**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**3.1 Sejarah Perusahaan Bank Central Asia**

PT.Bank Central Asia.Tbk (BCA**)** adalah [bank](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank) swasta terbesar di [Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Indonesia). Bank ini didirikan pada tanggal [21 Februari](https://id.wikipedia.org/wiki/21_Februari) [1957](https://id.wikipedia.org/wiki/1957) dengan nama *Bank Central Asia NV* dan pernah menjadi bagian penting dari [Salim Group](https://id.wikipedia.org/wiki/Salim_Group). Sekarang bank ini dimiliki oleh salah satu grup perusahaan rokok terbesar keempat di Indonesia, [Djarum](https://id.wikipedia.org/wiki/Djarum).

Pada tahun 1955 NV Perseroan Dagang Dan Industri Semarang *Knitting Factory* berdiri sebagai cikal bakal Bank Central Asia (BCA). BCA didirikan oleh [Sudono Salim](https://id.wikipedia.org/wiki/Sudono_Salim) pada tanggal 21 Februari 1957 dan berkantor pusat di Jakarta.

Pada tanggal 1 Mei 1975, pengusaha Mochtar Riady bergabung di BCA. Ia memperbaiki sistem kerja di bank tersebut dan merapikan arsip-arsip bank yang kala itu ruangannya jadi sarang laba-laba.

BCA melakukan *merger* dengan dua bank lain pada tahun 1977. Salah satunya Bank Gemari yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Angkatan Bersenjata Republik Indonesia. Kantor Bank Gemari pun dijadikan kantor cabang BCA. Merger itu membuat BCA bisa menjadi bank devisa. Menurut [George Junus Aditjondro](https://id.wikipedia.org/wiki/George_Junus_Aditjondro), anak-anak Soeharto yang memiliki saham di BCA adalah [Siti Hardiyanti](https://id.wikipedia.org/wiki/Siti_Hardijanti_Rukmana) (Tutut) dan [Sigit Jarjojudanto](https://id.wikipedia.org/wiki/Sigit_Harjojudanto). Menurutnya, keduanya sempat memiliki 32 persen saham di BCA.

Awal tahun 1980, BCA mengajukan permohonan kepada [Bank Indonesia](https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Indonesia) agar diperbolehkan mengeluarkan dan mengedarkan kartu kredit atas nama BCA yang berlaku internasional. Untuk itu, BCA bekerjasama dengan [MasterCard](https://id.wikipedia.org/wiki/MasterCard). BCA juga memperluas jaringan kantor cabang secara agresif sejalan dengan deregulasi sektor perbankan di Indonesia. BCA mengembangkan berbagai produk dan layanan maupun pengembangan teknologi informasi, dengan

menerapkan *online system* untuk jaringan kantor cabang, dan meluncurkan Tabungan Hari Depan (Tahapan) BCA.

Pada tahun 1990 BCA mengembangkan alternatif jaringan layanan melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri atau *Automated Teller Machine*). Pada tahun 1991, BCA mulai menempatkan 50 unit ATM di berbagai tempat di Jakarta. Pengembangan jaringan dan fitur ATM dilakukan secara intensif. BCA bekerja sama dengan institusi terkemuka, antara lain PT Telkom untuk pembayaran tagihan telepon melalui ATM BCA. BCA juga bekerja sama dengan Citibank agar nasabah BCA pemegang kartu kredit Citibank dapat melakukan pembayaran tagihan melalui ATM BCA.

Pada tahun 2002, FarIndo Investment (Mauritius) Limited mengambil alih 51% total saham BCA melalui proses *tender strategic private placement.* Tahun 2004, BPPN melakukan divestasi atas 1,4% saham BCA kepada investor domestik melalui penawaran terbatas dan tahun 2005, Pemerintah Republik Indonesia melalui PT.Perusahaan Pengelola Aset (PPA) melakukan divestasi seluruh sisa kepemilikan saham BCA sebesar 5,02%.

Pada periode 2000, BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, internet banking KlikBCA, mobile banking m-BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain. BCA mendirikan fasilitas *Disaster Recovery Center* di Singapura. BCA meningkatkan kompetensi di bidang penyaluran kredit, termasuk melalui ekspansi ke bidang pembiayaan mobil melalui anak perusahaannya, BCA Finance. Tahun 2007, BCA menjadi pelopor dalam menawarkan produk kredit kepemilikan rumah dengan suku bunga tetap. BCA meluncurkan kartu prabayar, *Flazz Card* serta mulai menawarkan layanan *Weekend Banking* untuk terus membangun keunggulan di bidang perbankan transaksi. BCA secara proaktif mengelola penyaluran kredit dan posisi likuiditas di tengah gejolak krisis global, sekaligus tetap memperkuat kompetensi utama sebagai bank transaksi. Tahun 2008 & 2009, BCA telah menyelesaikan pembangunan *mirroring IT system* guna memperkuat kelangsungan usaha dan meminimalisasi risiko operasional. BCA membuka layanan *Solitaire* bagi nasabah *high net-worth individual*.

Sejarah mengenai Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu di Kota Bogor yang beralamatkan di Jl.Siliwangi 101 Bogor Timur, dahulu BCA Siliwangi adalah Kantor Cabang Pertama yang berdiri di kota bogor sebelum BCA KCU (Kantor Cabang Umum) di Jl.Djuanda Bogor didirikan.

VISI dan MISI Bank Central Asia Adalah :

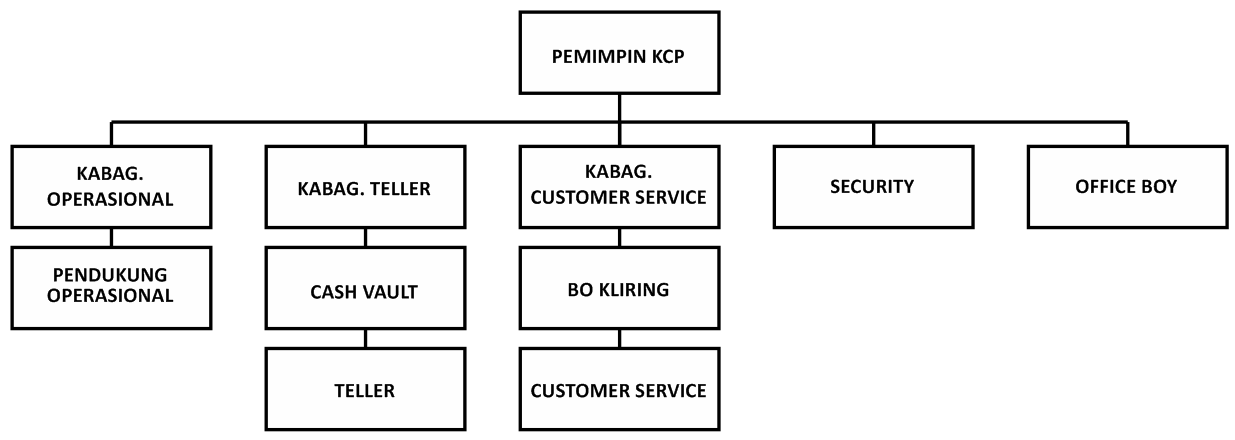
VISI dari BCA adalah menjadikan Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

MISI dari BCA adalah sebagai berikut :

1. Membangun institusi yang unggul di bidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan.
2. Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah.
3. Meningkatkan nilai francais dan nilai *stakeholder* BCA.

**3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Penulis melakukan tinjauan di Bank Central Asia KCP Siliwangi area Bogor Timur dan melakukan wawancara singkat kepada petugas teller mengenai kegiatan operasional yang terjadi di Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu (KCP Siliwangi).

****

Sumber : BCA KCP Siliwangi

Gambar 3.1

Struktur organisasi Bank Central Asia KCP Siliwangi

Adapun fungsi organisasi dari Bank Central Asia KCP Siliwangi yaitu:

1. Pemimpin KCP (Kantor Cabang Pembantu)
2. Mengarahkan, mengkoordinasikan, dan mengawasi tugas-tugas yang dikerjakan oleh bawahanya.
3. Mengembangkan, membantu, dan melatih bawahan sesuai dengan pekerjaanya untuk memenuhi syarat-syarat pada unit kerja masing-masing.
4. Mengawasi jalanya pelayanan di unit operasional yang menjadi tanggung jawab bawahanya.
5. Menjalankan fungsi manajemen personalia mulai dari pendelegasian wewenang, penilaian karyawan, pengendalian lingkungan kerja.
6. 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 anggaran yang telah ditetapkan.
7. Kepala Bagian Operasional
8. Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasional bank.
9. Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional.
10. Menyusun rencana kerja atau anggaran di bidang operasional.
11. Melaksanakan program kerja berdasarkan rencana anggaran kantor.
12. Pendukung Operasional
13. Memberikan solusi yang inovatif yang efektif dalam mendukung pengembangan Kantor Cabang Pembantu dan efesiensi operasional.
14. Menyediakan sarana dan prasarana gedung kantor yang nyaman dan aman untuk mendukung layanan cabang kepada nasabah.
15. Kepala Bagian Teller
16. Memberikan solusi apabila terjadi masalah di counter dan bila teller selisih melakukan balancing akhir hari
17. Memeriksa slip setoran dari awal transaksi hingga akhir transaksi yang diterima oleh teller
18. Melakukan verifikasi dan pencocokan atas balancing akhir hari
19. Melakukan pemeriksaan cash box teller
20. Memonitor penyelesaian pos-pos terbuka atau selisih yang belum tersesuaikan
21. Melakukan fungsi manajerial, monitor control dan koordinasi secara aktif atas seluruh kegiatan front office yang ditangan ioleh teller agar dapat bekerja dengan optimal dan dapat memberikan layanan yang SMART pada nasabah serta memeriksa hasil pekerjaan teller.
22. Memberikan instruksi untuk tutup teller di akhir hari
23. Cash Vault
24. Mengelola kas besar.
25. Melakukan penyetoran dan pengambilan uang tunai dari teller.
26. Menerima uang setoran nasabah dari teller
27. Mengontrol Stok uang
28. Menyimpan dan Menyetorkan uang kepada pihak ketiga (Abakus)
29. Teller
30. Penerimaan dan pembayaran tunai atau non tunai transaksi dalam bentuk mata rupiah maupun valuta asing untuk produk atau jasa.
31. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan.
32. Memeriksa kelengkapan transaksi yang ditangani dan peningkatan mutu layanan ke nasabah.
33. Memeriksa saldo uang tunai teller pada cash box.
34. Melaksanakan *system failing* dan arsip sesuai prosedur yang berlaku.
35. Melayani nasabah dalam transaksi financial yang bersifat fisik.
36. Pengaturan uang tunai.
37. Menyelesaikan transaksi.
38. Pencocokan atau verifikasi tanda tangan pada formulir dengan dokumen asli untuk memastikan tanda tangan tersebut sah.
39. Memeriksa kelengkapan formulir transaksi.
40. Memeriksa keaslian dan pengisian warkat (cek atau bilyet giro) yang dilakukan oleh nasabah.
41. Melaksanakan pengoperasian BDS (*Branch Delivery System*) dan IDS (*Intergrated Deposit System*).
42. Kabag Customer Service
43. Melakukan fungsi manajerial
44. Monitoring kontrol Customer Service
45. Mengecek secara keseluruhan transaksi Customer Service.
46. Koordinasi secara aktif atas seluruh kegiatan Customer Service agar dapat membantu semua kebutuhan nasabah yang diperlukan dalam kegiatan perbankan.
47. BO Kliring
48. Menyambut setoran warkat kliring dari *front office*/teller
49. Memisahkan warkat kliring berdasarkan tanggal jatuh tempo.
50. Menginput warkat kliring yang sudah jatuh tempo esok hari untuk di kliringkan ke lembaga kliring.
51. Mengirim data warkat kliring ke KCU.
52. Menerima laporan dari KCU untuk warkat yang ditolak.
53. Menjalankan transaksi kiriman uang ke bank lain dan RTGS
54. Customer Service
55. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya.
56. Memberikan informasi sejelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
57. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidak puasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasabah.
58. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
59. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
60. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
61. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan.
62. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
63. Security
64. Bertanggung jawab kepada pimpinan Kantor Cabang Pembantu.
65. Menyambut nasabah saat nasabah datang ke bank.
66. Mengarahkan nasabah saat akan melakukan transaksi.
67. Mengawasi dan menjaga keamanan dan kegiatan operasional Kantor Cabang Pembantu.
68. Mengawal penyetoran dan pengambilan uang dari Kantor Cabang Pembantu ke Kantor Cabang Utama.
69. Melakukan penjagaan terhadap kemungkinan kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.
70. Bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban kantor BCA sehingga dapat menunjang kelancaran operasional bank.
71. OB (*Office Boy*)
72. Bertanggung jawab kepada pimpinan Kantor Cabang Pembantu.
73. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
74. Menyimpan arsip dan dokumen nasabah.
75. Melakukan kegiatan pengiriman data ke Kantor Cabang Utama atau kantor cabang lainnya.
    1. **Sumber Daya Manusia (SDM)**

(SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Prestasi dan keberhasilan implementasi strategi bisnis BCA bertumpu pada Sumber Daya Manusia yang andal dan terlatih. Kontribusi karyawan di semua tingkat organisasi merupakan kunci dalam memberikan layanan berkualitas kepada nasabah dan mempertahankan soliditas posisi BCA di tengah ketatnya kompetisi. Melalui perekrutan secara cermat dan program pengembangan profesional yang komprehensif, BCA berupaya untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi seluruh staf dan mempersiapkan individu-individu berkinerja tinggi untuk mengambil peran kepemimpinan di masa depan.

BCA berkomitmen untuk menjadi perusahaan pilihan (employer of choice) para pencari kerja. Sebagai bentuk pengakuan atas komitmen Bank untuk menyediakan lingkungan kerja yang kondusif dan produktif, pada tahun 2015 BCA menerima *Great Workplace Award dari Gallup*, perusahaan global yang bergerak di bidang konsultasi kinerja manajemen. BCA merupakan yang pertama di Indonesia yang menerima penghargaan tersebut. Dari ribuan perusahaan di dunia yang memenuhi kriteria, hanya sekitar 5% atau 40 perusahaan yang dianugerahi *Gallup Great Workplace Award.*

Adapun Sumber Daya Manusia di Bank Central Asia KCP Siliwangi adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Tabel sumber daya manusia BCA KCP Siliwangi

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| No. | Jabatan | Jumlah (Orang) | Pendidikan |
| 1 | Pimpinan KCP | 1 | S2 |
| 2 | Kepala Bagian Operasional | 1 | S1 |
| 3 | Kepala Bagian Teller | 1 | S1 |
| 4 | Kepala Bagian Custumer Service | 2 | S1 |
| 5 | Pendukung Operasional | 2 | S1 |
| 6 | Cash Vault | 1 | S1 |
| 7 | Back Office Kliring | 1 | S1 |
| 8 | Customer Service | 4 | S1 |
| 9 | Teller | 5 | D3 |
| 10 | Security | 4 | SMA |
| 11 | Office Boy(OB) | 3 | SMA |

Sumber : BCA KCP Siliwangi

* 1. **Sarana dan Prasarana**

**1 Sarana**

Lokasi Kantor Bank BCA KCP Siliwangi beralamat di Jl.Siliwangi 101 Kecamatan Kota Bogor Timur, Jenis bangunan yang ditempati adalah ruko 3 lantai dan letaknya sangat strategis karna dekat dengan Mall dan memiliki area parkir yang cukup memadai. Berikut daftar sarana dan prasarana yang dimiliki Bank BCA KCP Siliwangi.

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan. Berikut Sarana yang tersedia di Bank BCA KCP Siliwangi.

Tabel 3.2

Tabel Sarana BCA KCP Siliwangi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Keterangan | Kondisi |
| 1 | Mesin Antrian | Baik |
| 2 | Mesin Star Teller | Baik |
| 3 | Mesin Hitung Uang | Baik |
| 4 | Komputer | Baik |
| 5 | Print Validasi | Baik |
| 6 | Mesin Fotocopy | Baik |
| 7 | Scan | Baik |
| 8 | Print | Baik |
| 9 | Ultraviolet | Baik |
| 10 | AC | Baik |
| 11 | Stempel | Baik |
| 12 | Brankas | Baik |
| 13 | Mesin Pengikat Uang | Baik |
| 14 | CCTV | Baik |
| 15 | Lemari Brankas | Baik |
| 16 | Mesin Fax | Baik |
| 17 | Meja | Baik |
| 18 | Telepon | Baik |
| 19 | Kalkulator | Baik |
| 20 | ATK | Baik |
| 21 | Writing Desk | Baik |

Sumber : BCA KCP Siliwangi

**2. Prasarana**

Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama

terselenggaranya suatu proses. Berikut prasarana yang tersedia di Bank BCA KCP Siliwangi untuk menunjang kegiatan pekerjaan :

Tabel 3.3

Tabel Prasarana BCA KCP Siliwangi

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Keterangan | Kondisi |
| 1 | Parkiran | Baik |
| 2 | Ruang ATM | Baik |
| 3 | Banking Hall | Baik |
| 4 | Ruang Stok Slip | Baik |
| 5 | Counter Custumer Service | Baik |
| 6 | Ruangan Kepala Cabang | Baik |
| 7 | Counter Teller | Baik |
| 8 | Ruangan Back Office | Baik |
| 9 | Ruangan Kabag | Baik |
| 10 | Ruangan Khasanah | Baik |
| 11 | Ruangan Server | Baik |
| 12 | Gudang Arsip | Baik |
| 13 | Pantry | Baik |
| 14 | Toilet | Baik |
| 15 | Mushola | Baik |
| 16 | Ruangan Ganset dan Ruang Makan | Baik |

Sumber : BCA KCP Siliwangi

* 1. **Uraian Singkat Kerja**

Uraian singkat kerja seorang teller Bank Central Asia adalah :

* 1. Menyiapkan Peralatan Kerja

1. Menyiapkan papan nama
2. Menyipakan uang (cash box) untuk transaksi nasabah
3. Menyiapkan brosur produk di meja Teller
4. Menyiapkan keberadaan formulir transaksi
5. Memeriksa Personal computer, pass book printer, dan jaringan komunikasi dan jaringan listrik.
6. Memeriksa stempel dan ban tinta
7. Menyiapkan busa untuk menghitung uang
8. Menyiapkan ban uang
9. Menyiapkan amplop uang
10. Mempersiapkan karet pengikat
11. Memeriksa lampu ultraviolet
12. Memeriksa mesin hitung uang
    1. Melakukan Posting saldo awal Teller yang diterima dari Kabag Teller
    2. Mengidentifikasi transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah
13. Transaksi teller rutin tunai maupun non tunai, yang meliputi transaksi penarikan tunai, penyetoran tunai, pemindah bukuan, penguangan cek dan pembayaran –pembayaran.
14. Melakukan pengecekan catatan atas transaksi intruksi nasabah atau order dari Kantor Pusat untuk mengidentifikasi jenis produk dana pihak ketiga dan layanan jasa lainnya terkait pelayanan teller. Contoh : *Standing instruction* nasabah akan mengambil uang dalam jumlah besar.
15. Mempelajari jenis produk/layanan yang dimintakan oleh nasabah dan meminta persyaratan yang diperlukan kepada nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.
16. Melakukan mitigasi resiko transaksi yang terkiat 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.
17. Mempersiapkan kebutuhan uang non tunai.
18. Menghitung kebutuhan uang tunai dengan melakukan pemeriksaan atas saldo awal yang ada, perkiraan jumlah setoran dan penarikan tunai baik atas transaksi rutin maupun 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.
19. Mengisi formulir untuk keperluan pengambilan atau penyetoran uang tunai dari atau ke Polling cash.
    1. Mengidentifikasi transaksi nasabah
    2. Permintaan layanan perbankan yang diajukan oleh nasabah di identifikasi sesuai dengan jenis produk/layanan yang ditawarkan oleh bank.
    3. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.
    4. Jika terdapat data/identitas yang mencurigakan melakukan tindakan *contingency* seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK, enhance due diligence dan penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML (*Anti Money Laundering*).
    5. Melakukan layanan transaksi tunai dengan nasabah.
    6. Formulir dan dokumen transaksi dari nasabah diverifikasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
    7. Setoran tunai dari nasabah diterima sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
    8. Pembayaran tunai dilakukan kepada nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
    9. Transaksi tunai di atas dibukukan sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
    10. Formulir dan dokumen transaksi nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
    11. Melakukan layanan transaksi non tunai dengan nasabah
    12. Transaksi non tunai di atas dibukukan sesuai sistem dan prosedur bank.
    13. Transaksi non tunai nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.
    14. Memeriksa kecocokan saldo akhir dengan laporan transaksi Teller hari itu dan memeriksa ulang validasi posting.
    15. Memposting setiap transaksi ke dalam rekening dengan benar dan melaksanakan validasi slip yang digunakan untuk transaksi.
    16. Memastikan bahwa semua dokumen dan slip transaksi telah di proses.
    17. Memeriksa hasil cetak validasi dengan data asli (mencocokan jumlah dan nomor rekening yang tertulis pada slip yang telah di validasi).
    18. Memisahkan tembusan/lembaran slip transaksi yang masih harus diproses oleh bagian lain misalnya formulit transfer harus diproses lebih lanjut oleh back office. Pemisahan tersebut berdasarkan transaksi tunai dan transaksi pemindahbukuan.
    19. Menyusun slip yang telah divalidasi berdasarkan nomor urut transaksi.
    20. Meyakini nilai antara saldo pada sistem, fisik uang dan slip transaksi telah sesuai.
    21. Menyerahkan semua fisik uang, slip setoran dan voucher transaksi tunai termasuk transaksi reversal diserahkan kepada kabag teller untuk diverifikasi.
    22. Bila saldo akhir telah sesuai, Teller mencetak Laporan Transaksi teller dan Summary Teller untuk diserahkan ke Kabag Teller.
    23. Apabila terjadi selisih uang kas baik selisih kurang maupun lebih Teller wajib melaporkan kepada Kabag Teller.
    24. **Perbandingan Teori dan Praktek**

Dari pelaksaan tugas Kerja pada PT.Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Siliwangi Bogor, dapat dikatakan bahwa taeori yang didapatkan oleh penulis di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan sangat terkait dengan Tugas Kerja Penulis khususnya pada mata kuliah Praktikum Bank Mini dan Manajemen Pelayanan Bank.

Dengan demikian perbandingan antara teori dan praktek sebenarnya satu sama lain terkait dan dapat dikatakan teori penulis dapat dijadikan acuan dasar dari praktek kerja yang dijelaskan oleh penulis. Teori dan Praktek dalam Pelayanan Antrian Teller pada umumnya memiliki persamaan begitu juga antara teori dan praktek dalam Pelayanan Antrian Teller pada Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Siliwangi Bogor.

**3.6.1** **Sistem Pelayanan Antrian Teller BCA KCP Siliwangi**

Dalam sebuah sistem pelayanan antrian yang terjadi di setiap masing-masing bank tidaklah sama, Bank Central Asia KCP Siliwangi yang beralamat di Jl.Siliwangi 101 Bogor Timur menggunakan sistem jalur antrian yang ditentukan oleh pimpinan kantor cabang itu sendiri. Berikut jalur antrian yang ada di BCA Siliwangi terurai menjadi 4 bagian, yaitu Jalur antrian A dan B untuk Customer Service dan jalur antrian C untuk transaksi Teller. Jalur antrian C dikhususkan untuk transaksi teller yang berada di lantai 2 gedung ruko Bank Central Asia KCP Siliwangi, jalur antrian C untuk transaksi khusus teller yang terbagi menjadi 6 counter dan 5 teller aktif untuk pelayanan teller itu senditi, yaitu :

* 1. Pada Counter Teller 1 dan 2 merupakan jalur antrian khusus transaksi diatas Rp.10.000.000, terdiri dari transaksi setoran tunai, pemindah bukuan cek atau bilyet giro, penarikan cek atau bilyet giro, RTGS, Kiriman uang, dan untuk penarikan dari tahapan BCA.
  2. Pada Counter Teller 3 merupakan jalur antrian khusus transaksi dibawah Rp. 10.000.000, terdiri dari transaksi setoran tunai, pemindahan cek atau bilyet giro, penarikan cek atau bilyet giro, kiriman uang, Moneygram, Expressmoney, dan Kliring.
  3. Pada Counter Teller 4 dan 5 merupakan jalur antrian khusus Mesin Star Teller yang transaksinya maksimal Rp.50.000.000. Untuk mesin star teller yaitu antrian yang pada saat nasabah melakukan transaksi dengan teller, nasabah menaruh sendiri uangnya tersebut dan teller hanya memberikan instruksi kepada nasabah untuk menaruh uangnya dimesin tersebut dan secara otomastis uang nasabah tersebut akan masuk ke aplikasi transaksi teller secara otomatis.
  4. Untuk Counter Teller 6 di khususkan untuk penginputan atas transaksi yang dilakukan teller pada hari tersebut, tetapi jika penginputan sudah selesai counter teller 6 bisa dipakai untuk menerima transaksi nasabah.

Apabila nasabah melakukan transaksi lebih dari 5 slip dan melakukan transaksi transfer antar rekening ke luar kota maka nasabah akan dikenakan biaya Rp.5.000/ slip, ketentuan tersebut tersebut berlaku di semua cabang BCA. Jalur antrian disetiap cabang BCA berbeda-beda tergantung kebijakan dari setiap cabang. Pada masing-masing counter teller BCA KCP Siliwangi, yang terbagi menjadi 6 counter teller seharusnya transaksi yang terjadi adalah sesuai dengan transaksi yang terbagi atas penjelasan siangkat diatas. Tetapi karna jumlah antrian yang jika sedang ramai, maka counter teller 1 sampai counter teller 5 akan menerima transaksi tanpa minimal atau maksimal batas transaksi yang telah ditentukan.

Sistem antrian memiliki karakteristik pada kedatangan populasi yang akan dilayani (yaitu ukuran kedatangan, pola kedatangan, dan perilaku kedatangan), karakteristik pada disiplin antrian (yaitu batasan panjang antrian dan aturan antrian), serta karakteristik pada fasilitas pelayanan (yaitu distribusi waktu pelayanan dan desain sistem pelayanan). Salah satu bank yang menerapkan model antrian adalah PT.Bank Central Asia (BCA). Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank umum swasta yang sumber dananya terutama berasal dari simpanan masyarakat. Terdapat sejumlah besar nasabah seharinya yang melakukan transaksi di Bank Central Asia pada saat setiap hari kerja. Pada umumnya setiap nasabah mengharapkan untuk segera mendapatkan pelayanan dari teller yang tepat. Pihak manajemen Bank Central Asia dituntut perlu memberikan pelayanan maksimal kepada para nasabahnya melalui sistem antrian di teller yang tepat. Pihak manajemen Bank Central Asia perlu merancang suatu sistem antrian tertentu sebagai wujud pola operasional bank, sehingga dapat menciptakan efektifitas pelayanan bank kepada nasabah. Model antrian yang diterapkan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Siliwangi adalah *Multiple Channel – Single Phase* ( Dua atau lebih fasilitas pelayanan yang dialiri oleh antrian tunggal ) yaitu dalam sistem antrian tersebut terdapat lebih dari satu jenis layanan yang diberikan, tetapi dalam setiap jenis layanan hanya terdapat satu pemberian layanan. Berikut ini merupakan gambar model antrian yang diterapkan Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Siliwangi :

Jalur Antrian

Counter Teller 1

Keluar

Kedatangan

Counter Teller 2

Nasabah

-

-

Counter Teller 6

Sumber : BCA KCP Siliwangi

Gambar 3.2

Model Antrian BCA KCP Siliwangi

Model antrian diatas menunjukkan bahwa hanya ada satu antrian tunggal yang akan dilayani oleh 5 teller. Jika nasabah sudah mendapatkan nomer antrian yang di dapatkan dilantai 1, maka nasabah akan menunggu jika nomer antrian yang tertera dalam kertas antrian yang sudah didapatkan oleh nasabah tersebut yang sudah dipanggil oleh teller/ mesin pemanggilan nasabah yang terdapat di Bank Central Asia KCP Siliwangi. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis pada Bank Central Asia KCP Siliwangi, berikut sistem pelayanan antrian yang terjadi di Bank Central Asia KCP Siliwangi pada saat nasabah datang menuju teller, saat melakukan transaksi, pada saat nasabah menunggu, dan hingga nasabah pergi :

1. Pada jam 08.00 petugas teller dan petugas divisi lain melakukan *briefing* sebelum melakukan pelayanan yang akan dilakukan kepada nasabah, saat *briefing* selesai counter teller dibuka pada jam 08.15.
2. Saat nasabah datang kepada teller untuk melakukan transaksi, nasabah disambut hangat dengan menggunakan prinsip pelayanan 5S (Senyum, sapa, salam, sopan, santun) karna pelayanan yang diterapkan oleh Bank Sentral Asia adalah pelayanan prima yang diterapkan semaksimal mungkin kepada nasabah agar nasabah merasa puas pada saat sedang dilayani. Karna kepuasan nasabah adalah prioritas utama Bank Central Asia dalam sebuah melakukan sebuah pelayanan kepada nasabah, guna menjaga citra dan kemajuan perusahaan dalam bidang pelayanan.
3. Pada saat transaksi antara nasabah dan teller sedang berlangsung untuk waktu tunggu rata-rata nasabah adalah 3 menit jika transaksi dengan limit dibawah Rp.10.000.000, untuk transaksi di atas Rp.10.000.000 waktu tunggu transaksi yang sedang berlangsung adalah 10 menit hingga 15 menit dengan 5 teller aktif.
4. Waktu tunggu nasabah pada saat nasabah lain sedang melakukan transaksi adalah 3 menit hingga 15 menit.
5. Untuk pada hari biasa yaitu pada hari selasa sampai dengan kamis, jumlah rata-rata nasabah yang datang tidak mencapai 130 nasabah, dan untuk pada hari-hari sibuk, nasabah yang datang bisa mencapai 150 hingga 200 nasabah. Yaitu pada hari senin, jum’at, menjelang atau sesudah hari-hari besar.
6. Jika jumlah nasabah tidak sedang ramai, nasabah akan langsung di arahkan ke teller dan pada sistem pelayanan antrian tersebut menggunakan sistem *First In First Served* (FIFS) yaitu nasabah yang lebih dulu datang akan dilayani terlebih dahulu. Apabila nasabah yang datang sedang menunggu antrian tetapi nasabah yang memiliki nomer antrian yang terlebih dahulu tidak ada, maka nasabah selanjutnya akan digantikan dengan nomer antrian selanjutnya.
7. Pada saat transaksi yang dilakukan teller atas pelayanan transaksi sudah selesai, petugas teller Bank Central Asia akan menanyakan kepada nasabah yang sudah dilayaninya apakah nasabah akan melakukan transaksi tambahan atau tidak.
8. Jika transaksi sudah selesai lalu petugas teller Bank Central Asia mengucapkan “Terimakasih” dan “Hati-hati dijalan dan selamat sampai tujuan” adalah prinsip pelayanan pelayanan yang diterapkan oleh Bank Central Asia guna menjaga kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.
9. Pelayanan aktif ditutup pada jam 03.00 sore untuk transaksi teller dan pelayanan lainnya.

**3.6.2 Kendala Pelayanan Antrian Teller BCA KCP Siliwangi**

Walaupun antrian di BCA Siliwangi sudah cukup efektif dikarenakan untuk tingkat keramian, BCA KCP Siliwangi termasuk cabang yang sepi di kota bogor. BCA Siliwangi akan padat nasabah pada hari senin dan jumat, tanggal merah, dan menyambut hari raya besar. Walaupun sudah efektif tetapi masih ada kendala yang terjadi pada antrian BCA KCP Siliwangi. Berikut kendala-kendala antrian yang terjadi di BCA KCP Siliwangi :

* 1. Untuk pemanggilan antrian itu sendiri kendala teller saat memanggil nasabah adalah aplikasi untuk transaksi teller dan aplikasi untuk pemanggilan nasabah berbeda, jadi kendala pada saat teller ingin memencet mesin tombol antrian teller harus mengeluarkan sistem transaksi teller dan log in pada aplikasi pemanggilan antrian.
  2. Untuk hari senin dan jumat, sesudah tanggal merah, atau menyambut hari raya besar, banyak perusahaan perusahaan yang dekat dengan Bank BCA KCP Siliwangi yang menggunakan jasa lalu lintas pembayaran transaksi perusahaan mereka. Transaksi penarikan seperti cek, pemindah bukuan giro, kliring, kiriman uang, RTGS dan lainnya. Karena transaksi perusahaan yang banyak maka memerlukan waktu untuk menyelesaikan semua transaksi tersebut sehingga penumpukan antrian teller terjadi pada hari besar tersebut.
  3. Pada jam 08.00 sampai jam 12.00 nasabah tidak terlalu sering berdatangan sehingga pada saat jam istirahat teller satu per satu bergantian untuk makan siang dan ibadah, sehingga berkurangnya 1 teller yang sedang beristirahat dapat berpengaruh terhadap antrian yang panjang karena pada jam 12.00 – 15.00 nasabah ramai berdatangan.
  4. Kecepatan teller berpengaruh terhadap selesainya transaksi apabila teller mengerjakan transaksi dengan waktu yang lama, maka akan timbulnya antrian yang menumpuk.
  5. Masyarakat yang masih belum mengetahui tentang limit transaksi sehingga masyarakat masih berdatangan ke bank untuk transaksi, padahal transaksi tersebut bisa dilakukan di ATM ataupun dengan menggunakan *e-channel.*
     1. **Solusi Antrian Teller BCA KCP Siliwangi**

Jika ada suatu masalah yang terjadi menyangkut dalam operasional pekerjaan maka harus segera mencari solusi dari masalah tersebut, sehingga kendala atau masalah yang dihadapi tidak terus berkelanjutan. Dalam hal antrian ini Bank Central Asia khususnya Bank Central Asia KCP Siliwangi dimana menjadi objek tempat saya untuk melihat suatu kinerja di antrian tersebut, masalah yang terjadi di lapangan adalah sistem antrian yang kurang efisien dikarenakan sistem antrian yang terjadi mengalami beberapa kendala, untuk mengatasi kendala tersebut berikut diuraikan solusi antrian untuk Bank Central Asia KCP Siliwangi :

* + 1. Dikarenakan aplikasi untuk pemanggilan nasabah dengan aplikasi transaksi teller berbeda, seharusnya Bank Central Asia memperbaharui sistem mengenai pemanggilan nasabah. Misalnya untuk pemanggilan nasabah yang dilakukan oleh teller Bank Central Asia harus memasukan aplikasi pemanggilan nasabah ke dalam aplikasi transaksi teller agar proses pemanggilan nasabah berjalan dengan cepat dan tidak memakan waktu yang lama.
    2. Jika pada hari-hari besar seperti sebelum atau sesudah hari raya, hari senin dan jumat, di awal dan di akhir bulan, pihak Bank Central Asia KCP Siliwangi mengerahkan petugas pembantu untuk sementara waktu seperi customer service atau bidang lainnya untuk membantu proses transaksi teller sehingga penumpukan antrian pada hari – hari tersebut bisa terolah dengan baik atau dengan penambahan tenaga kerja baru.
    3. Jika nasabah ramai berdatangan pada saat jam istirahat kerja yaitu jam 12.00, sebaiknya teller diberikan waktu istirahat makan dimulai dari jam 11.00 siang untuk teller bergantian istirahat makan. Lalu pada saat jam 12.00 siang teller diberikan waktu untuk bergantian ibadah sehingga efisiensi waktu bisa berjalan dengan baik dan teratur.
    4. Untuk pelayanan terhadap transaksi yang sedang berlangsung teller diberikan waktu 3 menit atau tidak lebih dari waktu tersebut, untuk transaksi dibawah Rp.10.000.000 agar mempercepat transaksi yang sedang terjadi.
    5. Jika masyarakat masih belum mengetahui tentang limit transaksi sehingga nasabah harus berdatangan ke bank sebaiknya pihak baik dari masing-masing kantor cabang pembantu membuat prosedur tentang limit transaksi nasabah berupa poster di depan bank agar sebelum nasabah masuk ke bank, nasabah sudah membaca prosedur tersebut sehingga mengurangi penumpukan antrian yang akan terjadi.