tanda tangan seorang Teller Bank sangat diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, serta pemindahbukuan/penyetoran nontunai (rupiah dan valuta asing). Tidak hanya berfungsi memberikan layanan jasa kepada nasabah.

Sehubungan dengan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya, seorang Teller pun memiliki wewenang yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya, yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya kecuali memang hal itu terjadi di luar jangkauannya). Oleh karenanya, sebelum memproses transaksi pada sistem aplikasi penunjang, teller harus memastikan kebenaran dan kesesuaian transaksi dengan formulir transaksinya.

Terkait tugas dan tanggung jawabnya, seorang teller tidak diperkenankan melakukan hal-hal yang berada di luar tugas dan tanggung jawabnya seperti hal-hal berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2014) :

- a. Menggunakan suatu rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, 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.

Sebagai frontliner officer, penampilan seorang Teller mempunyai peran penting karena teller berhubungan langsung dengan nasabah. Citra yang ditampilkan oleh teller mencerminkan citra diri perusahaan. Penampilan seorang teller bank harus mencerminkan penampilan yang profesional karena bank adalah bisnis kepercayaan. Menjadi seorang Teller pun juga dituntut harus memiliki keterampilan dasar tertentu yang dibutuhkan agar seorang Teller mampu memproses sebuah transaksi yang menjadi tanggung jawabnya dengan lancar dan sesuai standar Bank. Berikut ini keterampilan yang dituntut dari seorang Teller (IBI, 2014:) :

- a. Pemeriksaan identitas nasabah
- b. Pemeriksaan formulir terkait transaksi yang dilakukan seorang Teller
- c. Pemeriksaan tanda tangan, yaitu pencocokan tanda tangan pada slip transaksi dengan dokumen asli atau spesimen bank, yang dilakukan dengan memperhatikan hal-hal seperti : tarikan tanda tangan, penulisan ejaan dan efek dari penggunaan alat tulis bertinta tebal.

d. Pemeriksaan validasi. Teller harus melakukan verifikasi terhadap setiap transaksi yang telah diproses dengan mencocokkan hasil validasi transaksi dengan data yang tercantum pada slip transaksi.

Adapun macam-macam transaksi yang dilakukan oleh Teller yaitu sebagai berikut :

a. Proses Awal Hari

Saat awal hari, teller harus mengambil uang tunai dari khazanah. Jika teller memiliki limit persediaan uang tunai, pada awal hari ia cukup mengambil cash box dari khazanah. Berikut ini adalah persiapan yang harus dilakukan teller pada saat proses awal hari.

- 1) Mempersiapkan peralatan kerja pada proses awal hari seperti mempersiapkan uang untuk transaksi nasabah, mempersiapkan keberadaan formulir transaksi dan memeriksa sebagian barang-barang yang dibutuhkan mulai dari personal komputer, passbook printer, jaringan komunikasi dan listrik, stempel, lampu ultraviolet dllnya.
- 2) Melakukan posting saldo awal teller yang diterima dari head teller.
- 3) Mengidentifikasi transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah.

b. Melakukan transaksi dengan Nasabah Meliputi hal-hal sebagai berikut :

- 1) Permintaan layanan perbankan yang diajukan oleh nasabah diidentifikasi sesuai dengan jenis produk/layanan yang ditawarkan oleh bank.
- 2) Jika terdapat data/identitas yang mencurigakan, teller wajib melakukan tindakan contingency seperti rekomendasi pelaporan kepada PPTAK dan melakukan penolakan transaksi apabila terdapat indikasi transaksi AML.

- 3) Formulir dan dokumen transaksi dari nasabah diverifikasi dan di validasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
- 4) Setoran tunai dari nasabah diterima sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
- 5) Pembayaran tunai dilakukan kepada nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
- 6) Transaksi tunai dan non tunai di atas dibukukan sesuai dengan sistem dan prosedur bank.

### 3. Proses Akhir Hari

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

Berikut ini adalah hal-hal yang dilakukan teller pada saat melakukan proses akhir hari :

- 1) Memeriksa kecocokan saldo akhir hari dengan laporan transaksi teller hari itu dan memeriksa ulang validasi posting.
- 2) Memposting setiap transaksi ke dalam rekening dengan benar dan melaksanakan validasi slip yang digunakan untuk transaksi.
- 3) Memastikan bahwa semua dokumen dan slip transaksi telah di proses.
- 4) Memeriksa hasil cetak validasi dengan data asli (mencocokkan jumlah dan nomor rekening yang tertulis pada slip yang telah divalidasi).
- 5) Memisahkan tembusan/lembaran slip transaksi yang masih harus diproses oleh bagian lain, misalnya formulir transfer harus diproses lebih lanjut oleh petugas back office.
- 6) Menyusun slip yang telah divalidasi berdasarkan nomor urut transaksi.
- 7) Meyakini nilai antara saldo pada sistem, fisik uang, dan slip transaksi telah sesuai.
- 8) Menyerahkan semua fisik uang, slip setoran dan voucher transaksi tunai termasuk transaksi reversal kepada head teller untuk diverifikasi.

- 9) Bila saldo akhir telah sesuai, teller mencetak laporan transaksi teller dan ringkasan teller untuk diserahkan kepada head teller.
- 10) Apabila terjadi selisih uang kas baik selisih kurang ataupun selisih lebih, teller wajib melaporkan kepada head teller.
- 11) Selisih kurang akibat kesalahan teller dan tidak dapat diselesaikan dengan nasabah menjadi beban teller yang bersangkutan.
- 12) Melakukan penonaktifan pin pad
- 13) Menutup sistem (sign off) sehingga tidak dapat digunakan lagi untuk bertransaksi.
- 14) Mematikan komputer dan meninggalkan tempat kerja tanpa membawa uang tunai dan dokumen transaksi.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang lebih difokuskan untuk mendeskripsikan keadaan, sifat atau hakikat, nilai suatu objek atau gejala (Djamal M, 2015). Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari objek penelitian sedangkan data sekunder diperoleh dari data pendukung atau tidak langsung seperti literatur dan dokumen lainnya. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

## **PEMBAHASAN**

### **Pelayanan Teller BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir**

Berkaitan dengan sebuah pelayanan, BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang harus memberikan pelayanan yang baik didalam semua kegiatan operasionalnya khususnya pelayanan yang diberikan Teller. Bentuk pelayanan yang diberikan adalah sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tindakan

tersebut dilakukan secara langsung (bertatap muka) dengan nasabah atau dilakukan melalui telepon.

Sebagai petugas bank yang melakukan transaksi langsung dengan nasabah, seorang Teller mempunyai tugas utama yaitu memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai. Dalam pelaksanaan tugasnya, Teller menerima transaksi setoran rekening dengan mata uang Rupiah. Berikut ini prosedur pelaksanaan transaksi setoran yang dilakukan oleh Teller BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir yaitu sebagai berikut :

- a. Teller menerima uang dan bukti setoran dari nasabah (slip setoran), lalu dihitung, diperiksa dan menyimpan uang di tempat yang sudah disediakan khusus untuk menyimpan uang.
- b. Mengentry transaksi setoran pada sistem komputer.
- c. Cetak validasi pada slip setoran dan buku tabungan nasabah
- d. Memeriksa hasil validasi
- e. Menyerahkan bukti transaksi pada nasabah
- f. Menyimpan bukti transaksi untuk proses balancing dan sebagai arsip kantor.

Selain transaksi setoran, ada transaksi penarikan juga yang dilakukan oleh Teller BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir.

Prosedur pelaksanaan transaksi penarikan yaitu sebagai berikut :

- a. Teller menerima kartu identitas dan bukti kepemilikan rekening serta slip penarikan dari nasabah dan memastikan nasabah membubuhkan tanda tangan dihadapan Teller.
- b. Mencocokkan tanda tangan pada slip penarikan dengan kartu identitas atau bukti kepemilikan rekening.
- c. Jika tanda tangan nasabah antara slip penarikan dengan kartu identitas atau bukti kepemilikan rekening sudah cocok (sama), selanjutnya Teller mengentri transaksi pada sistem di komputer.
- d. Cetak validasi pada buku tabungan dan slip penarikan nasabah
- e. Periksa hasil validasi
- f. Ambil uang pada tempat penyimpanan uang Teller dan hitung sesuai dengan nominal yang tertera pada slip penarikan

- g. Teller menyerahkan uang dan bukti transaksi penarikan kepada nasabah
- h. Teller menyimpan bukti transaksi untuk proses balancing dan sebagai arsip kantor.

Tugas lainnya yang dilakukan Teller BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir yaitu :

a. Proses Awal Hari

- 1) Saat awal hari, yang pertama dilakukan Teller adalah mengambil uang tunai yang ditransfer dari head Teller kantor pusat BPRS Bumi Rinjani Kepanjen ke bank rekanan terdekat dengan kantor kas wagir.
- 2) Setelah itu ada juga hal-hal yang dipersiapkan oleh Teller pada saat proses awal hari, mulai dari mempersiapkan uang untuk transaksi nasabah, mempersiapkan keberadaan formulir transaksi dan memeriksa sebagian barang-barang yang dibutuhkan mulai dari personal komputer, passbook printer, jaringan komunikasi, stempel, dan lampu ultraviolet.
- 3) Selanjutnya Teller membuat slip jurnal penarikan dari kantor pusat ke ke kantor kas.
- 4) Menghitung kebutuhan uang tunai dengan melakukan pemeriksaan atas saldo awal yang ada, perkiraan jumlah setoran, dan penarikan tunai baik atas transaksi rutin maupun khusus.

b. Proses Akhir Hari

Pada akhir hari sebelum melakukan balancing saldo kas, Teller memisahkan slip transaksi pada hari tersebut per masing-masing jenis transaksi dan pecahan mata uang Rupiah, untuk kemudian dijumlah dan dicocokkan/disamakan jumlah nominal saldo akhir dengan laporan transaksi Teller (mutasi Teller). Proses kegiatan Teller akhir hari dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Memastikan bahwa semua dokumen dan slip transaksi telah di proses.
- 2) Memeriksa hasil cetak validasi dengan data asli (mencocokkan jumlah dan nomor rekening yang tertulis pada slip yang telah divalidasi).

- 3) Menyusun slip yang telah divalidasi berdasarkan nomor urut transaksi.
- 4) Meyakini nilai antara saldo pada sistem, fisik uang, dan slip transaksi telah sesuai.
- 5) Menyerahkan semua fisik uang, slip setoran dan voucher transaksi tunai termasuk transaksi reversal kepada head Teller untuk diverifikasi. Dalam hal ini, Teller kantor Kas Wagir menyetorkan uangnya kepada Bank rekanan terdekat.
- 6) Bila saldo akhir telah sesuai, Teller mencetak laporan transaksi Teller dan ringkasan berita acara Teller untuk diserahkan kepada head Teller kantor pusat.
- 7) Menutup sistem (sign off) sehingga tidak dapat digunakan lagi untuk bertransaksi.
- 8) Mematikan komputer dan meninggalkan tempat kerja tanpa membawa uang tunai dan dokumen transaksi.

Sebagai frontliner officer, penampilan seorang Teller mempunyai peran penting karena Teller berhubungan langsung dengan nasabah. Penampilan seorang Teller bank harus mencerminkan penampilan yang bagus dan profesional. Di BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir memiliki 1 orang Teller perempuan, Adapun standar penampilan menarik (good looking) yang diterapkan seperti :

- 1) Menggunakan seragam berupa setelan blazer dan yang sejenis dengan itu sesuai ketentuan dari kantor pusat BPRS Bumi Rinjani kepanjen.
- 2) Memakai hijab/kerudung sesuai dengan ketentuan pada kantor pusat BPRS Bumi Rinjani Kepanjen.
- 3) Menggunakan rias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna tidak mencolok.
- 4) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantofel.
- 5) Pada saat pandemi, mengikuti protokol kesehatan dengan selalu menggunakan masker saat melayani nasabah.

### **Kendala Pelayanan Teller BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir**

Sebagaimana diketahui bahwa fungsi Teller memberikan jasa layanan kepada nasabah berupa transaksi tunai baik kegiatan setoran maupun kegiatan penarikan serta pemidakhbukuan/penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing) (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Namun Teller BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir tidak hanya melakukan tugasnya sebagai seorang Teller saja, akan tetapi juga melakukan tugas-tugas lain yang bukan menjadi tugas Teller, seperti halnya dalam mengadministrasikan data nasabah ke sistem terkait transaksi pembukaan rekening, memeriksa kelengkapan dan kebenaran data nasabah pada saat pengisian formulir yang mana hal tersebut menjadi tugas dari seorang Customer Service. Hal ini tentunya menjadi kendala Teller dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Jika melihat tugas dan tanggung jawab dari seorang Teller yang begitu besar, job tambahan akan menjadi tantangan bagi Teller untuk tetap bisa melakukan tugas utamanya secara profesional. Teller harus mampu memprioritaskan mana yang harus diutamakan dalam melayani nasabah, menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten.

Berdasarkan hasil wawancara dengan sulistyowati Teller BPRS Bumi Rinjani Kepanjen Kantor Kas Wagir, bahwasanya dalam menjalankan peran sebagai Teller dan tugas tambahan lainnya menjadi tantangan untuk selalu bersikap profesional, harus bisa membawa kesan yang baik dalam melayani nasabah.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, menunjukkan bahwa BPRS telah melakukan pelayanan yang cukup baik. Hal ini bisa terlihat pada pelayanan Teller dalam melakukan kegiatan operasional yang meliputi proses awal hari, transaksi setoran tunai, transaksi penarikan tunai, dan proses akhir hari yang dilakukan secara rinci, teratur, teliti dan

profesional. Teller juga menjaga penampilannya agar selalu terlihat menarik dan ramah dalam melakukan pelayanan ke nasabah. Namun di sisi lain, menjadi masukan bagi BPRS Bumi Rinjani Kepanjen untuk memberikan tambahan SDM dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, tidak melakukan double job sehingga bisa meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dan menghindari resiko yang tidak diinginkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, A., & Firmansyah, M. A. (2019). *Manajemen Bank Syariah: Implementansi Teori dan Praktek*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media
- Astuti, Yuli dan Yuli rahayu. (2018). *Layanan Lembaga Keuangan Syariah Kompetensi Keahlian: Perbankan Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Ayuni, D., Fanani, B., & Sulistyowati, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah BPR BKK Kota Tegal. *Monex: Journal of Accounting Research*, 3(1).
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Djamal, M. (2015). *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta : Mitra Pustaka
- Hawadini, Aulia. (2020). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam. *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Lampung: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam - Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Jajuli, S. (2015). *Produk Pendanaan Bank Syariah*. Yogyakarta: deepublish.
- Larasati, Asri Oktarina. (2021). Strategi Pelayanan Prima Oleh Teller Untuk Membangun Loyalitas Nasabah Pada BPRS Bina Amanah Satria Kantor Kas Bumiayu. *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Purwokerto: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam - Institut Agama Islam Negeri (IAIN).
- Lubis, Haniah. (2021). *Lembaga Keuangan Syariah*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.

- Mardani. (2015). *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Mensari, Rizki Dian dan Ahmad Dzikra. (2017). Islam Dan Lembaga Keuangan Syariah. *Jurnal Al-Intaj*. 3. (1). Maret 2017. Hal. 239-240
- Muchtar, B., Rahmidani R., & Siwi, M Kurnia. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Nuraida, Cindy. (2019). Sistem Pemberian Pembiayaan Murabahah pada BPR Syariah Bumi Rinjani Batu Kantor Pusat. *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Malang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis - Universitas Muhammadiyah Malang.
- Putra, Arya Maman. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Produk Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BCA Cabang Kangengan Semarang. *Jurnal Umum Ekonomi*. Hal. 12
- Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 3/PJOK.03/2016 tentang Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
- Sere, Jefriyanto. (2020). Sistem Pemberian Pembiayaan Murabahah Pada BPR Syariah Bumi Rinjani Kantor Pusat Batu. *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Malang: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis - Universitas Muhammadiyah Malang.
- Sikrillah, L. (2014). Analisis Penetapan Harga Jual Pembiayaan Murabahah Pada Lembaga Keuangan Syariah Bank dan Non Bank (Studi Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Kepanjen-Malang, PT. BPRS Bumi Rinjani Kepanjen dan UJKS El-Dinar Malang). *Skripsi Tidak Diterbitkan*. Malang: Fakultas Ekonomi - Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
- Soemitra, Andri. (2009). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Grup.
- Solihin, A Ifham. (2010). *Pedoman Umum Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Susyanti J. (2016). *Pengelolaan Lembaga Keuangan Syariah*. Malang: Empat Dua (Kelompok Intrans Publishing).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- Wiroso. 2009. *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta Barat : LPFE Usakti.
- Yumanita, D. (2005). *Bank Syariah: Gambaran Umum*. Jakarta: Pusat Pendidikan dan Studi Kebanksentralan (PPSK) Bank Indonesia.