**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1. Sejarah Singkat Perusahaan**

PT. Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (“WOM Finance” atau Perseroan) Didirikan pada  tahun 1982 dengan nama PT Jakarta Tokyo Leasing yang bergerak di bidang pembiayaan sepeda motor, khususnya pembiayaan untuk sepeda motor merek Honda. Perseroan mengubah nama menjadi PT Wahana Ottomitra Multiartha pada Tahun 2000 sejalan dengan transformasi bisnis yang dilakukan. Perseroan terus mengalami perkembangan dan tidak hanya melayani pembiayaan sepeda motor merek Honda namun melayani pula pembiayaan sepeda motor merek Jepang lainnya, seperti Yamaha, Suzuki dan Kawasaki.

Perseroan mendapatkan pernyataan efektif dari Otoritas Jasa Keuangan/OJK (d/h Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan/Bapepam-LK) untuk melakukan Penawaran Umum Saham Perdana. Pada kesempatan tersebut, Perseroan menawarkan sebanyak 200.000.000 (dua ratus juta) lembar saham dengan nilai nominal Rp100,- (seratus Rupiah) per saham dan harga penawaran sebesar Rp700  (tujuh ratus Rupiah) persaham. Saham-saham tersebut telah dicatatkan pada PT Bursa Efek Jakarta dan PT Bursa Efek Surabaya (sekarang bernama PT Bursa Efek Indonesia) pada tanggal 13 Desember 2014.

Pada tahun 2005, Perseroan menjadi bagian dari kelompok usaha PT Bank Maybank Indonesia Tbk (d/h PT Bank Internasional Indonesia Tbk) setelah PT Bank Maybank Indonesia Tbk mengakuisisi 43% (empat puluh tiga persen) kepemilikan saham Perseroan.

Pada tahun 2015,  Perseroan melakukan right issue melalui Penawaran Umum Terbatas, di mana PT Bank Maybank Indonesia Tbk bertindak sebagai standby buyer. Dalam right issue ini, Perseroan menerbitkan 1.481.481.480 (satu miliar empat ratus delapan puluh satu juta empat ratus delapan puluh satu ribu empat ratus delapan puluh) saham baru. Kemudian kepemilikan saham PT Bank Maybank Indonesia Tbk di Perseroan berubah menjadi 68,55% (enam puluh delapan koma lima puluh lima persen).

Perseroan terus berupaya untuk mewujudkan visi Perseroan menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terbaik di Indonesia. Untuk itu, Perseroan akan terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada seluruh pelanggan, salah satunya dengan memanfaatkan perkembangan Teknologi Informasi, sehingga pelanggan dapat terlayani dengan cepat, tepat, efektif, dan efisien.

|  |  |
| --- | --- |
| Nama | PT Wahana Ottomitra Multiartha, Tbk. |
| Bidang Usaha | Berusaha dalam bidang usaha Perusahaan Pembiayaan |
| Tanggal Pendirian Perseroan | 23 Maret 1982 |
| Dasar Hukum Pendirian Perseroan | Akta Pendirian Perseroan Terbatas PT JAKARTA-TOKYO LEASING No. 179 tanggal 23 Maret 1982 dan Akta Perubahan Naskah Perseroan Terbatas PT FUJI SEMERU LEASING No. 96 tanggal 15 Desember 1982 yang telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C2-3167-HT01.01.Th82 tanggal 23 Desember 1982 |
| Telepon | +6221 - 2188 2400 |
| Fax | +6221 - 2188 2420 |
| Website | [www.wom.co.id](http://www.wom.co.id) |
| Email | Corporate\_secretary@wom.co.id |
| Kantor Jaringan | 188 Kantor Jaringan yang terdiri dari 112 Kantor Cabang dan 76, , termasuk 100 kantor cabang yang melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah Kantor Selain Kantor Cabang ( per posisi 31 Maret 2018) |
| Izin Usaha Perseroan | Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia  No. 135/KMK.06/2001 tentang Izin Usaha Perusahaan Pembiayaan tertanggal 20 Maret 2001. |

**Adapun Visi dan Misi PT. WOM FINANCE**

 **VISI :**

Menjadi salah satu perusahaan pembiayaan terbaik di Indonesia dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik.

**MISI :**

1. Mengutamakan kepuasan konsumen dan mitra kerja lainnya.
2. Membangun infrastruktur berbasis IT untuk melaksanakan proses yang baik.
3. Pengembangan dan perluasan jaringan usaha, terutama didaerah potensial.

4. Mengoptimalkan kinerja perusahaan.

**3.2. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Struktur Organisasi Front Office Kantor Cabang Bogor

Branch Head

Branch Operation Head

Front Office Supervisor

Customer Service

Teller

Security

 Sumber : PT.Wahana Ottomitra Multiartha

Gambar 3.0

Struktur Organisasi PT. Wahana Ottomitra Multhiartha (2018)

Adapun mengenai tugas-tugas dan tanggung jawab

1. *Branch Head*

Adapun tugas dari *Branch Manager* :

1. Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional.
2. Memimpin kegiatan pemasaran didalam kantor cabang.
3. Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang).
4. Memantau prosedur operasional manajemen resiko.
5. Melakukan pengembangan operasional.
6. Observasi terhadap kinerja karyawan.
7. Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor cabang.
8. Memberikan penilaian terhadap kinerja bawahannya.

Tanggung jawab seorang *Branch Manager* adalah Memelihara dan meningkatkan kinerja cabang guna untuk mencapai misi dan sasaran perusahaan melalui pengelolaan manajemen cabang yang efektif dan efisien, pemanfaatan potensi bisnis dan peningkatan SDM yang sesuai dengan program kerja serta meningkatkan penjualan yang telah di tetapkan.

1. *Branch Operational Head*

Adapun tugas dari *Branch Operational Head* :

1. Melakukan control dan monitoring proses operasion , untuk mencapai dan meningkatkan hasil dan kualitas kerja operasion cabang meliputi:
2. *Front Office*
3. *Back Office*
4. Melakukan koordinasi dengan pimpinan lain dicabang dalam upaya mencapai kualitas terbaik cabang dan membahas masalah yang ada antar bagian dan menindak lanjutin hasil temuan audit untuk area
5. Menjaga dan memelihara *image* cabang dengan menjalankan standar gedung, fasilitas, dan pelayanan yang di berikan.
6. Melakukan kontrol dan monitoring proses pengurusan pengizinan dan legalitas kantor cabang serta proses pembayaran *utility* kantor cabang
7. Memeriksa hasil *database update* seluruh karyawan cabang.
8. Memastikan PIC penunjukan pemegang kunci BRANKAS dan kunci ruangan telah sesuai dengan prosedur dan telah dilengkapi dengan berita acara, memastikan dan melakukan perubahan nomor kombinasi 3 bulan sekali atau terjadi perubahan PIC telah di lakukan dan disertai dengan berita acara.
9. Memastikan setiap sore hari nomor kombinasi BRANKAS uang dan BRANKAS BPKB telah teracak dengan benar.
10. Melakukan kontrol dan monitoring pemusnahan map tolak/batal yang dilakukan oleh GA.
11. Menerima dan memeriksa seluruh laporan kerja dari staff di bawahnya.

Tanggung jawab seorang *Branch Operational Head* adalah melakukan control dan monitoring proses operasional dan kegiatan KCS (Key Control Standar) di cabang Bogor agar berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku.

1. *Front Office Supervisor*

Adapun tugas dari *Front Office Supervisor:*

1. Menyerahkan dan menerima uang modal (modal motorku dan modal kembalian) kepada teller secara harian.

2. Memastikan dan melakukan perubahan nomor kombinasi 3 bulan sekali atau terjadi perubahan PIC telah dilakukan dan disertai dengan berita acara.

3. Melakukan kontrol proses pembukaan dan penutupan *Shift* pengeluaran dana motorku.

4. Menghitung total penrimaan teller dan memeriksa keaslian uang yang di terima, merapihkan seluruh uang yang diterima dengan *bundle*, dan melakukan validasi manual penerimaan uang dari teller.

5. *Approval system* verifikasi in dan verifikasi out.

6. Monitoring dan kontrol pengeluaran BPKB kekonsumen yang meliputi ; melakukan verifikasi terhadap pengambilan BPKB yang dikuasakan , melakukan validasi pada tanda terima pengeluaran BPKB konsumen sesuai dengan sistem dan log .

7. Melakukan kontrol dan monitor kebersihan serta kelengkapan, peralatan kantor pada luar gedung , ruang teller , customer service, toilet dan ruang khusus debitur sesuai dengan BSM (*Branch Service Monitoring*).

8. menjadi PIC utama nomor kombinasi *cashbox* PIC cadangan (Branch Head) dan melakukan pengacakan nomor kombinasi.

9. Melakukan *coaching* dan *counseling* untuk pengembangan kompetensi tim *Frontliner* di cabang serta melakukan pengukuran dan evaluasi terhadap kinerja dan *performance* staff di bawahnya.

Maka dari itu tanggung jawab seorang *Front Office Supervisor* adalah melakukan fungsi manajerial, monitor control dan koordinasi secara aktif atas seluruh kegiatan Front Office yang di tangani oleh Teller , Customer Service dan Security agar dapat bekerja dengan optimal dan dapat memberikan layanan yang baik pada nasabah serta memeriksa hasil pekerjaan Teller dan Customer Service.

1. Teller

Adapun tugas dari teller yaitu :

1. Menerima dan menyerahkan uang modal (modal motorku dan modal kembali teller) dari FOS secara harian disertai dengan *logbook.*
2. Melakukan pembukaan dan penutupan *shift* penerimaan angsuran 2 kali dalam sehari.
3. Menerima dan menginput pembayaran angsuran atau denda atau transaksi lain dari nasabah.
4. Melakukan greeting CERIA kepada konsumen secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Melakukan proses pencairan motorku via teller.
6. Melakukan perhitungan dan pemeriksaan keaslian uang dalam setiap proses menerimaan angsuran ,denda atau biaya lainnya, merapikan uang dengan menggunakan uang *bundle* standar yang sudah disediakan.
7. Menyerahkan hasil penerimaan uang *shift* 1 dan *shift* 2 kepada *Front Office Supervisor* disertai struk nasabah , print out penerimaan teller dan *Cross in Cross out*

Tanggung jawab seorang teller adalah memberikan layanan dan membantu transaksi keuangan kepada nasabah sesuai dengan standar yang telah ditentukan , serta melakukan penutupan transaksi setiap harinya setelah di perikasa oleh *Front Office Supervisor.*

1. Customer Service

Adapun tugas dari Customer Service yaitu :

1. Melayani nasabah dengan segala kebutuhan nya.
2. Memproses dan mengkroscek berkas konsumen untuk persyaratan pengambilan BPKB.
3. Memproses dan mengecek berkas konsumen untuk klaim asuransi.
4. Melengkapi berkas konsumen untuk perpanjang pajak stnk kendaraan konsumen.
5. Melengkapi berkas untuk konsumen yang akan melakukan pelunasan pembayaran.

Tanggung jawab seorang Customer Service adalah seluruh berkas persyaratan yang dibutuhkan perusahaan mengenai berkas berkas apasaja yang di cantumkan di dalam tugas Customer Service diharuskan lengkap. Memberikan layanan dan membantu nasabah atas segala keluhan, membantu nasabah atas pengambilan BPKB yang di jaminkan , serta proses kehilangan kendaraan dengan asuransi yang ada.

1. Security

Adapun tugas dari Security :

1. Membukakan pintu dengan tangan kiri sambil melakukan salam CERIA sesuai dengan ketentuan yang ada.
2. Mengarahkan nasabah dengan keperluan yang dimiliki nasabah.
3. Melaksanakan penjagaan dengan maksud mengawasi keadaan atau hal yang mencurigakan disekitar kantor.
4. Membantu jika ada nasabah yang kesulitan dan bertransaksi.
5. Mengambil langkah-langkah dan tindakan sementara bila terjadi tindak pidana antara lain seperti :
* Mengamankan Tempat Kejadian Perkara (TKP)
* Menangkap dan memborgol pelakunya (apabila tertangkap basah)
* Melaporkan / meminta bantuan POLRI setempat secepatnya.

Tanggung Jawab Security adalah Menjaga keamanan , memberikan salam kepada nasabah dengan standarisasi yang telah di tentukan serta mengarahkan nasabah datang sesuai dengan apa yang di butuhkan nya.

**3.3. Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia atau yang sering di singkat SDM adalah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkemba ngan perusahaan, pada hakikatnya SDM berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu.

 Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian ada istilah baru H.R (*Human Resources*), yaitu H.C (*Human Capital*).

 PT. WOM Finance Memiliki *staff* sebanyak 41 Karyawan yaitu *Branch Head, Branch Credit Marketing Head, Branch Credit Marketing Head* (Mobilku) , *Branch Credit Head, Branch Operations Head, Branch Remedial Head, Branch Recovery Head, Front Office Supervisor*. Dan membawahi 10 Credit Marketing Officer Motorku dan Mobilku, 15 *Staff Back Office* , 3 *Frontliner* , satpam , 2 *Massenger* ,2 OB (*Office Boy*). Dimana pada bagian semua kepala devisi minimal pendidikan S-1 dan untuk bagian *Staff* minimal D-3 , dan untuk bagian *messenger* dan OB minimal pendidikan SMA .

 Sumber daya manusia yang berkualitas yang merupakan aspek penting dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dan mendukung strategi WOM Finance. Perusahaan WOM Finance senantiasa berupaya dalam meningkatkan kapabilitas dan kemampuan sumber daya manusia, baik melalui pelatihan professional yang berkelanjutan maupun dengan merekrutstaff berkualitas.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dilaksanakan melalui program pendidikan dan pelatihan secara regular dengan diikut sertakan pada promosi golongan dan promosi jabatan. Promosi golongan yaitu perubahan jabatan ketingkat structural yang lebih tinggi dengan diikuti peningkatan bobot jabatan (*job grade*), baik didalam maupun antar unit kerja. Promosi golongan yaitu perubahan jabatan dalam satu kategori jabatan sama namun secara bobot jabatan lebih tinggi.

**3.4. Sarana dan Prasarana**

Lokasi kantor PT. WOM Finance beralamat di Jalan K.H. Abdullah Bin Nuh Blok H-I Ruko Segitiga Mas, Semplak, Bogor Barat. Lokasi tersebut sangat strategis di daerah Bogor Barat karena jalan tersebut jalan utama daerah yang menghubungkan perkotaan dan perdesaan. Berikut daftar sarana dan prasana yang dimiliki PT.Wom Finance cabang Bogor.

**3.4.1 Sarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat di pakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan dengan kata lain sarana lebiih ditunjukkan untuk benda benda atau peralatan yang bergerak. Berikut sarana yang tersedia di PT.WOM Finance cabang Bogor :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Keterangan | Kondisi |
| 1 | Komputer | Baik |
| 2 | Print Validasi | Baik |
| 3 | Mesin Fotocopy | Baik |
| 4 | Scanner | Baik |
| 5 | Printer | Baik |
| 6 | Mesin Hitung Uang | Baik |
| 7 | Lampu Ultra Violet | Baik |
| 8 | AC | Baik |
| 9 | Stempel | Baik |
| 10 | Brangkas | Baik |
| 11 | CCTV | Baik |
| 12 | Lemari Berkas | Baik |
| 13 | Meja  | Baik |
| 14 | Kursi | Baik |
| 15 | Telpon | Baik |
| 16 | Kalkulator  | Baik  |
| 17 | ATK | Baik |
| 18 | Writing Desk | Baik |

**3.4.2 Prasarana**

 Prasarana merupakan segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses dengan kata lain prasarana lebih ditunjukkan yang tidak bergerak. Berikut daftar prasarana yang tersedia di PT.WOM Finance Cabang Bogor :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Keterangan | Kondisi |
| 1 | Parkiran | Baik |
| 2 | Counter Customer Service | Baik |
| 3 | Ruangan Remedial | Baik |
| 4 | Ruangan Kepala cabang | Baik |
| 5 | Counter Teller | Baik  |
| 6 | Ruangan Back Office | Baik |
| 7 | Ruangan Front Office Supervisor | Baik |
| 8 | Ruangan BPKB | Baik |
| 9 | Ruangan server | Baik |
| 10 | Gudang Arsip | Baik |
| 11 | Pantry | Baik |
| 12 | Toilet | Baik |
| 13 | Mushola | Baik |
| 14 | Ruangan Genset | Baik |
| 15 | Ruang Makan | Baik |

**3.5 Uraian Singkat Kegiatan Kerja**

Saat melaksanakan kerja di PT.WOM Finance Cabang Bogor , penulis memulai pekerjaan pada tanggal 02 Oktober 2017 s/d sekarang dengan jadwal hari kerja senin s/d sabtu , senin-jum’at dimulai dari 08.00 s/d 17.00 WIB dan hari sabtu dimulai jam 08.00 s/d 11.00 WIB. Pada saat bekerja penulis ditempatkan di bagian *Frontliner* yaitu sebagai Teller. Adapun Tugas yang dilakukan penulis selama bekerja pada PT.WOM Finance Cabang Bogor , sebagai berikut :

1. Menerima dan menyerahkan uang modal (modal motorku dan modal kembali teller) dari FOS secara harian disertai dengan *logbook.*
2. Melakukan pembukaan dan penutupan *shift* penerimaan angsuran 2 kali dalam sehari.
3. Menerima dan menginput pembayaran angsuran atau denda atau transaksi lain dari nasabah.
4. Melakukan greeting CERIA kepada konsumen secara konsisten sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
5. Melakukan proses pencairan motorku via teller.
6. Melakukan perhitungan dan pemeriksaan keaslian uang dalam setiap proses menerimaan angsuran ,denda atau biaya lainnya, merapikan uang dengan menggunakan uang *bundle* standar yang sudah disediakan.
7. Menyerahkan hasil penerimaan uang *shift* 1 dan *shift* 2 kepada *Front Office Supervisor* disertai struk nasabah , print out penerimaan teller dan *Cross in Cross out.*
8. Menginformasikan kepada konsumen yang potensial mengenai program Motorku.
9. Melakukan *Update* data alamat dan nomor telepon konsumen di sistem.
10. Membuat laporan kerja harian teller .

Didalam perusahaan PT.WOM Finance Cabang Bogor harus memiliki sikap yang sigap dalam melayani nasabah terutama teller , dikarenakan teller hanya ada satu saja , maka teller harus sigap dalam melayani nasabah yang cukup banyak.

**3.6 Perbandingan Antara Teori Dan Praktek**

**3.6.1 Pelayanan Teller Pada Nasabah PT.WOM Finance cabang Bogor**

Pelayanan adalah kepedulian kepada nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan agar nasabah selalu loyal kepada perusahaan setelah mendapatkan pelayanan, pelanggan akan memberikan reaksi terhadap hasil pelayanan yang diberikan apabila pelayanan yang diberikan, sesuai dengan harapan atau keinginan nasabah maka akan menimbulkan kepuasan nasabah namun sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan keinginan nasabah maka akan menimbulkan ketidakpuasaan atau keluhan nasabah.

 Pelayanan yang bermutu seharusnya tidak saja dilakukan oleh karyawan dibagian *frontlinner* namun juga seluruh jajaran manajer, dengan mengenali pribadi para nasabah . nasabah seharusnya di atas yang langsung memperoleh pelayanan tugas *frontlinner* yang didukung dan diperkuat segenap jajaran manajer menengah dan direktur dibawahnya.

 Dalam menjalankan bisnis , PT.WOM Finance cabang bogor menerapkan program pelayanan kerja yang dimaksud agar setiap pegawai tetap berkomitmen dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga dapat mewujudkan visi dan misi yang ada. Adapun program kerja pada PT.WOM Finance cabang bogor saat ini adalah dengan menerapkan konsistensi “Salam CERIA”. Salam CERIA adalah pondasi untuk membentuk konsistensi di awal pelayanan menjalankan misi dan mencapai visi PT.WOM Finance cabang Bogor. Pola salam CERIA sendiri merupakan program kerja meliputi 5 nilai dasar dan perilaku utama salam CERIA meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Cepat

Dalam melakukan pelayanan teller membutuhkan kecepatan waktu yang optimal artinya teller membutuhkan pembagian waktu untuk proses suatu transaksi dengan nasabah, contoh nya kecepatan dalam menghitung uang minimal dengan dua jari , pengecekan uang asli dan uang palsu dengan sinar UV , konfirmasi pembayaran dengan menyebutkan nama nasabah, alamat , tanggal jatuh tempo dan juga jumlah pembayaran nasabah. Pelayan teller pada PT.WOM Finance maksimal satu nasabah adalah 3 menit, karna nasabah yang cukup banyak dan hanya memiliki satu teller saja. Selain itu teller harus mampu membagi waktu antara pencairan nasabah dengan pembayaran nasabah. Selain itu teller memiliki tugas untuk memproses setoran dari bagian *collection* yang harus seegera diselesaikan sebelum jam istirahat. Cepat tidak hanya dilihat masalah waktu pelayanan terhadap naasabah saja tetapi cepat karna tidak menunda nunda pekerjaan yang harus segera di selesaikan oleh teller contoh nya print hasil proses setoran *collection*. Maka dapat di artikan cepat yaitu melakukan pelayanan dengan gesit, pekatan, dan tidak menunda pekerjaan.

1. Efektif

Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan, selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan memuaskan kebutuhan nasabah dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan hasil dari adanya perbedaan perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja yang dirasakan oleh nasabah tersebut. Kepuasaan nasabah ini sangat tergantung pada presepsi dan harapan nasabah ketika melakukan pelayanan , pembelian barang atau jasa serta pengalaman yang pernah di rasakan nasabah dalam mengkonsumsi barang atau jasa tersebut. Didalam lingkungan yang kompetetif, indikator yang dapat menunjukkan kepuasan nasabah adalah apakah nasabah tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut di waktu yang akan datang. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara presepsi atau kesan atas kinerja memenuhi harapan , maka nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan amat puas atau senang. Maka dapat di artikan efektif yaitu dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan solusi dengan segala harapan yang diinginkan konsumen serta mendapatkan kepuasan pelayanan.

1. Ramah

Keberadaan teller adalah untuk memberikan pelayanan terbaik yang berkualitas kepada nasabah Semua yang terbaik dan berkualitas itu hanya dapat dimulai dari kepribadian yang sopan, ramah, rendah hati berempati dalam senyum tulus. Sikap pelayanan yang memperlakukan nasabah dengan ramah dan senyum tulus akan menciptakan interaksi yang memperkuat hubungan nasabah dengan perusahaan kedalam loyalitas . senyum tulus teller dalam pelayanan nasabah akan mengekspresikan pesan ramah tamah perusahaan kepada para nasabah. Senyum adalah komponen terpenting dalam memberikan pelayanan berkualitas, dan senyum itu sendiri sangat tergantung kepada kualitas kepribadian teller. Semakin ramah dan baik hati seorang teller, semakin berkualitas seorang teller dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada nasabah. Senyum adalah komponen pelayanan yang berbiaya murah dan sangat tergantung kepada ketulusan hati dari teller. Senyum tulus adalah bahasan hati nurani yang dapat mempengaruhi hati nurani orang lain, untuk terhubung dalam energi baik. Ketika teller mampu terhubung dalam energy baik dengan nasabah maka pelanggan akan selalu memprioritas kan pembelian nya kepada perusahaan

yang ramah kepada nasabah. Hal ini akan membuat perusahaan selalu unggul dalam kinerja terbaik sebab semua nasabah menjadi setia dan selalu bertransaksi dengan perusahaan yang ramah dan memberikan kemudahan dalam pelayanan.dapat di artikan ramah yaitu melayani dengan setulus hati, disertai dengan senyum tulus serta sikap dan tutur kata yang baik sehingga menyenangkan konsumen.

1. Inisiatif

Dalam melakukan pelayanan teller harus dapat mengidentifikasi masalah atau peluang dan mampu mengambil tindakan nyata untuk menyelesaikan masalah atau menangkap peluang saat kita memiliki dorongan sekecil apapun itu akan mengidentifikasi masalah atau peluang maka teller sudah memiliki inisiatif walaupun dalam keadaan yang ringan. Tahap selanjutnya teller tidak hanya mengidentifikasi masalah teller harus mampu mengambil tindakan nyata agar masalah dapat diselesaikan.

Inisiatif memliki tingkatan :

1. Menunggu disuruh artinya pada tingkatan ini adalah inisiatif tingkat rendah karna mengharuskan teller melakukan semua yang telah di atur perusahaan. Tidak ada kesempatan untuk melakukan insiatif karena akan di anggap cari muka.
2. Mencari suara terbanyak artinya dalam tingkatan ini memiliki tingkatan lebih tinggi. Kita sudah mau dan mampu melaksanakan ide yang kita punya untuk kepentingan perusahaan.
3. Minta izin artinya inisiatif di tingkat menengah seperti ini teller harus meminta izin kepada atasan yang lebih tinggi.
4. Bertindak sekarang dan meminta maaf kemudian artinya teller mampu ngambil keputusan yang cepat tetapi harus berani mempertanggung jawabkan inisiatif tersebut.
5. *Just Do It* artinya inisiatif tingkat tinggi ini dimiliki oleh sedikit orang karna mengambil keputusan tanpa meminta izin siapapun, karena berani mengambil resiko terhadap apapun yang terjadi. Dapat di artikan inisiatif yaitu tanggap dan sigap dalam melihat dan menyelesaikan masalah secara produktif untuk selalu memperbaiki diri agar tercapai sesuai visi PT.WOM Finance.
6. Akurat

Dalam suatu pelayanan tentunya nasabah ingin mendapatkan kepuasan dalam ketepatan informasi yang di berikan seorang teller. Jika nasabah merasa puas akan informasi yang diberikan oleh seorang teller, nasabah akan selalu percaya dengan apa yang teller informasikan. Kesalahan penyampaian informasi akan menyebabkan nasabah merasa kecewa dan tidak sesuai dengan yang di harapkan nasabah. Maka dari itu teller harus mampu memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk atau pun informasi tentang perusahaan. Selain itu dalam melakukan suatu pekerjaan teller tidak lah mudah karna harus mengikuti standar bekerja yang telah di tentukan oleh perusahaan dapat di artikan akurat artinya bekerja tepat sesuai ketentuan perusahaan , berusaha tidak melakukan kesalahan , jalan kan prinsip kerja sesuai dengan standar bekerja.

Demi tercapainya pelayanan teller pada nasabah PT.WOM Finance cabang bogor seluruh teller wajib memberikan pelayanan yang sangat baik bagi nasabah yang sudah menjadi pelanggan maupun nasabah yang belum menjadi pelanggan. Dalam perannya bagian teller di harapkan memberikan kontribusi baik informasi organisasi atau lainnya, salah satu kegiatan yang sering di lakukan adalah komunikasi dengan nasabah.

Pelayanan pada teller merupakan pelayanan pada lini terdepan dan utama karna bersinggungan langsung dengan nasabah dan pelayanan yang di berikan oleh bagianteller ini menentukan terhadap tingkat kepuasan nasabah.

**3.6.2 Peningkatan Kualitas Pelayanan Teller PT.WOM Finance cabang Bogor**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan sehingga definisi kualitas pelayanan dapat di artikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah.

Kualitas pelayanan teller dapat di bedakan kedalam dua criteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang proses nya misalnya survey atau observasi kepada pelanggan, termasuk didalam nya berupa masukan, pendapat maupun *feedback* tentang pelayanan yang telah diberikan. Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan tamu ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atau jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen.dengan jenis pelayanan yang di harapkan oleh konsumen.

Memuaskan kebutuhan nasabah adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan , memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali di kemudian hari. Hal ini berarti kepuasaan merupakan faktor kunci bagi nasabah dalam melakukan pembelian uang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan. Kepuasan nasabah merupakan salah satu hal yang penting dalam suatu perusahaan, maka dari itu suatu perusahaan harus memberikan pelayanan yang terbaik. Bila tingkat pelayanan semakin baik, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dan pelayanan terbaik menjadi persyaratan penting bagi seluruh perusahaan. Maka dari itu akan menciptakan kesan yang baik bagi perusahaan.

Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas pelayanan dan nilai .kepuasan nasabah memberikan manfaat bagi perusahaan dan tingkat kepuasan nasabah yang telah besar dalam jangka panjang, akan lebih menguntungkan mempertahan kan nasabah yang baik dari pada terus menerus menarik dan membina pelanggan baru untuk menggantikan nasabah yang pergi. Nasabah yang sangat puas akan menyebarkan cerita yang baik dari mulut kemulut dan malah akan menjadi iklan berjalan dan berbicara bagi suatu perusahaan.

Adapun kriteria pelayanan demi meningkatkan kualitas pelayanan teller yang baik di PT.WOM Finance Cabang Bogor :

1. Kecepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran.
2. Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi.
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan.
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan , yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani nasabah, serta fasilitas pendukung seperti computer untuk mencari ketersediaan suatu produk.
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parker, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, dan informasi.

Demi tercapainya kualitas pelayanan yang baik maka teller harus memiliki kriteria sesuaai dengan pernyataan di atas.

 Kualitas pelayanan memiliki beberapa unsur kualitas pelayanan. Unsur pelayanan ini dibuat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan menggunakan suatu kuisioner. Cara seperti ini dapat mengetahui seberapa besar jarak dan harapan konsumen dengan ekspetasi konsumen terhadap pelayanan yang di terima. Ada 5 unsur yang di terapkan PT.WOM Finance demi meningkatkan kualitas pelayanan teller :

1. *Tengibles*

*Tengibles* adalah bukti konkret kemampuan suatu perusahaan untuk menampilkan yang terbaik bagi konsumen. Baik dari sisi fisik penampilan bangunan, fasilitas, perlengkapan teknologi pendukung, hingga penampilan teller pada saat melakukan pelayanan seperti menggunakan seragam , make up secukupnya , menggunakan perlengkapan lainnya seperti : *id card*, *name tag,* maupun pin CERIA.

1. *Reliability*

*Reliability* adalah kemapuan teller untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen terkait kecepatan, ketepatan waktu, tidak ada kesalahan pada saat proses transaksi , sikap simpati dan empati.

1. *Responsiveness*

*Responsiveness* adalah teller mampu memberikan pelayanan yang cepat atau responsive serta diiringi dengan cara penyampaian yang jelas dan mudah di mengerti.

1. *Assurance* adalah jaminan dan kepastian yang diperoleh dari sikap sopan santun teller, komunikasi yang baik dengan nasabah, dan pengetahuan uang dimiliki sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya nasabah.
2. *Empathy*

*Empathy* adalah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat pribadi kepada nasabah , hal ini dilakukan teller untuk mengetahui keinginan nasabah.

 Banyak cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Berikut cara peningkatan kualitas pelayanan teller pada PT.WOM Finance Cabang Bogor :

1. Mendapatkan umpan balik dari nasabah

Banyak cara yang dilakukan untuk mendapatkan *feedback* dari konsumen , diantaranya mengadakan suvei kepada pelanggan, dan *follow up* kepada pelanggan setelah memberikan pelayanan , cara ini dapat dilakukan melalui *e-mail.* Cara lainnya adalah dengan uji coba produk kepada nasabah , aktif di media sosial, memberikan diskon atau *benefit* lain kepada nasabah atas penghargaan masukan yang diberikan.

1. Melakukan evaluasi teller

Cara-cara yang dapat dilakukan untuk melakukan evaluasi diantara adalah survey dengan berfokus pada hal-hal yang paling penting untuk di ketahui survei dapat dilakukan untuk mengetahui rasa empati atau kepedulian kepada pelanggan, mengukur tingkat kemampuan teller terkait kehandalan cepat tanggap teller, serta mengetahui pelayanan dan kualitas produk berdasarkan pengalaman konsumen secara langsung seperti fungsi produk, tingkat kebersihan ruangan teller, penampilan teller , pelayanan yang diberikan teller kepada nasabah

1. Memperbaiki kualitas pelayanan teller

Memperbaiki kualitas pelayanan teller dapat dilakukan dengan cara memberikan standar pelayanan teller kepada nasabah, melatih teller agar menjadi orang yang bertanggung jawab dalam melakukan pekerjaan, cepat tanggap, teliti, dan memiliki etos kerja yang tinggi. Namun akan lebih baik apabila semua usaha perbaikan kualitas pelayanan teller ini di lakukan secara berkelanjutan.

**3.6.3 Kendala yang dihadapi Teller pada saat Pelayanan di PT.WOM Finance cabang Bogor**

Dalam melakukan pekerjaan terdapat kendala bekerja , kendala bekerja adalah suatu hal yang menghambat jalannya proses pekerjaan itu sendiri. Adapun kendala yang di hadapi Teller pada saat memberikan pelayanan terhadap nasabah PT.WOM Finance :

1. Sistem dan jaringan komputer *Offline* pada aplikasi (*Wommer’s Online Application System*)

Dapat kita ketahui bahwa teknologi sangat lah penting saat ini sebagai penunjang terlaksananya pekerjaan agar berjalan dengan lancar dan baik namun saat ini sistem jaringan di PT.WOM Finance Cabang Bogor kurang bagus dan membutuhkan jaringan yang cepat dan tepat agar pekerjaan lebih cepat dan efisien.

1. Adanya human eror dari karyawan dalam menyampaikan informasi yang terkadang tidak lengkap dan tidak tepat sehingga beberapa kali sering terjadi miss *communication* antara nasabah dengan teller.

Contoh : konfirmasi pembayaran jumlah angsuran nasabah dan tanggal jatuh tempo yang tidak sesuai dengan pencatatan form pembayaran pada saat pencairan dana.

1. Kurang nya kerja team

Didalam perusahaan pada umumnya kerja team dibentuk sebagai suatu kebutuhan organisasi agar tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik dan benar. Konflik – konflik dalam lingkungan kerja seharusnya dapat di minimalkan sehingga dapat membantu satu sama lain dalam membentuk pelayanan terbaik.

1. Kurang nya kelengkapan berkas pencairan dana teller

Didalam tugas teller dalam melakukan pencairan / pengeluaran dana kepada nasabah dengan jaminan BPKB motor, memerlukan berkas berkas yang lengkap dan rapi sehingga tidak menghambat proses pencairan dana kepada nasabah.