

LAPORAN MAGANG

AKTIVITAS TRANSAKSI HARIAN UNIT TELLER DI

BANK JATIM KANTOR CABANG GRESIK



Disusun Oleh :

- 1. Ana Widiyanti (1021910007)**
- 2. Dani Putri Nabilah (1021910014)**
- 3. Tiya Eka Wardana (1021910057)**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

GRESIK

2022

LAPORAN MAGANG

AKTIVITAS TRANSAKSI HARIAN UNIT TELLER DI

BANK JATIM KANTOR CABANG GRESIK



Disusun Oleh :

- 1. Ana Widiyanti (1021910007)**
- 2. Dani Putri Nabilah (1021910014)**
- 3. Tiya Eka Wardana (1021910057)**

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

GRESIK

2022

LEMBAR PENGESAHAN MAGANG

LAPORAN MAGANG

DI PT. BANK JATIM Tbk

(Periode : 01 Juli 2022 s.d 01 Agustus 2022)

Disusun Oleh : 1. Ana Widiyanti (1021910007)
2. Dani Putri Nabilah (1021910014)
3. Tiya Eka Wardana (1021910057)

Mengetahui,

Ketua Prodi Akuntansi UISI



Alfiana Fitri, S.A., M.A. M.Si.

NIDN. 9017260

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



**Dr. Erlina Diamastuti, S.E.,
Ak., CA., CSRS., CSRA**

NIDN. 7026211

Gresik, 09 Agustus 2022

PT. BANK JATIM Tbk

Menyetujui,

Pembimbing Lapangan



Fahmi

NIP. 20112893



Dwi Ratnasari

NIP. 20190011



Ragilva N.H

NIP. 20168077

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karuaniNya penulis dapat menyelesaikan laporan tentang “Aktivitas Transaksi Harian Teller Unit Teller Bank Jatim Kantor Cabang Gresik”. Laporan ini disusun sebagai salah satu tugas akhir untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana. Dalam kesempatan ini kami mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada Yth :

1. Alfiana Fitri, S.A., M.A. selaku ketua prodi akuntansi.
2. Dr. Erlina Diamastuti, S.E., M.Si., Ak., CA., CSRS., CSRA sebagai dosen pembimbing.
3. Team teller dari Bank Jatim Kantor Cabang Gresik yang ikut mendukung dalam pembuatan laporan magang.
4. Teman-temanku Ana Widiyanti, Dani Putri Nabilah, dan Tiya Eka Wardana yang selalu memotivasi dalam penyelesaian laporan magang.
5. Keluarga, orang tua yang selalu mendoakan dan mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan magang.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dan kesalahan penulisan, baik dari segi bahasa, pengetikan, maupun dalam isi. Sehingga penulis secara terbuka menerima kritik dan saran positif dari pembaca. Demikian apa yang dapat penulis sampaikan. Semoga laporan ini bermanfaat untuk saya, instansi, dan masyarakat umumnya, saat ini dan di kemudian hari.

Gresik, 09 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	5
1.2.1 Tujuan	5
1.2.2 Manfaat	6
1.3 Metodologi Pengumpulan Data	7
1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang	9
1.5 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang	9
BAB II PROFIL BANK JATIM	10
2.1 Sejarah Bank Jatim	10
2.2 Visi dan Misi Bank Jatim	12
2.2.1 Visi	12
2.2.2 Misi	12
2.3 Lokasi Bank Jatim	12
2.4 Struktur Organisasi Bank Jatim	13
2.5 Standar Operasional Prosedur Bank Jatim	14
2.6 Cabang Perusahaan Bank Jatim	17
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	21
3.1 Bank	21
3.1.1 Bank Konvensional	22
3.1.2 Bank Syariah	22
3.2 Transaksi Harian	23

3.3 Pelayanan dalam Bank Jatim	24
3.3.1 Teller	24
3.3.2 Customer Service	25
3.3.3 Pelayanan Nasabah	26
3.3.4 Layanan Kredit	26
3.4 Produk Tabungan Bank Jatim	26
3.4.1 Tabungan Siklus	26
3.4.2 Tabungan Siklus Prioritas	28
3.4.3 Tabungan Siklus Valas	28
3.4.4 Tabungan SIMPEDA	29
3.4.5 Tabungan SIMPEL	30
3.4.6 Tabungan SIUMI	31
3.4.7 Tabungan SINYAL	31
3.4.8 TabunganKU	32
3.4.9 Deposito	33
3.4.10 Giro	34
3.5 Produk Layanan Kredit Bank Jatim	35
3.5.1 Kredit Produktif	35
3.5.2 Kredit Konsumsi	36
BAB IV PEMBAHASAN	37
4.1 Tugas dan Tanggung Jawab Teller	37
4.2 Aktivitas Harian Teller Bank Jatim	38
4.2.1 Permintaan Bon Cluise	38
4.2.2 Menyiapkan Uang Guna Kebutuhan ATM	40
4.2.3 Menerima Penarikan Uang atau Tarik Tunai	41
4.2.4 Setoran Tunai	43
4.2.5 Menerima Layanan Transfer Antar Bank	44
4.2.6 Menerima Layanan Pembayaran PBB, PDAM, Listrik, Pendidikan, Telfon, Virtual Account, BPJS, dlln.	45
4.3 Transaksi Harian Teller Bank Jatim	46
4.3.1 BO23K	46

4.3.2 PR16K	47
4.4 Tahapan Penegarsipan Transaksi Harian Teller Bank Jatim	47
4.5 Kegiatan Magang	51
4.6 Jadwal Magang	52
BAB V PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi	13
Gambar 4.1 Bon Permintaan Kas Operasional	39
Gambar 4.2 Bon Penyetoran Kas Operasional	39
Gambar 4.3 Kas Bon Kredit	41
Gambar 4.4 Kas Bon Debet	41
Gambar 4.5 Slip Penarikan	42
Gambar 4.6 Cek	43
Gambar 4.7 Slip Setoran	43
Gambar 4.8 Slip Aplikasi Transfer Kiriman Uang	45
Gambar 4.9 Bukti Bayar PDAM	45
Gambar 4.10 Bukti Bayar Listrik	45
Gambar 4.11 BO23K	46
Gambar 4.12 PR16K	47

DAFTAR TABEL

Table 4.1 Kegiatan Magang	52
---------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Copy Surat Panggilan Magang	57
Lampiran 2 Lembar Asistensi	58
Lampiran 3 Copy Daftar Hadir Magang	59
Lampiran 4 Surat Keterangan Selesai Magang	62
Lampiran 5 Dokumentasi	65

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan kegiatan yang dilakukan oleh perbankan memang tidak lepas dari perkembangan manusia itu sendiri mulai yang awalnya dikenal sebagai jasa penukaran dan peminjaman uang, hingga kini kita mengenal dengan berbagai macam jasa-jasa yang ditawarkan oleh perbankan meskipun pada dasarnya tidak jauh dengan awal dimulainya kegiatan perbankan yakni, penghimpunan dana dengan menyediakan jasa tabungan, giro, dan deposito serta penyaluran dana berupa kredit dan beberapa jasa lainnya kepada nasabah

Perbankan memiliki peranan yang penting dalam perekonomian suatu negara yaitu lembaga perantara keuangan. Secara garis besar, perbankan didirikan dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi finansial dengan menggunakan layanan- layanan perbankan yang telah disediakan oleh perbankan itu sendiri. Di era globalisasi saat ini persaingan antar dunia perbankan semakin ketat, sehingga kelangsungan dalam sistem perbankan sangat ditentukan melalui kemampuannya dalam bersaing di industri keuangan di Indonesia.

Pengertian bank menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dapat disimpulkan bahwa bank tidak lepas dari bidang keuangan umum seperti bagian teller, kredit, dan akuntansi, sementara ada bidang-bidang lain yang saling berkaitan dengan dua bidang tersebut, seperti Bagian Pelayanan Nasabah dan Bagian Umum/SDM.

Persaingan dalam perbankan di Indonesia menjadikan kondisi internal perbankan menjadi salah satu faktor yang sangat dipertimbangkan, mengingat bahwa strategi bukan menjadi faktor utama dalam menghadapi ketatnya persaingan antar industri perbankan. Dalam hal ini, selain dari kondisi manajerial, kondisi internal dari bagian operasional juga harus diperhatikan dalam dunia perbankan.

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia No 5/8/PBI/2003 diketahui bahwa sebagian besar risiko-risiko bank bersumber dari kegiatan operasional yang dijalankan.

Dalam kondisi yang akan dihadapi oleh industri perbankan yang akhirnya membuat setiap bank yang ada selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Bank akan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin untuk nasabahnya agar nasabah bisa bertahan di salah satu bank yang diminarinya. Hal ini dilakukan agar bank mampu mempertahankan nasabah yang telah ada dan menambah jumlah nasabah baru.

Semakin meningkatnya jumlah nasabah yang harus dilayani oleh industry perbankan maka menimbulkan masalah baru yaitu antrian. Hasil dari pengamatan yang diperoleh dilapangan menunjukkan bahwa sering terjadi antrian yang cukup panjang dibagian teller, terutama di hari dan jam-jam tertentu. Antrian yang panjang mengakibatkan perusahaan perbankan dirugikan secara komersil, karena nasabah tidak mau melakukan transaksi pada hari-hari dan jam-jam tertentu. Industry perbankan harus memutar otak untuk mengatasi masalah tersebut.

Teller adalah seorang karyawan disuatu perbankan yang berurusan langsung dengan sebagian besar konsumen atau nasabah. Teller bertugas untuk melayani nasabah yang berada paling depan dalam dunia perbankan. Hal ini karena mereka petugas bank yang pertama kali melihat nasabah di bank dan menangani penerimaan maupun pembayaran transaksi uang tunai maupun non tunai yang dilakukan oleh nasabah bank.

Salah satu bagian yang paling penting dari kegiatan operasional perbankan yang harus diperhatikan adalah bagian Teller, karena bagian dalam teller menjadi tolak ukur suatu bank, apakah bank tersebut menjadi bank yang dapat dipercaya oleh masyarakat luas atau tidak. Sebagai kasir dibagian front office atau bisa dikenalkan dengan orang yang berurusan dengan kegiatan garis depan, mempunyai risiko yang cukup tinggi, dalam bank risiko operasional teller cukup tinggi.

Sebagai pintu gerbang lalu lalang fisik uang di kantor cabang, kelalaian teller

berpotensi langsung terhadap kerugian kantor cabang. Dan potensi insiden tersebut cukup besar. Seperti yang disebutkan pada sebelumnya, mengerjakan pekerjaan rutin sama dalam jumlah yang banyak, berpotensi mengakibatkan kekeliruan dan yang paling fatal adalah kerugian. Demikian yang dialami di bagian teller. Teller mengerjakan pekerjaan yang relative monoton dan berulang-ulang aktivitas tersebut berpotensi menyebabkan teller mengalami kekeliruan atau kelalaian terhadap yang dikerjakannya. Kelelahan fisik, menjadi salah satu indikator penyebab utama kesalahan operasional di bagian teller. Oleh karena itu, operasional teller tidak dapat dilepas tanpa kontrol karena sangat berisiko tinggi. Pekerjaan sebagai teller cukup berat, karena membutuhkan stamina dan konsentrasi yang tinggi. Jika tidak, potensi terjadinya kesalahan operasi cukup besar. Sebagian bank membatasi usia petugas teller hanya sampai usia 35 tahun, dengan pertimbangan stamina.

Dalam kegiatan operasionalnya, seorang petugas teller harus melakukan pekerjaannya sesuai dengan peraturan dan kebijakan perusahaan yang berlaku dan sesuai dengan standar operasional prosedur perbankan. Tidak sedikit ditemukannya masalah dalam kegiatan operasional teller yang tidak sesuai dengan standar prosedur yang ditetapkan perusahaan seperti halnya teller tidak melakukan konfirmasi transaksi nasabah yang berjumlah besar atau transaksi yang menggunakan surat kuasa atau surat kesepakatan bersama atau konfirmasi dilakukan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku seperti konfirmasi dilakukan setelah transaksi dijalankan atau proses konfirmasi tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan perusahaan. Kemudian, kesalahan yang pernah ditemukan dalam kegiatan operasional teller seperti lainnya petugas teller karena tidak mengunci laci meja sebelum meninggalkan ruang teller atau meninggalkan uang tunai diatas meja saat meninggalkan ruang teller dan tidak mengunci komputernya saat meninggalkan ruangan teller.

Selain itu, bagian dari kegiatan teller sangat berhubungan dengan uang tunai, tidak sedikit pula masalah yang terjadi pada teller yang berkaitan dengan uang tunai seperti jumlah fisik uang tunai dengan jumlah nominal di sistem tidak sesuai

(selisih) baik itu selisih lebih atau selisih kurang fisik uang tunai, terdapat uang palsu. Hal ini biasanya terjadi karena kurangnya ketelitian teller atau kelalaian dari teller dalam melakukan transaksi tidak memeriksa keaslian uang tersebut dengan menggunakan lampu UV dan tidak menghitung uang dihadapan nasabah

Untuk memastikan bahwa kegiatan operasional pada bank khususnya bagian teller telah berjalan dengan baik sekaligus memberikan perbaikan atas segala kekurangan yang telah ditemukan dalam rangka menunjang efektivitas operasional, maka bank perlu melakukan suatu pemeriksaan terhadap kegiatan operasional yang dijalankan oleh bagian teller. Salah satunya alat yang dapat digunakan bank dalam memastikan aktivitas bank telah berjalan dengan baik dan menunjang terwujudnya efektivitas kegiatan operasional perbankan hal itu adalah dengan audit operasional.

Pentingnya teller dari suatu bank yaitu untuk melayani nasabah agar nasabah merasa puas, merekapun harus bersikap ramah, selalu tersenyum dan bersifat informatif kepada nasabah, sehingga nasabah merasa puas dengan apa yang telah dikerjakan oleh teller dan dapat menarik nasabah lebih banyak lagi yang ingin menabung di bank, selain itu teller juga dapat membantu bank untuk mendeteksi dan menghentikan penipuan transaksi untuk mencegah kerugian di bank (baik itu penipuan dalam bentuk mata uang palsu, pemalsuan cek, pencurian identitas, dan lain-lain).

Efek buruk jika terjadinya kelalaian pada kerja teller yaitu apabila terjadi kesalahan menginput data, selisih satu rupiah bisa menjadi masalah yang di hadapi oleh teller tersebut. Pekerjaan teller sangat membutuhkan ketelitian dan kecekatan, karena itu dalam menghitung biasanya mereka menggunakan minimal dua jari, agar nasabah tidak menunggu terlalu lama untuk melakukan transaksi dengan teller dan tidak adanya kesalahan menginput data. Teller juga menggunakan alat yang bernama Money Counter yang berfungsi untuk menghitung beberapa uang logam maupun kertas yang akan dihitung, maka nasabah tidak akan menunggu terlalu lama dan teller juga bisa bekerja dengan cepat.

Apabila kinerja teller tersebut berperilaku buruk terhadap nasabah, maka akan berdampak buruk terhadap image dari suatu bank, bahkan bisa mengakibatkan berkurangnya nasabah yang akan menabung di bank. Karena nasabah adalah penentu kesuksesan sebuah bank, jadi nasabah harus dilayani semaksimal mungkin, terutama dari teller karena teller yang secara langsung berhubungan dengan nasabah dari setiap bank. Oleh karena itu kerja teller harus sangat diperhatikan oleh bank dan harus adanya kemajuan dari kerja teller tersebut guna menjaga kepuasan dari nasabah.

1.2 Tujuan dan Manfaat

1.2.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam melakukan Kuliah Kerja Magang (KKM) adalah:

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa peserta magang untuk memperoleh pengalaman kerja sekaligus mempraktekkan konsep dan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan dalam kegiatan praktek di perusahaan atau instansi secara nyata.
 2. Diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa agar mampu berkompetensi dan mengembangkan diri dengan menyesuaikan pendidikan dan kenyataan yang ada di lapangan
 3. Mempersiapkan serta memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk menyelesaikan diri di lingkungan kerja yang sebenarnya dengan disiplin dan penuh tanggung jawab
 4. Untuk mempersiapkan diri dan menumbuhkan minat dan kaitannya dengan penyusunan tugas akhir.
 5. Mempersiapkan tamatan Sekolah Tinggi Fakultas Ekonomi Universitas Internasional Semen Indonesia agar menjadi warga Negara yang produktif, aktif, kreatif.
 6. Mempersiapkan mahasiswa yang memasuki lapangan kerja serta pengembangan sifat profesional.
-

1.2.2 Manfaat

Berdasarkan tujuan diatas semoga kegiatan ini bisa memberi manfaat.

Adapun manfaat yang diharapkan dari kegiatan magang ini antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Melatih pengetahuan, mampu mempraktekkan dan menerapkan ilmu perkuliaha nsecara langsung di lapangan.
 - b. Menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman dalam lapangan kerja, sehinggalantinya akan menghasilkan lulusan yang memenuhi tuntutan pasar kerja.
 - c. Mahasiswa menjadi terbiasa dengan dunia kerja yang sebenarnya.
 - d. Mahasiswa dapat mengenal lebih jauh tentang kegiatan yang dilakukan di dunia usaha dan dunia pemerintah, serta dapat mengembangkan keterampilan dan potensi mahasiswa.
 - e. Mengetahui kebutuhan lapangan kerja, sehingga mahasiswa dapat mempersiapkan diri sedini mungkin
 2. Bagi lembaga pendidikan
 - a. Bagi kepentingan perkembangan akademik, hasil magang mahasiswa diharapkan dapat dijadikan umpan balik bagi lembaga pendidikan Universitas Internasional Semen Indonesia, khususnya yang berkaitan dengan peningkatan wawasan pengetahuan tenaga pengajar, muatan kurikulum lokal, serta variasi dan kedalaman materi perkuliahan secara keseluruhan.
 - b. Terjalannya kerjasama yang saling menguntungkan antara Universitas Internasio nal Semen Indonesia dengan perusahaan atau instansi.
 - c. Nama Universitas Internasional Semen Indonesia akan menjadi lebih dikenal.
 - d. Dapat meningkatkan kualitas lulusan dengan adanya program magang.
-

- e. Dapat digunakan sebagai dasar penyusunan kurikulum jurusan Akuntansi dalam rangka menentukan kesesuaian kurikulumnya dengan kebutuhan lapangan kerja.
3. Bagi Instansi
- a. Dengan adanya Mahasiswa magang maka pihak Bank Jatim Kantor Cabang Gresik akan terbantu dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat
 - b. Terbangunnya kerjasama antara dunia pendidikan dan perusahaan atau instansi.
 - c. Adanya kritikan-kritikan yang membangun dari perusahaan atau instansi maupun mahasiswa peserta magang.
 - d. Dapat berbagi ilmu dengan mahasiswa tentang bagaimana cara karyawan melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat.
 - e. Dapat melihat tenaga kerja yang potensial di kalangan mahasiswa, sehingga apabila suatu saat membutuhkan karyawan bisa merekrut mahasiswa.

1.3 Metodologi Pengumpulan Data

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer didapatkan secara langsung pada saat penulis melakukan program magang pada Bank Jatim Kantor Cabang Gresik, Adapun penulis memperoleh data berdasarkan kegiatan pekerjaan yang penulis lakukan selama magang.

2. Data sekunder

Data Sekunder didapatkan lewat literatur serta refrensi lainnya yang tentunya berkaitan dengan tugas akhir penulis, mulai dari buku yang berkaitan dengan ekspor maupun impor dan lainya yang masih berkaitan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Teknik wawancara, menurut Esterberg dalam Sugiyono (dalam Andini, 2017:29) wawancara merupakan pertemuan antara dua yang melakukan interaksi untuk bertukar informasi.

2. Dokumentasi

Dokumentasi, menurut Sugiyono (dalam Andini, 2017:29) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk berupa tulisan, gambar dari seseorang. Dokumentasi yang berbentuk tulisan seperti catatan harian dan biografi. Dokumentasi yang berbentuk gambar misalnya foto. Dokumen ini merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Metode Pengumpulan Data

Dalam menyusun karya tulis akhir ini, penulis menggunakan 3 (tiga) metode pengumpulan data di antaranya :

1. Wawancara

Wawancara ialah teknik pengumpulan data dengan melalu tanya jawab baik itu secara langsung maupun tidak. Disini tentunya penulis melakukan wawancara dengan senior ataupun pihak perusahaan Bank Jatim Kantor Cabang Gresik.

2. Observasi

Penulis melakukan pengamatan secara langsung dan terlibat dalam setiap kegiatan selama magang di Bank Jatim Kantor Cabang Gresik guna memperoleh data.

3. Studi Pustaka

Dalam metode studi pustaka penulis dapat mengumpulkan data dengan cara memperoleh data melalui berbagai buku maupun referensi lain yang tentunya ada keterkaitan dengan masalah.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Lokasi: Jl. Dr. Soetomo No.181, Kesemen, Sukorame, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111

Waktu: 01 Juli – 01 Agustus 2022

1.5 Nama Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Magang

Unit Kerja:

Ana Widiyanti : Seksi Kredit

Dani Putri Nabilah : Seksi Teller

Tiya Eka Wardana : Seksi Umum dan Akuntansi

BAB II PROFIL BANK JATIM

2.1 Sejarah Bank Jatim

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (“Bank Jatim”) didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur pada tanggal 17 Agustus 1961 dengan akta yang dibuat oleh Notaris Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961. Dengan adanya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, yang mengharuskan Bank Pembangunan Daerah didirikan dengan Peraturan Pemerintah Daerah, maka Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Timur mengeluarkan Peraturan Daerah No. 2 tahun 1976. Atas dasar peraturan daerah tersebut, nama PT Bank Pembangunan Daerah Djawa Timur diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur.

Peraturan Pemerintah Daerah tersebut disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dalam Surat Keputusan No. Pem.10/5/26-18 tanggal 31 Januari 1977 dan diumumkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur Tahun 1977 Seri C No. I/c tanggal 1 Februari 1977. Peraturan Daerah tersebut mengalami beberapa kali perubahan, dan yang terakhir diubah dengan Peraturan Daerah No. 11 tahun 1996, tanggal 30 Desember 1996 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-280 tanggal 21 April 1997. Dengan pengesahan Peraturan Daerah No. 1 tahun 1999 oleh DPRD Propinsi Jawa Timur tanggal 20 Maret 1999, dan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. 584.35-317 tanggal 14 April 1999, maka bentuk hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas.

Perubahan status bentuk hukum tersebut sesuai dengan akta No. 1 tanggal 1 Mei 1999 yang dibuat oleh Notaris R. Sonny Hidayat Julisty, S.H., dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2.8227.HT.01.01.TH.99 tanggal 5 Mei 1999 serta diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia tanggal 25 Mei 1999 No. 42, Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 3008/1999.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Seiring dengan perkembangan perekonomian dan dalam rangka memenuhi persyaratan sebagai BPD Regional Champion yang salah satunya parameternya adalah untuk memperkuat permodalan, maka dilakukan perubahan Anggaran Dasar Perseroan berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Rapat Umum Luar Biasa Perseroan Terbatas Nomor 89 tanggal 25 April 2012, dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi, S.H., di Jakarta yang telah memperoleh persetujuan dari Kementerian Hukum dan HAM berdasarkan Surat Keputusan Nomor AHU-22728.AH.01.02.Tahun 2012 tanggal 30 April 2012, telah didaftarkan dalam Daftar Perseroan sesuai dengan Undang Undang Perseroan Terbatas dengan Nomor AHU-0038044.AH.01.09 Tahun 2012 Tanggal 30 April 2012 serta berdasarkan Surat Keputusan Bapepam tanggal 29 Juni 2012 dinyatakan efektif untuk pernyataan pendaftaran dan berubah nama menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.

Bank mulai melakukan kegiatan operasional sesuai Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. BUM 9-4-5 pada tanggal 15 Agustus 1961. Sedangkan Unit Usaha Syariah (UUS) dibentuk dan mulai beroperasi sejak tanggal 21 Agustus 2007 sesuai dengan surat Persetujuan Prinsip Pendirian UUS

dari Bank Indonesia No. 9/75/DS/Sb tanggal 4 April 2007. Entitas induk terakhir dari Bank adalah Pemerintah Propinsi Jawa Timur. Bank memperoleh ijin untuk beroperasi sebagai Bank Devisa berdasarkan SK Direksi Bank Indonesia (“BI”) No 23/28/KEP/DIR tanggal 2 Agustus 1990. Sesuai dengan Pasal 3 Anggaran Dasar Bank tersebut, ruang lingkup kegiatan Bank adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, termasuk perbankan berdasarkan prinsip Syariah serta kegiatan perbankan lainnya yang lazim sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Tugas utama Bank adalah ikut mendorong pertumbuhan potensi ekonomi daerah melalui peran sertanya dalam mengembangkan sektor-sektor usaha kredit kecil dan menengah dalam rangka memperoleh laba yang optimal. Kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana serta memberikan jasa-jasa perbankan lainnya.

2.2 Visi dan Misi Bank Jatim

2.2.2 Visi

Menjadi "BPD No. 1" di Indonesia

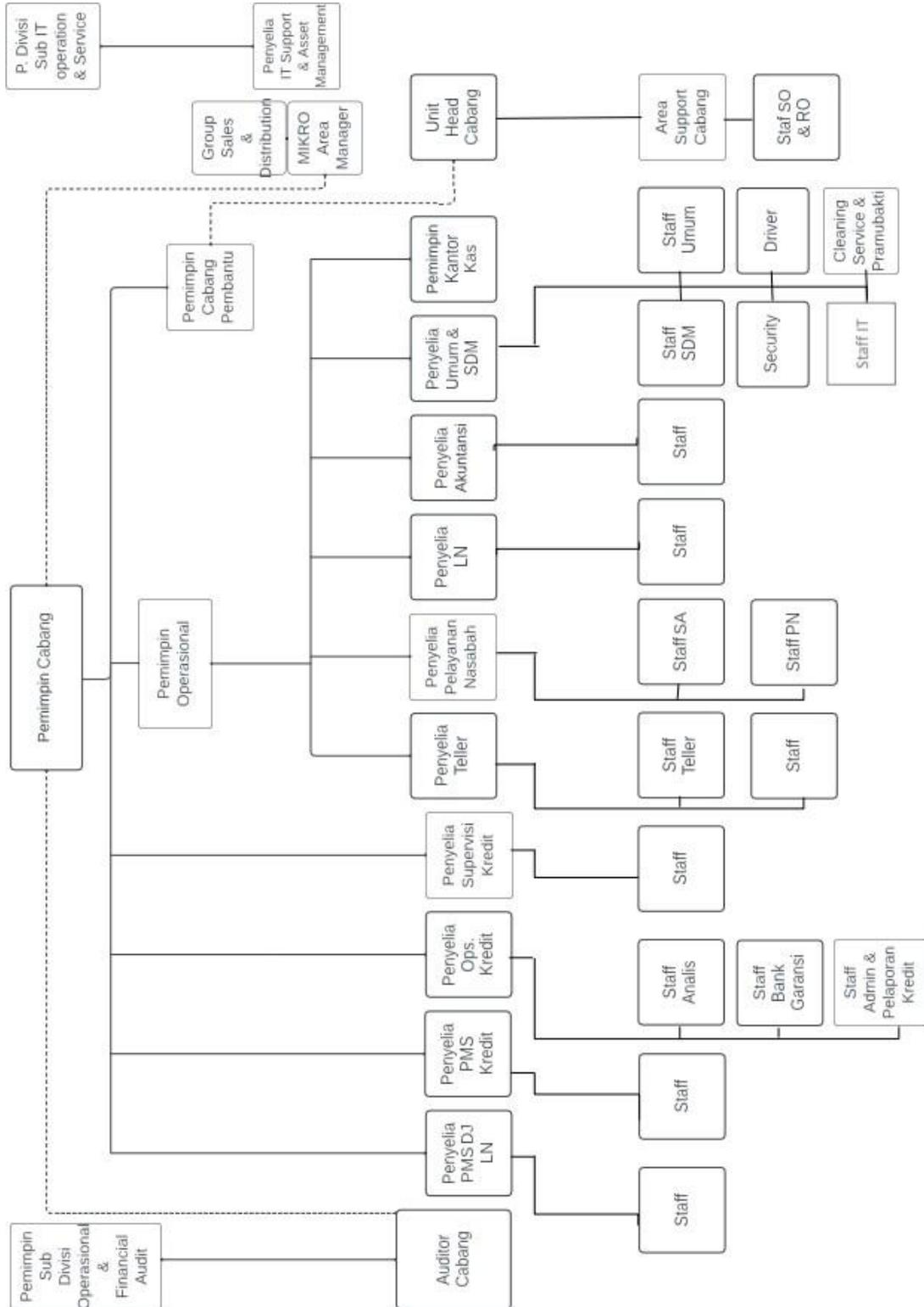
2.2.2 Misi

1. Akselerasi kinerja dan transformasi bisnis yang sehat menuju digital bank dengan SDM yang berdaya saing tinggi
2. Memberikan kontribusi pertumbuhan ekonomi Jawa Timur
3. Menerapkan prinsip-prinsip keuangan berkelanjutan.

2.3 Lokasi Bank Jatim

Bank Jatim Kantor Cabang Gresik merupakan lembaga keuangan yang bertempat di Kabupaten Gresik - Jawa Timur. Alamat lengkapnya Jl. Dr. Soetomo No.181, Kesemen, Sukorame, Kec. Gresik, Kabupaten Gresik, Jawa Timur 61111.

2.4 Struktur Organisasi Bank Jatim



Gambar 2.1 Struktur Organisasi

2.5 Standar Operasional Prosedur Bank Jatim

1. Standar Penampilan

- Rambut & Jilbab untuk Wanita
 1. Pendek
 - Tidak menyentuh bahu
 - Tertata rapi dengan menggunakan blow dan hair spray
 - Poni tidak menutupi wajah
 - Bando/ jepitan kawat hitam
 2. Panjang
 - Disanggul dengan menggunakan sirkam berwarna hitam model pramugrari
 - Jepitan kawat hitam
 - Tidak dibenarkan dicat berwarna terang
 3. Jilbab
 - Model jilbab segi empat
 - Peralatan jilbab warna hitam : topi pet warna hitam, ikat rambut yang tebal, pentul kecil & besar
 - Pria
 - Model rambut klasik/konservatif, tidak menutupi telinga dan menyentuh kerah baju/blazer/kemeja
 - Menggunakan hair spray agar lebih rapi dan mengkilat
 - Tidak berketombe, berbau dan basah
 - Tidak dibenarkan dicat berwarna terang
- ### **2. Wajah**
- Wanita
 - Wajah terlihat bersih, segar, tidak berminyak dan terawat
 - Menggunakan tata rias wajah yang tidak berlebihan dan terlihat feminim
 - Make up telah lengkap dipakai ketika tiba di kantor di pagi hari serta agar dirapikan kembali setelah istirahat dan setiap selesai shalat
 - Cara merias wajah yang sederhana
-

- Alas bedak sesuai warna kulit
- Bedak berwarna transparan agar wajah terlihat natural & segar
- Eye shadow sesuai warna seragam
- Eye liner untuk mata bagian atas dan bagian bawah
- Mascara berwarna hitam
- Pensil alis untuk merapikan alis
- Blush on agar terlihat segar
- Lipstik serasi warna seragam
- Frekuensi penggunaan make up 3 (tiga) kali sehari yaitu pagi, siang dan sore
- Tidak dibenarkan tidak menggunakan make up saat datang ke kantor pada pagi hari, pemimpin dapat memberikan teguran lisan dan selanjutnya tertulis jika masih ada pegawai yang melanggar

- Pria

- Wajah terlihat bersih, segar, tidak berminyak dan terawat
- Tidak dibenarkan berkumis, berjambang dan berjanggut
- Membersihkan wajah setiap hari dengan menggunakan toner agar lebih fresh

3. Seragam

- Wanita

- Sesuai aturan pakaian kerja yang ditetapkan bank
- Tidak dibenarkan menggunakan baju yang warnanya telah lusuh
- Name tag terpasang di dada kiri agar jelas dan mudah terbaca
- Gunakan peniti bila penggantung name tag tidak ada
- Tidak dibenarkan name tag digantung ditengah baju atau di jilbab
- Tampil bersih dan rapi berhadapan dengan nasabah

- Pria

- Sesuai aturan pakaian kerja yang ditetapkan bank
 - Tidak dibenarkan menggunakan baju yang warnanya telah lusuh
-

- Dalaman kemeja berwarna putih polos dengan leher model V agar tinggi dalaman kemeja tidak melebihi kancing kemeja kedua dari bagian atas
- Pemakaian dasi harus terlihat rapi, simpul dasi berbentuk segitiga simetris serta presisi dan ujung dasi berada tepat di atas kepala ikat pinggang
- Tidak dibenarkan memakai kemeja/ baju melayu yang tidak memiliki saku di dada sebelah kiri, agar pemakaian name tag dapat sesuai standar
- Name tag terpasang di dada kiri atau di saku kemeja sebelah kiri agar jelas dan mudah terbaca
- Tampil rapi dan bersih saat berhadapan dengan nasabah

4. Sepatu

- Wanita

- Sepatu resmi/ pantople berbahan kulit, polos warna hitam dengan tinggi hak 5-7 cm (senin sampai dengan Kamis)
- Sepatu tertutup bagian depan dan bertali dibagian belakang atau sling back warna hitam dengan tinggi hak 5-7 cm (Jum'at)
- Tidak diperkenankan memakai sepatu bersol rendah/sandal ketika tiba di kantor dan selama bertugas, kecuali hamil

- Pria

- Sepatu resmi/ pantople berbahan kulit, warna hitam dengan tinggi tumit 2 s/d 3 cm
- Tidak dibenarkan memakai sepatu bermodel runcing/casual
- Menggunakan kaos kaki dengan warna selaras warna celana panjang/sepatu
- Tidak dibenarkan memakai sandal dan membuka sepatu saat bertugas

5. Kebersihan tubuh

- Memperhatikan kebersihan tubuh agar tidak bau badan
-

- Memakai deodorant, parfum aroma lembut dan tidak menyengat
- Kuku bersih, terawat, dipotong pendek dan rata
- Membersihkan telinga
- Menyikat gigi 3 (tiga) kali sehari pagi, setelah makan siang dan malam serta membersihkan karang gigi minimal setiap 6 (enam) bulan sekali

6. Standar pelayanan

- Standar waktu
 - a. Selamat pagi : 08.00 s/d 11.00 WIB
 - b. Selamat siang : 11.01 s/d 15.00 WIB
 - c. Selamat sore : 15.01 s/d 18.00 WIB
 - d. Selamat malam : 18.01 s/d 24.00 WIB
- 3S yaitu Senyum, Salam, Sapa
- Mengucapkan salam atau sapa
- Menyebutkan nama
- Merespon pembicaraan nasabah dengan narasi baik, benar dan betul.

2.6 Cabang Perusahaan Bank Jatim

1. CABANG UTAMA Jl. Basuki Rachmad No.98 -104, Surabaya Telp. (031)5310090
 2. CABANG BANYUWANGI Jl. Basuki Rahmat 156, Banyuwangi Telp.(0333)421755,426755
 3. CABANG JEMBER Jl. A. Yani No.3A, Jember Telp.(0331)484605-07
 4. CABANG MALANG Jl. Jaksa Agung Suprpto No.26-28, Malang Telp.(0341)321961
 5. CABANG MADIUN Jl. Pahlawan No. 32, Madiun Telp.(0351)464432,468180
 6. CABANG KEDIRI Jl. Brawijaya 3, Kediri Telp.(0354)680268-70
 7. CABANG PAMEKASAN Jl.Panglima Sudirman No.5, Pamekasan Telp.(0324)322451,322923
-

8. CABANG BOJONEGORO JI. Mastrip No.70, Bojonegoro
Telp.(0353)889753,882137
 9. CABANG LUMAJANG Alun-alun Barat No.4, Lumajang
Telp.(0334)881683,882111
 10. CABANG NGAWI JI. Yos Sudarso No.2, Ngawi Telp. (0351)749214,
749222, 749223, 749372
 11. CABANG JOMBANG JI. KH. Wachid Hasyim No.36, Jombang
Telp.(0321)862217
 12. CABANG KRAKSAAN JI. Raya P. Sudirman No.144, Kraksaan,
Probolinggo Telp. (0335)841382, 843184
 13. CABANG PROBOLINGGO JI. Soekarno Hatta 311, Probolinggo Telp.
(0335)422552, 421879
 14. CABANG BLITAR JI. HOS. Cokroaminoto No.36-38, Blitar
Telp.(0342)801462
 15. CABANG TULUNGAGUNG J. I. Gusti Ngurah Rai No. 01, Tulungagung
Telp. (0355)321105, 321106, 327581
 16. CABANG TUBAN JI. Basuki Rakhmad No.13, Tuban Telp.(0356)322725
 17. CABANG MOJOKERTO JI. Ahmad Yani No. 20, Mojokerto Telp.
(0321)321261, 323002, 395944
 18. CABANG SUMENEP JI. Trunojoyo No.49 Sumenep Telp. (0328)662557,
662200, 662487
 19. CABANG SAMPANG JI. KH. Wachid Hasyim No.111 Sampang Telp.
(0323)323400, 321226, 325004
 20. CABANG BANGKALAN JI. KH. M. Kholil No. 38 Demangan, Bangkalan
Telp. (031)3099085, 3093416
 21. CABANG PASURUAN JI. Pahlawan No. 18, Pasuruan Telp.
(0343)421061
 22. CABANG NGANJUK JI. Gatot Subroto No.8, Nganjuk Telp.
(0358)325100, 325101
 23. CABANG TRENGGALEK JI. P. Sudirman No.145, Trenggalek
Telp.(0355)791675,791676
-

24. CABANG PONOROGO JI. Batorokatong No. 73A, Ponorogo Telp.
(0352)461157, 461158, 484222
 25. CABANG PACITAN JI. A. Yani No. 82, Pacitan
Telp.(0357)881320,881321
 26. CABANG GRESIK JI. Dr. Soetomo 181, Gresik Telp.(031)3982311,
3982313, 3980580
 27. CABANG SIDOARJO JI. A. Yani No.29, Sidoarjo
Telp.(031)8956108,8956109
 28. CABANG LAMONGAN JI. Panglima Sudirman No. 72, Lamongan Telp.
(0322)321810, 322769, 311633, 318508
 29. CABANG SITUBONDO JI. Madura No.136, Situbondo Telp.
(0338)672123, 674982
 30. CABANG BONDOWOSO JI. Letnan Karsono No.1, Bondowoso
Telp.(0332)427447
 31. CABANG MAGETAN JI. Palawan No. 02, Magetan Telp. (0351)895378,
891441, 895333
 32. CABANG DR. SOETOMO JI. Mayjend. Prof. Dr. Moestopo No.6-8,
Surabaya Telp. (031)5036676, 5501718, 5018762
 33. CABANG PERAK JI. Perak Timur No.262-264, Surabaya
Telp.(031)3282635-37
 34. CABANG KANGEAN JI. Sriwijaya No. 431, Ds. Kalikatak Kec. Arjasa
Kab. Sumenep Telp.(0327)312200, 312030, 312161
 35. CABANG JAKARTA JI. Jendral Sudirman Kav.86, Ground Flour Sahid
Jaya, Jakarta Pusat Telp. (021)5749486, 5749689
 36. CABANG BATU JI. Diponogoro No. 18, Batu Telp.(0341)511205,511206
 37. CABANG BAWEAN JI. Kawedanan No.3 Sangkapura, Bawean-Gresik
Telp.(0325)422470,422770
 38. CABANG PARE JI. Pahlawan Kusuma Bangsa No. 6 Pare
Telp.(0354)397850,397851
 39. CABANG H.R. MUHAMMAD JI. HR. Muhammad 149 A, Surabaya Telp.
(031) 7311704, 7311725
-

40. CABANG KEPANJEN JI. Kawi No. 28 Kepanjen, Malang Telp. (0341) 398140
 41. BANK JATIM SYARIAH JI. Raya Darmo No. 105-107, Surabaya Telp. (031) 5664484, 5667023, 5619410
-

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

3.1 Bank

Pengertian bank berdasarkan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank juga dapat dikatakan sebagai lembaga keuangan yang bertujuan untuk menyimpan sebagian uang dari masyarakat dan akan disalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk debit atau kredit. Adapun kegiatan-kegiatan bank umum yang ada di Indonesia dewasa ini adalah sebagai berikut : (Simorangkir, 2004)

1. Menghimpun dana dari masyarakat (funding) dalam bentuk :
 - a. Simpanan giro (demand deposit)
 - b. Simpanan tabungan (saving deposit)
 - c. Simpanan deposito (time deposit)
2. Menyalurkan dana ke masyarakat (lending) dalam bentuk :
 - a. Kredit investasi
 - b. Kredit modal kerja
 - c. Kredit perdagangan
3. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (services) seperti :
 - a. Transfer (iriman uang)
 - b. Inkaso
 - c. Kliring
 - d. Safe deposit box
 - e. Bank card
 - f. Bank notes
 - g. Bank garansi
 - h. Referensi bank
 - i. Bank draft
 - j. Letter of Credit (L/C)
 - k. Travellers Cheque
 - l. Jual beli surat berharga

m. dan jasa-jasa lainnya

Pada dasarnya Bank memberikan suatu layanan jasa keuangan yang dapat melkncarkan suatu mekanisme sistem pembayaran bagi semua sektor perekonomian di dunia. Sebagaimana dikemukakan oleh Thomas Suyatno:

“Fungsi bank selain sebagai agent of development dalam kaitannya dengan kredit yang diberikan, bank juga bertindak selaku agent of trust, yakni dalam kaitannya dengan pelayanan/jasa-jasa yang diberikan baik kepada perorangan maupun kelompok/perusahaan” .

3.1.1 Bank Konvensional

Menurut Undang-Undang Pokok Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan ditegaskan kembali dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Pada dasarnya Bank Konvensional memiliki prinsip mencari keuntungan dan menentukan harga untuk nasabahnya. Dalam hal tersebut prinsip konvensional memiliki dua metode yakni : (Martono, 2002)

1. Menetapkan bunga sebagai harga, baik untuk produk simpanan seperti giro, tabungan maupun deposito. Demikian pula harga untuk produk pinjamannya (kredit) juga ditentukan berdasarkan tingkat suku bunga tertentu.
2. Untuk jasa-jasa bank lainnya pihak perbankan barat menerapkan berbagai biaya-biaya dalam nominal atau prosentase tertentu yang dikenal dengan istilah *fee based*.

3.1.2 Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank yang mengikuti sistem ekonomi islam dimana diikuti oleh sebuah prinsip-prinsip syariah baik penghimpunan dana maupun penyaluran dana diberikan atas imbalan sesuai dengan prinsip syariah yang ada. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 13 tentang perbankan menyatakan apa yang dimaksud dengan prinsip syariah yakni:

“Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah, antara lain pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan penyertaan modal (musyarakah), prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (mudharabah), atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah). Atau dengan adanya pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina)”.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 pasal 1 ayat 12 tentang Perbankan Syariah menyatakan bahwa yang dimaksud dengan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

3.2 Transaksi Harian

Transaksi merupakan suatu kegiatan yang berlangsung dengan adanya suatu persetujuan antar dua belah pihak dalam melakukan suatu pembayaran atau dalam pelunasan menggunakan alat pembayaran berupa uang. Transaksi dapat dikatakan berhasil apabila nasabah mendapatkan suatu bukti transaksi pelunasan atau pembayaran dalam kegiatan transaksi tersebut. Bukti transaksi tersebut merupakan suatu validasi dari antar dua belah pihak yang melakukan sebuah transaksi secara sah.

Maka dapat disimpulkan bahwa transaksi harian merupakan suatu bukti transaksi yang terjadi dalam kegiatan operasional bank yang berlangsung dengan tujuan sebagai bukti transaksi di hari terjadinya suatu transaksi. Transaksi harian juga merupakan suatu media yang digunakan sebagai laporan akhir dalam akhir jam operasional bank yang dikemas secara ringkas dan lengkap dalam suatu sistem. Transaksi harian dapat berupa suatu pembayaran segala jenis transaksi yang disediakan oleh bank itu sendiri, entah pembayaran BPJS, Listrik, Telfon, PDAM, Pendidikan, Pajak Parkir, Pajak Bumi dan Bangunan, Pencairan Dana, dll. Transaksi harian ini nantinya akan dilakukan suatu pengecekan oleh bagian auditor

sebagai pencegahan atas timbulnya kecurangan dalam transaksi yang terjadi selama jam operasional berlangsung.

3.3 Pelayanan dalam Bank Jatim

Pelayanan merupakan suatu bentuk layanan jasa yang memberikan suatu kepuasan terhadap nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah itu sendiri. Pelayanan yang bergerak dalam bidang perbankan harus memberikan suatu pendekatan kepada nasabah dengan penuh rasa hormat sebagai cerminan dari bank itu sendiri. Kresna B. D. (2012) Mengemukakan bahwa

“Sebagian perusahaan sengaja memanjakan nasabah melalui pelayanan yang diberikan bahkan dewasa ini nasabah sudah dianggap sebagai raja dan nasabah juga dianggap sebagai bagian dari perusahaan yang harus segera dipenuhi kebutuhan serta keinginannya seperti dilayani secara cepat dan akurat”.

Maka dalam hal ini, pelayanan yang diberikan untuk nasabah, Bank Jatim memberikan suatu pelayanan sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan oleh karyawan bank itu sendiri dan sesuai dengan keinginan nasabah yakni berupa pelayanan bagian :

3.3.1 Teller

Teller adalah salah satu seorang frontliner yang bertugas memberikan suatu informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah yang melakukan suatu transaksi dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau non tunai di suatu bank. Teller merupakan garda terdepan yang mendukung suatu kesuksesan atas nilai kepuasan pelayanan nasabah dalam berbagai aktivitas transaksi keuangan di dalam suatu bank. Sesuai dengan pengertian teller diatas bahwasanya fungsi dari bagian teller yakni memberikan suatu layanan perbankan teruntuk nasabah atau calon nasabah di sebuah bank. Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang berhadapan langsung dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang dengan penampilan yang sempurna, sikap yang ramah dan sopan setiap saat jam operasional bank berlangsung.

3.3.2 Customer Service

Customer service menurut (Kasmir,2005 :182) adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penerimaan order/pemesanan barang, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan. Fungsi customer service adalah sebagai berikut (Kasmir, 2005 : 182) :

- Sebagai Resepsionis,Artinya sebagai penerima tamu yang datang ke Bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.
- Sebagai Deskman, artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- Sebagai SalesmanArtinya sebagai orang yang menjual produk perbankan,maksudnya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.
- Sebagai Customer Relation Officer, yaitu sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan.
- Sebagai Komunikator, artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Customer Service dapat disimpulkan bahwa orang yang bertugas memberikan suatu solusi kepada nasabah yang mengalami keluhan terkait masalah keuangan pribadinya dan customer service akan menawarkan suatu produk dari bank secara detail disertai pelayanan dengan sepenuh hati dan penuh dengan rasa hormat.

3.3.3 Pelayanan Nasabah

Pelayanan Nasabah merupakan jenis layanan yang diberikan oleh Bank Jatim kepada nasabah berupa layanan untuk pembayaran secara non tunai selain itu juga melayani cetak rekening koran atau giro, cek saldo, penarikan kliring, pemidabhukuan, dll. Untuk mencetak rekening koran maksimal 2 bulan akhir dari bulan berjalan, sedangkan jika memang diperlukan mencetak rekening koran pada saat belum akhir bulan atau sering disebut mencetak rekening koran bulan berjalan, maka dikenakan biaya, biaya tersebut dapat di debetkan dari rekening koran itu sendiri atau dapat juga dibayarkan secara cash atau tunai.

3.3.4 Layanan Kredit

Layanan kredit merupakan jenis layanan dari Bank Jatim yang ditujukan kepada debitur yang ingin melakukan peminjaman uang, KPR (Kredit Kepemilikan Rumah), modal usaha, pembukaan kartu kredit, dll. Dalam sistem peminjaman uang yang diberikan kepada debitur tidak semerta-merta bank meminjamkan uang kepada debitur, melainkan ada beberapa syarat untuk dapat di approve oleh pihak bank yakni berupa :

- Debitur berpenghasilan tetap
- Debitur tidak memiliki pinjaman di bank lain
- Debitur mampu membayar tagihan disetiap bulannya.

3.4 Produk Tabungan Bank Jatim

3.4.1 Tabungan Siklus

Jenis tabungan yang memberikan berbagai fasilitas dan keuntungan dimana Tabungan SIKLUS (Tradisi Keluarga Sejahtera) memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan sesuai dengan keinginan nasabah. Keuntungan yang didapatkan dalam Tabungan Siklus ini yakni memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, bunga tabungan dihitung berdasarkan saldo harian. Dan fasilitas yang didapatkan ketika menabung dengan produk tabungan Siklus ini yakni :

- a. **On Line / Realtime**
-

Merupakan salah satu bentuk kemudahan yang diberikan kepada para nasabah, dengan fasilitas ini transaksi penyetoran dan penarikan dapat dilakukan ke seluruh Kantor Cabang/ Kantor Kas Bank Jatim karena Bank Jatim sudah On Line ke seluruh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas.

b. ATM Bank Jatim

Dalam hal ini kartu ATM Bank Jatim dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi seperti halnya transaksi penarikan tunai, pembayaran telepon, air, PBB, listrik, SMS Banking dan transfer antar rekening Bank Jatim. Kartu ATM Bank Jatim juga tergabung dalam jaringan ATM Bersama dengan fasilitas yang dimiliki antara lain berupa penarikan tunai, cek saldo dan transfer antar Bank sesama anggota ATM Bersama. Kartu ATM Bank Jatim juga dapat berfungsi sebagai kartu debit, dimana kartu ATM Bank Jatim telah tergabung dengan jaringan Prima sehingga nasabah Bank Jatim dapat menggunakan layanan debit untuk setiap transaksi ditempat - tempat yang berlogo Prima.

Untuk dapat memiliki jenis tabungan Siklus ini, nasabah cukup melengkapi persyaratan yang wajib dipenuhi, seperti :

- Mengisi formulir data nasabah (CIF)
 - Mengisi formulir permohonan rekening tabungan
 - Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor/Kartu Pelajar/lainnya) yang masih berlaku
 - Setoran pertama minimal Rp50.000,00
 - Setoran selanjutnya minimal Rp50.000,00
 - Saldo yang tersisa setiap dilakukan pengambilan minimal Rp50.000,00
 - Biaya administrasi per bulan Rp7.500,00
 - Biaya administrasi ATM per bulan Rp5.000,00
-

3.4.2 Tabungan Siklus Prioritas

Tabungan Siklus Prioritas merupakan rekening simpanan yang dikhususkan bagi nasabah Jatim Prioritas dengan keistimewaan dan kenyamanan bertransaksi. Keistimewaan yang didapatkan ketika memiliki jenis Tabungan Siklus Prioritas ini yakni berupa :

- Kartu Jatim Prioritas yang berfungsi sebagai kartu ATM, kartu tanda pengenal nasabah dan kartu yang dapat digunakan berbelanja pada *merchant-merchant* yang telah bekerjasama dengan Bank Jatim dan Jatim Prioritas
- Suku bunga Tabungan Siklus Prioritas lebih tinggi dibandingkan suku bunga tabungan Bank Jatim Lainnya
- Limit transaksi harian pada fasilitas *electronic channel* lebih tinggi dibandingkan pada tabungan lainnya.

Untuk dapat memiliki jenis Tabungan Siklus Prioritas ini nasabah cukup mempersiapkan beberapa persyaratan, seperti :

- Setoran awal Rp. 10.000.000,00 (dikecualikan untuk nasabah Jatim Prioritas tipe khusus)
- Saldo minimum Rp. 10.000.000,00 (dikecualikan untuk nasabah Jatim Prioritas tipe khusus)
- Biaya Administrasi bulanan Rp. 5.000,00
- Biaya Administrasi ATM Rp. 5.000,00.

3.4.3 Tabungan Siklus Valas

Tabungan Siklus Valas yakni rekening simpanan dalam mata uang asing bagi perorangan yang dapat dibuka, disetor maupun ditarik di seluruh Cabang Bank Jatim. Tabungan siklus valas Bank Jatim memberikan kemudahan, kenyamanan dan keuntungan dalam bertransaksi sekaligus berinvestasi. Tabungan siklus valas Bank Jatim telah tersedia dalam 5 jenis mata uang asing yaitu : USD, SGD JPY EUR dan HKD.

3.4.4 Tabungan SIMPEDA

Tabungan SIMPEDA atau Simpanan Pembangunan Daerah yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi, untuk bunga tabungan jenis ini dihitung berdasarkan saldo harian, dan tabungan SIMPEDA ini dalam setahun mengeluarkan 3x undian tingkat Regional dan tingkat Nasional seperti undian 1 unit mobil, dan uang tunai miliaran rupiah. Fasilitas yang didapatkan yakni berupa :

a. On Line / Realtime

Merupakan salah satu bentuk kemudahan yang diberikan kepada para nasabah. Dengan fasilitas ini transaksi penyetoran dan penarikan dapat dilakukan ke seluruh Unit Kerja Bank Jatim sebab Bank Jatim sudah On Line ke seluruh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu dan Kantor Kas.

b. Undian Tabungan SIMPEDA

Setiap penabung SIMPEDA yang memenuhi syarat diikutsertakan dalam undian tabungan SIMPEDA dengan hadiah yang sangat menarik sebesar Rp. 12 milyar yang diundi sebanyak 3 x dalam satu tahun yaitu 2 x untuk tingkat Nasional dan 1 x untuk tingkat Regional.

c. ATM Bank Jatim

ATM Bank Jatim sebagai sarana transaksi Anda 24 jam sehari. Kartu ATM Bank Jatim dapat digunakan untuk transaksi penarikan tunai, pembayaran telepon, air, PBB, listrik, SMS Banking dan transfer antar rekening Bank Jatim, antar rekening sesama anggota ATM Bersama dan ATM Prima, serta Cek Saldo.

Untuk dapat memiliki jenis tabungan SIMPEDA ini, nasabah cukup melengkapi persyaratan yang wajib dipenuhi, seperti :

- Mengisi formulir data nasabah (CIF)
- Mengisi formulir permohonan rekening tabungan
- Fotokopi identitas diri (KTP/SIM/Paspor/Kartu Pelajar/lainnya) yang masih berlaku
- Setoran pertama minimal Rp50.000,00
- Setoran selanjutnya minimal Rp50.000,00
- Saldo yang tersisa setiap dilakukan pengambilan minimal Rp50.000,00
- Biaya administrasi per bulan Rp8.000,00 (non ATM)
- Biaya administrasi ATM per bulan Rp5.000,00

3.4.5 Tabungan SIMPEL

Tabungan SIMPEL merupakan jenis simpanan tabungan khusus bagi pelajar/ siswa ekolah dari tingkat PAUD s.d SMA. Tabungan SIMPEL dikemas untuk memberikan edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Tabungan jenis ini dilengkapi dengan layanan e-delivery channel yang memudahkan siswa untuk melakukan transaksi. Jenis tabungan ini diperuntukkan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana, dilengkapi dengan fitur yang menarik, guna mendorong budaya menabung sejak dini.

Untuk dapat memiliki jenis tabungan SIMPLE adapun syarat dan ketentuan yang wajib dipenuhi seperti :

- Tabungan perorangan untuk siswa Warga Negara Indonesia (WNI)
 - Diperuntukkan bagi siswa PAUD,TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat, yang berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP.
 - Pembukaan rekening dilakukan melalui kerjasama antara sekolah dengan bank.
 - Orang tua/wali dapat memberi kuasa kepada sekolah (pejabat sekolah yang ditunjuk) atau pihak lain untuk pembukaan rekening SIMPEL).
-

-
- Satu siswa hanya diperkenankan memiliki 1 (satu) rekening SIMPEL di 1 (satu) bank yang sama.
 - Tidak diperkenankan untuk rekening bersama (*joint account*).
 - Transaksi penarikan, penyetoran dan pemindahbukuan dapat dilayani di sekolah dan semua *channel* bank sesuai permintaan nasabah dan kebijakan bank.

Keuntungan yang didapatkan ketika memiliki jenis Tabungan SIMPLE ini berupa :

- Bebas biaya administrasi bulanan
- Setoran awal buka rekening Rp5.000,00
- Setoran selanjutnya minimal Rp1.000,00
- Saldo minimum Rp5.000,00
- Bebas biaya ganti buku

3.4.6 Tabungan SIUMI

Jenis simpanan Tabungan SIUMI atau disebut dengan Siklus Mikro Kecil ini merupakan program dari Bank Jatim untuk menggerakkan sektor ekonomi yang produktif melalui Usaha Mikro Kecil & Menengah. Program ini merupakan *bundling* dari Tabungan SIUMI dan Kredit SIUMI. Program SIUMI ditujukan bagi Pelaku Usaha Mikro Kecil (PUMK) yang telah memiliki Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) yang diterbitkan oleh Pemerintah Daerah setempat. Dengan Kartu ATM SiUMI tersebut PUMK dapat mengakses layanan perbankan Bank Jatim seperti kredit, jasa perbankan lainnya.

3.4.7 Tabungan SINYAL

Produk jenis tabungan ini merupakan jenis tabungan yang hanya diperuntukkan kepada masyarakat berprofesi sebagai nelayan yang memiliki beberapa fasilitas khusus, diantaranya adalah pembebasan biaya administrasi Tabungan. Kapanjangan dari Tabungan SINYAL yakni Siklus Nelayan. Keuntungan yang didapatkan dalam jenis simpanan ini yakni :

- Memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi
- Bunga tabungan dihitung berdasarkan saldo harian
- Bebas Biaya Administrasi

Untuk dapat memiliki jenis tabungan SINYAL ini, nasabah cukup melengkapi persyaratan yang wajib dipenuhi, seperti :

- Persyaratan Umum :
 - a. Perorangan
 - b. Warga Negara Indonesia (WNI) dengan profesi sebagai nelayan
 - c. Berusia di atas 17 tahun
- Persyaratan Administrasi :
 - a. Mengisi formulir CIF
 - b. Mengisi formulir Pembukaan Rekening Tabungan
 - c. Menyerahkan fotocopy identitas diri/tanda pengenal yang masih berlaku
 - d. Setoran pertama minimal Rp10.000,00
 - e. Setoran selanjutnya minimal Rp10.000,00
 - f. Saldo mengendap minimal Rp5.000,00

3.4.8 TabunganKU

Jenis simpanan ini merupakan jenis tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank - bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Keuntungan yang didapatkan ketika memiliki jenis tabungan ini yakni :

- Tanpa biaya administrasi bulanan
- Bunga dihitung berdasarkan saldo harian
- Bunga dibayarkan setiap bulan pada tanggal 16.

Untuk dapat memiliki jenis tabungan TabunganKU ini, nasabah cukup melengkapi persyaratan yang wajib dipenuhi, seperti :

-
- Mengisi formulir data nasabah (CIF)
 - Mengisi formulir permohonan rekening tabungan
 - Setoran awal pembukaan rekening minimum Rp20.000,00
 - Setoran selanjutnya minimum Rp10.000,00
 - Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp20.000,00
 - Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp20.000,00
 - Jumlah minimum penarikan di counter sebesar Rp100.000,00

3.4.9 Deposito

Deposito berjangka merupakan salah satu diantara jenis simpanan yang mempunyai spesifikasi yang tidak dimiliki oleh produk simpanan lainnya, sehingga spesifikasi inilah yang memberikan keuntungan bagi nasabah berupa pilihan jangka waktu dan suku bunga yang pasti sesuai dengan pilihan dari nasabah itu sendiri. Jangka waktu yang dapat dipilih yakni :

- Jangka waktu 1 bulan
- Jangka waktu 3 bulan
- Jangka waktu 6 bulan
- Jangka waktu 12 bulan

Masing-masing jangka waktu memberikan keuntungan tersendiri dengan suku bunga kompetitif yang menarik, keuntungan yang diperoleh lebih besar jika Deposito Berjangka dari nasabah itu sendiri nominalnya semakin besar. Oleh karena itu Deposito Berjangka Bank Jatim sangat tepat sebagai Simpanan Berjangka bagi perorangan maupun perusahaan. Keuntungan dapat diperoleh jika bunga Deposito Berjangka yang diterima setiap bulan dimasukkan ke Rekening Tabungan Bank Jatim yang telah dimiliki. Terkait jaminan kredit Deposito Berjangka dapat digunakan sebagai jaminan kredit di Bank Jatim sesuai ketentuan yang berlaku seperti contohnya tambahan modal usaha. Persyaratan yang mudah untuk dapat memiliki Deposito Berjangka Bank Jatim yakni :

- Cukup mengisi formulir permohonan yang telah disediakan
-

-
- Melampirkan foto copy Identitas diri (KTP, SIM, Papor/lainnya) yang masih berlaku
 - Setoran minimal Deposito Berjangka sebesar Rp 2.500.000,00
 - Deposito Berjangka dapat dibuka dengan mata uang rupiah & valas (USD)
 - Apabila Deposito Berjangka dicairkan sebelum jatuh tempo, maka akan dikenakan penalty sebesar Rp 50.000,00 dan bunga Deposito berjalan dihapuskan.

3.4.10 Giro

Giro merupakan produk simpanan bank yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam setiap transaksi keuangan nasabah dan giro tersedia dalam bentuk rekening giro dan valas. Sebagai usahawan, untuk kebutuhan transaksi sehari-hari tentu lebih aman bila tanpa harus membawa uang tunai ke mana-mana, cukup menggunakan Cek/Bilyet Giro atas Rekening Giro Bank Jatim yang telah disediakan. Dengan Rekening Giro Bank Jatim akan memperoleh buku Cek dan Bilyet Giro sebagai sarana untuk melakukan transaksi bersama mitra bisnis seseorang. Keuntungan yang didapatkan dengan bergabung dengan Rekening Giro Bank Jatim yakni :

- Bank Jatim sudah On-line di seluruh Cabang/ Cabang Pembantu dan Kantor Kas.
- Bebas melakukan penyetoran dan pengambilan tunai.
- Setoran anda juga bisa berupa Cek/Bilyet Giro melalui kliring atau pemindahbukuan.
- Setiap bulan rekening Giro anda dikenakan biaya administrasi yang sangat ringan.

Adapun persyaratan yang harus dipenuhi ketika memiliki Rekening Giro Bank Jatim yakni :

1. PERORANGAN

- Mengisi formulir Data Nasabah (CIF)
 - Mengisi formulir pembukaan Rekening Giro
-

- Foto copy identitas diri (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku
- Menyerahkan pas foto
- Setoran pertama minimal Rp1.000.000,00
- Saldo terendah per bulan Rp1.000.000,00

2. PERUSAHAAN

- Mengisi formulir Data Nasabah (CIF)
- Mengisi formulir pembukaan Rekening Giro
- Foto copy identitas diri (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku
- Menyerahkan pass foto
- Akte Pendirian Perusahaan, NPWP dan perijinan yang menyangkut usahanya
- Setoran pertama minimal Rp2.500.000,00
- Saldo terendah per bulan Rp2.000.000,00

3. DINAS/INSTANSI PEMERINTAH

- Mengisi formulir Data Nasabah (CIF)
- Mengisi formulir pembukaan Rekening Giro
- Foto copy identitas diri (KTP, SIM, Paspor/ lainnya) yang masih berlaku
- Menyerahkan pass foto
- Surat penunjukkan Kepala Dinas/Kantor
- SK. Pengangkatan Pejabat yang ditunjuk

3.5 Produk Layanan Kredit Bank Jatim

3.5.1 Kredit Produktif

Kredit Produktif merupakan kegiatan atau pinjaman yang diajukan oleh seseorang untuk tujuan menghasilkan sesuatu hal baru, baik berupa uang ataupun barang bernilai yang nantinya dapat dijadikan sebagai keuntungan. Dalam kredit produktif dapat berupa :

- a. KUR
 - b. Jatim Retail
-

- c. Jatim Mikro
- d. Kredit Koperasi
- e. Kredit Linkage DPR
- f. Keppres & Stand By Loan
- g. Kredit Modal Kerja Konstruksi Properti
- h. Kredit Investasi Umum

3.5.2 Kredit Konsumsi

Kredit Konsumsi merupakan kredit untuk perorangan utamanya untuk pembiayaan barang-barang kebutuhan pribadi, untuk konsumsi seperti pembelian rumah tinggal, kendaraan bermotor dan lain-lainnya multi guna untuk konsumsidengan skema pembayaran angsurannya flat, dan efektif. Dalam kredit konsumsi dapat berupa :

- a. Kredit Multiguna
 - b. Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)
 - c. Kredit Beragun Properti (KKBP)
 - d. Kredit Kendaraan Bermotor (KKB)
-

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Tugas dan Tanggung Jawab Teller

Seorang teller memiliki suatu peranan yang sangat penting saat melayani nasabah entah itu sikap, cara bekerja yang sigap, tegas, dan memiliki sikap yang ramah guna memberikan suatu kepuasan terhadap nasabah yang berkunjung, karena suatu pelayanan yang baik merupakan suatu kunci dalam mencerminkan suatu reputasi dari bank itu sendiri. Tidak hanya tentang bagaimana teller melayani nasabah saja, teller juga harus menjaga suatu kerahasiaan data nasabah guna melindungi hak dan kepentingan setiap nasabah. Untuk menjadi seorang teller yang baik dan amanah tentunya tidak luput yang namanya suatu tugas dan tanggung jawab yang wajib dipatuhi dan dijalani oleh seorang teller agar suatu aktivitas transaksi keuangan yang dilakukan di dalam suatu bank dapat berjalan sesuai dengan ketentuan bank yang berlaku. Maka dalam hal ini maka tugas seorang teller yakni :

- a. Menyambut nasabah dengan menerapkan 3S (Salam, Sapa, Senyum).
- b. Memproses transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat.
- c. Memeriksa keaslian uang tunai maupun warkat yang berharga.
- d. Memisahkan uang yang bagus dengan Uang Tidak Layak Edar (UTLE).
- e. Memeriksa keaslian dan keabsahan specimen atau tanda tangan nasabah pada bilyet giro atau cek.
- f. Memeriksa ketepatan identitas nasabah dengan benar.
- g. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- h. Melakukan kesesuaian jumlah fisik uang dengan nominal yang seharusnya di bayarkan
- i. Memberikan informasi yang akurat agar tidak merugikan nasabah.
- j. Memeriksa segala bentuk transaksi secara teliti dan mengikuti segala prosedur yang ada di bank.
- k. Menyiapkan semua perlengkapan untuk aktivitas teller berfungsi dengan baik, entah itu alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, bulpoin, staples, stemple, dll).

-
- l. Melakukan perhitungan uang didepan nasabah saat adanya nasabah yang melakukan transaksi setor/tarik tunai.
 - m. Memberikan slip setor/tarik tunai kepada nasabah guna meminta tandatangan nasabah sebagai tanda pengesahan atas transaksi tersebut.
 - n. Mencetak laporan akhir transaksi harian teller berupa BO23K.

Sedangkan untuk tanggung jawab teller sendiri yakni berupa :

- a. Melayani nasabah dengan berbagai bentuk jenis traksaksi dengan cepat dan teliti.
- b. Menjaga kerahasiaan internal bank itu sendiri maupun kerahasiaan nasabah.
- c. Menjaga attitude dan menjaga kerapihan dalam berpenampilan.
- d. Bertanggung jawab atas kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

4.2 Aktivitas Harian Teller Bank Jatim

Dalam tugas dan tanggung jawab teller secara umum, maka perlu dipersiapkan secara matang-matang agar dalam menjalani suatu aktivitas harian sebagai seorang teller dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang ditentukan. Karena dimana diketahui bahwa sebagai seorang teller tidaklah mudah, butuh skill ketelitian yang tinggi guna meminimalisir kesalahan dalam transaksi. Adapun aktivitas transaksi harian teller di Bank Jatim di setiap harinya yakni berupa :

4.2.1 Permintaan Bon Cluise

Sebelum melakukan jam operasional bank, aktivitas pertama kali dilakukan pada teller Bank Jatim yakni melakukan Permintaan Bon Cluise dimana aktivitas yang bertujuan untuk operasional teller di tiap harinya. Untuk Permintaan Bon Cluise besar tidaknya jumlah nominal yang diminta menyesuaikan, tergantung bnyaknya permintaan dari nasabah yang ingin melakukan transaksi tarik tunai nominal diatas Rp 100 juta, jika tidak ada permintaan dari nasabah maka teller memperkirakan sendiri jumlah nominal Permintaan Bon Cluise kisaran Rp 500 juta hingga Rp 1M. Untuk kegiatan operasional teller dapat berupa pengisian ATM di

4.2.2 Menyiapkan Uang Guna Kebutuhan ATM

Pengisian ATM adalah salah satu bentuk tanggung jawab dari bagian teller, teller akan mengkoordinasi nominal yang akan diisi dalam mesin ATM yang akan habis. Dalam pengisian ATM nominal yang akan dimasukkan tergantung dari kapasitas ATM itu sendiri, karena kapasitas ATM itu sendiri berbeda-beda kisaran Rp 400 juta hingga Rp 800 juta.

Dalam pengisian ATM untuk pecahan Rp 50.000 kapasitas untuk 1box ATM totalnya sebesar Rp 100 juta sedangkan untuk pecahan Rp 100.000 dalam 1 box ATM sejumlah Rp 200 juta. Terkait uang yang akan dipakai untuk pengisian di dalam ATM berasal dari kas teller, yang mana sebelum dari jam operasional berlangsung bagian teller melakukan yang namanya Permintaan Bon Cluise dari penyelia operasional dana. Dalam mesin ATM juga tidak terdiri dari box ATM saja melainkan ada kotak riject, kotak riject merupakan kotak yang menampung uang yang tidak keluar dari nasabah yang ingin mengambil uang dari mesin ATM.

Untuk menyiapkan uang guna kebutuhan ATM, teller tidak semerta-merta mengeluarkan uang, namun bagian teller juga mengisi slip kas bon debit dan kas bon kredit guna sebagai bukti transaksi harian di akhir jam operasional bank. Jika bagian teller ingin mengisi ATM, maka bagian teller wajib mengisi slip kas bon debit, dalam kas bon debit tersebut berisi keterangan keperluan untuk apa dan berapa nominal yang akan dikeluarkan oleh teller untuk kebutuhan isi ATM. Sedangkan untuk kas bon kredit berisi keterangan terkait berapa jumlah sisa dari ATM yang akan diisi oleh bagian teller. Perlu diketahui bahwa jika bagian teller ingin mengisi ATM maka isi ATM harus di 0 kan (tidak ada uang sepeserpun di dalam ATM) maka dari itu jika mengisi ATM, sisa dari jumlah ATM wajib disetorkan kembali ke bagian teller, aktivitas tersebut lah yang menjadi salah satu pemasukan dari bagian teller dan saldo dari bagian teller akan bertambah.



KAS BON KREDIT 

Tgl. _____

Diterima Dari : _____
Uang Sejumlah : _____
Sebagai : _____

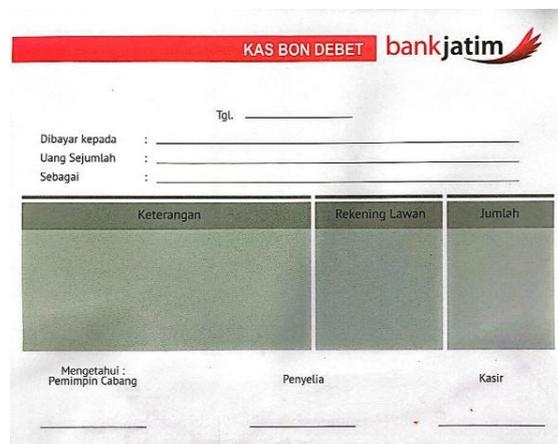
Keterangan	Rekening Lawan	Jumlah

Mengetahui : _____
Pemimpin Cabang

Penyetia _____

Kasir _____

Gambar 4.3 Kas Bon Kredit



KAS BON DEBET 

Tgl. _____

Dibayar kepada : _____
Uang Sejumlah : _____
Sebagai : _____

Keterangan	Rekening Lawan	Jumlah

Mengetahui : _____
Pemimpin Cabang

Penyetia _____

Kasir _____

Gambar 4.4 Kas Bon Debet

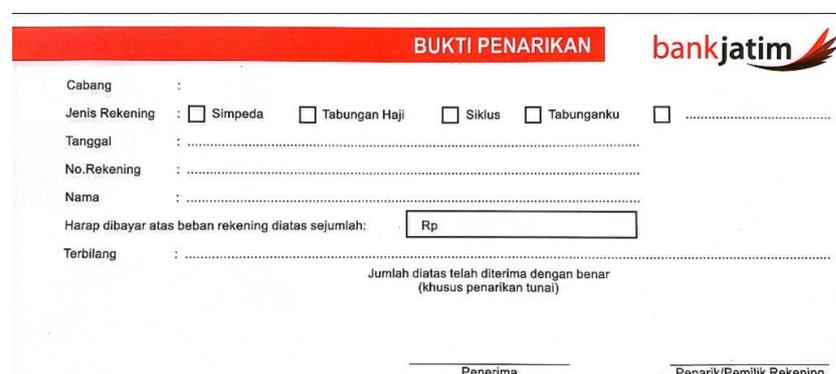
4.2.3 Menerima Penarikan Uang atau Tarik Tunai

Aktivitas yang pertama di Bank Jatim yakni menerima penarikan uang atau sering disebut dengan tarik tunai, tarik tunai sendiri merupakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dengan perantara mesin ATM atau dapat pula dengan berkunjung ke bank khususnya di bagian teller. Namun kebanyakan nasabah yang ingin melakukan transaksi tarik tunai di bank, nominal yang diambil cukup besar sehingga nasabah perlu berkunjung ke bank. Untuk Bank Jatim sendiri penarikan diatas Rp 100 juta harus menghubungi pihak bank 1 hari sebelum mengambil uang, jika tidak melakukan suatu konfirmasi atau perjanjian terkait pengambilan uang senilai Rp 100 juta maka nasabah akan dibebankan biaya sebesar Rp 100.000.

Adapula nasabah yang ingin mengambil uang melalui teller karena limit dari kartu ATM itu sendiri. Untuk limit dari masing-masing ATM tergantung dari jenis

buku tabungan yang dimiliki oleh nasabah itu sendiri. Misalkan dalam sehari limit kartu ATM dari buku TabunganKU senilai Rp 7juta, namun di suatu hari nasabah tersebut membutuhkan uang cash senilai Rp 10 juta, maka nasabah tersebut harus berkunjung ke Bank Jatim khususnya ke bagian teller guna mengambil uang yang dibutuhkan oleh nasabah tersebut. Untuk persyaratan tarik tunai sendiri yakni cukup membawa buku tabungan, KTP, ATM, dan tentunya yang melakukan penarikan uang adalah nasabah dari pemilik buku tabungan atau rekening itu sendiri, namun jika yang mengambil bukan nasabah dari pemilik rekening itu sendiri maka harus memakai surat kuasa, dimana surat kuasa tersebut bertuliskan nominal yang diambil, nomer rekening, KTP asli milik pemilik rekening, KTP nasabah yang dikuasakan, dan bermaterai. Namun ketika persyaratan telah dipenuhi oleh nasabah yang dikuasakan, pihak Bank Jatim tetap melakukan suatu konfirmasi terhadap pemilik rekening apakah betul dikuasakan oleh nasabah tersebut atau tidak, hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi kecurangan.

Untuk penarikan dalam bentuk cek persyaratan yang harus dibawa yakni KTP, dan cek itu sendiri. Untuk cek yang ingin dicairkan diharapkan tidak adanya salah penulisan entah nominal, tanda tangan, materai, stempel maupun keterangan dari cek itu sendiri. Dan terkait penarikan dalam bentuk cek tidak harus nasabah pemilik cek yang datang, karena cek dapat di berikan kepada siapapun, namun di bagian belakang cek itu sendiri harus ada keterangan siapa yang menerima cek itu dan dipastikan yang mengambil cek adalah orang yang menerima cek dari pemilik cek itu sendiri.



The image shows a withdrawal slip form from Bank Jatim. At the top, it says "BUKTI PENARIKAN" and "bankjatim". The form contains several fields: "Cabang" (Branch), "Jenis Rekening" (Account Type) with checkboxes for "Simpeda", "Tabungan Haji", "Siklus", "Tabunganku", and a blank one; "Tanggal" (Date); "No.Rekening" (Account Number); "Nama" (Name); "Harap dibayar atas beban rekening diatas sejumlah:" (Amount to be paid from the account above) with a text box containing "Rp"; and "Terbilang" (Written amount). Below these fields, it says "Jumlah diatas telah diterima dengan benar (khusus penarikan tunai)" (The amount above has been received correctly (cash withdrawal only)). At the bottom, there are two lines for signatures: "Penerima" (Receiver) and "Penarik/Pemilik Rekening" (Drawer/Account Owner).

Gambar 4.5 Slip Penarikan

4.2.5 Menerima Layanan Transfer Antar Bank

Aktivitas harian teller yang selanjutnya yakni transfer antar bank, transfer antar bank sendiri merupakan suatu aktivitas mengirimkan uang dengan jumlah nominal tertentu dari satu rekening ke rekening yang lainnya. Dalam hal ini Bank Jatim memiliki 3 jenis metode pengiriman uang yang pertama yakni :

a. RTGS (Real Time Gross Settlement)

RTGS merupakan jenis transfer yang memiliki jangka waktu pengiriman masuk ke rekening orang yang di transfer kisaran 45menit, dan biaya yang dikeluarkan ketika menggunakan jenis pengiriman ini sebesar Rp 30.000. Dalam aktivitas transfer jenis pengiriman RTGS ini hanya bisa dilakukan oleh nasabah yang ingin transfer dengan minimum nominal sebesar Rp 101 juta hingga tak terhingga. Namun dalam jenis metode pengiriman ini hanya bisa diakses oleh bagian Pelayanan Nasabah, untuk bagian teller dalam transaksi RTGS tidak dapat mengakses, karena bagian teller tidak memiliki sistem terkait jenis pengiriman yang satu ini.

b. SKN (Sistem Kliring Nasional)

SKN merupakan jenis transfer yang memiliki jangka waktu pengiriman masuk ke rekening orang yang di transfer kisaran 1 jam hingga 3 jam dengan biaya yang dikenakan senilai Rp 2.900. Untuk jumlah maksimum dalam jenis transfer SKN hingga Rp 1M.

c. BI FAST

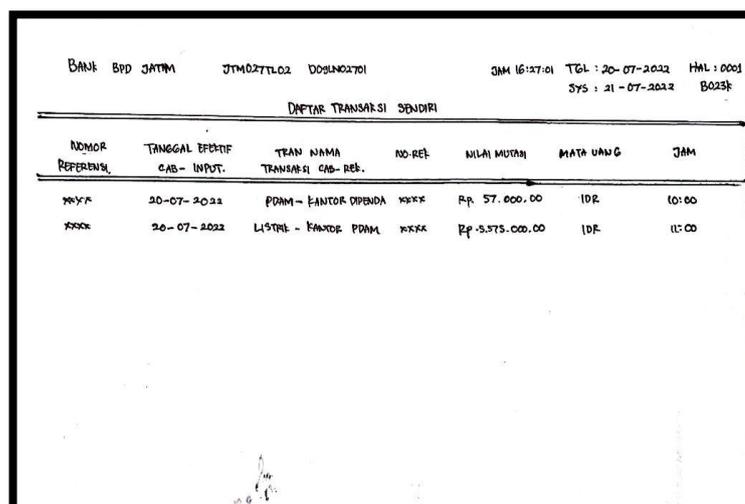
BI Fast merupakan metode baru yang dilakukan secara online, dalam metode pengiriman ini biaya yang dikeluarkan hanya Rp 2.500 dan dalam jangka waktu pengiriman masuk ke rekening orang yang menerima hanya membutuhkan waktu 10menit. Terkait jumlah nominal dalam metode jenis pengiriman BI Fast hanya maksimal hingga Rp 250 juta.

4.3 Transaksi Harian Teller Bank Jatim

Setelah melakukan aktivitas harian yang dilakukan oleh bagian teller, maka setelah jam operasional selesai bagian teller melakukan aktivitas transaksi harian yang berfungsi sebagai laporan akhir harian bagian teller. Fungsi dari transaksi harian ini akan sewaktu-waktu digunakan oleh bagian auditor untuk melakukan pengecekan guna mencegah adanya suatu kecurangan dari transaksi yang berlangsung. Dalam aktivitas transaksi harian teller ini berupa :

4.3.1 BO23K

BO23K merupakan daftar rincian transaksi yang dilakukan oleh bagian teller dari jam operasional berlangsung hingga tutup jam operasional yang hanya dapat dicetak pada akhir jam operasional oleh bagian teller itu sendiri. Entah transaksi Penarikan, Setoran, Transfer Kiriman Uang, pembayaran PDAM, Pendidikan, BPJS, Telfon, Virtual Account, Pajak Parkir, Pajak Bumi dan Bangunan ataupun jenis transaksi yang lain yang dilakukan oleh bagian teller. Dalam BO23K akan muncul semua transaksi sesuai dengan jam transaksi yang berlangsung. Setelah BO23K dicetak maka semua bukti transaksi di hari itu disusun atau diurutkan berdasarkan BO23K, dan bukti tersebut di susun menyerupai kipas dan di staples di BO23K. Terkait BO23K berikut ilustrasinya :



DAFTAR TRANSAKSI SENDIRI						
NOMOR REFERENSI	TANGGAL EFEKTIF CAB - INPUT	TRAN ANAMA TRANSAKSI CAB - REL	NO-REF	NILAI MUTAH	MATA UANG	JAM
XXXX	20-07-2022	PDAM - FANTOR DIPENDA	XXXX	Rp 57.000.00	IDR	10:00
XXXX	20-07-2022	LISTRIE - FANDE PDAM	XXXX	Rp 5.375.000.00	IDR	11:00

Gambar 4.11 BO23K

4.3.2 PR16K

PR16K merupakan rekapan dari transaksi harian bagian teller namun bisa di cetak keesokan harinya, dalam PR16K ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak adanya transaksi setelah akhir jam operasional berlangsung dan PR16K dicetak oleh bagian akuntansi.

BANK BPD JATIM (END OF DAY)		JTMRT	00900001	JAM: 10:50	TEL: 20-07-2022	HAL: 0001	
CABANG: CABANG GRESIK		REKAP TRANSAKSI PER OPERATOR					
TELLER: B030TLOS							
MATA DUNG	CAB	NON CASH DEBIT	NON CASH KREDIT	BEGINNING BALANCE	CASH DEBIT	CASH KREDIT	ENDING BALANCE
IDR	GRS	20,500,000.00-		0.00			0.00

	DIKORRESI		MENGETAHUI Pg PC
PENYELIA	AKUNTANSI	GA	

Gambar 4.12 PR16K

4.4 Tahapan Pengarsipan Transaksi Harian Teller Bank Jatim

Dalam penyusunan BO23K tentunya ada tahapan dalam mengarsipkan suatu bentuk transaksi yang terjadi pada saat jam operasional teller berlangsung sebagai tanda transaksi harian teller telah berakhir. Kegiatan transaksi harian ini tidak dilakukan oleh teller saja namun dilakukan oleh setiap bagian yang beroperasi di Bank Jatim, entah itu bagian Pelayanan Nasabah atau bahkan Pelayanan Kredit. Pengarsipan dilakukan sebagai upaya menjaga suatu informasi yang penting dari segala bentuk transaksi yang berlangsung guna dapat digunakan setiap kali diperlukan dan dapat secara cepat ditemukan. Dalam bagian teller arsip yang diperlukan yakni sebuah pengarsipan keuangan dimana pengarsipan keuangan tersebut berupa segala bentuk bukti pembayaran, surat perintah membayar, penarikan sisa gaji, penarikan dari cek, dll.

Sebelum melakukan suatu pengarsipan transaksi harian khususnya untuk bagian teller maka tahapan yang pertama dilakukan oleh bagian teller saat jam operasional berlangsung yakni :

- a. Menerima slip dari nasabah sebagai bentuk transaksi yang diperlukan oleh nasabah itu sendiri, entah slip setoran, slip transfer kiriman uang, slip penarikan, cek dan bagian teller menerima uang yang akan disetor oleh nasabah.
- b. Berdasarkan slip yang diterima, bagian teller melakukan input proses transaksi ke dalam sistem komputer.
- c. Melakukan validasi dan paraf pada bukti transaksi.
- d. Meminta tanda tangan nasabah sebagai keabsahan transaksi yang terjadi.
- e. Menyerahkan bukti transaksi rangkap ke 2 ke nasabah.
- f. Menyimpan bukti transaksi rangkap ke 1 sebagai pengarsipan di dalam BO23K dan menyerahkannya ke bagian Akuntansi.
- g. Mencetak BO23K sebagai laporan akhir transaksi harian teller (Setelah jam operasioanal berakhir).

Tahap kedua yang dilakukan oleh bagian teller yakni melakukan pengarsipan BO23K, dalam pengarsipan BO23K berupa bukti-bukti transaksi yang terjadi pada saat jam operasional berlangsung, beberapa contoh bukti transaksi yang disertakan pada BO23K :

- a. Bon Permintaan Kas Operasional dan Bon Penyetoran Kas Operasional
Dalam kegiatan operasional berlangsung, saldo awal dari bon permintaan kas operasional dan saldo akhir dalam bon penyetoran kas operasional teller wajib dicantumkan kedalam BO23K sebagai upaya bukti berjalannya operasional teller di hari tersebut.
 - b. Kas Bon Debet dan Kas Bon Kredit
Dalam kas bon debet berisi keterangan keperluan untuk apa dan berapa nominal yang akan dikeluarkan oleh teller untuk kebutuhan isi ATM.
-

Sedangkan untuk kas bon kredit berisi keterangan terkait berapa jumlah sisa dari ATM yang akan diisi oleh bagian teller.

c. Slip Transfer Kiriman Uang

Transfer kiriman uang atau sering disebut dengan transfer antar bank yakni kegiatan transaksi yang dilakukan kapanpun dan dimana saja dengan dikenakannya biaya administrasi dengan nominal yang berbeda-beda sesuai dengan jangka waktu pengiriman yang diterima cepat atau tidak.

d. Slip Bukti Penarikan

Merupakan slip yang disediakan oleh bank untuk kepentingan nasabah yang ingin melakukan penarikan tabungannya melalui kantor bank yang menerbitkan tabungan tersebut.

e. Slip Bukti Setoran

Berupa slip yang ditandatangani oleh penyetor dan diisi sesuai dengan nominal perincian setorannya. Setoran tunai merupakan setoran yang dilakukan oleh nasabah secara langsung ke bank dengan menyetorkan uang tunai kepada teller bank. Bank akan memeriksa jumlah uang yang disetorkan dan membandingkannya dengan jumlah angka yang tertera pada slip setoran bila benar, maka akan dicetak dalam buku tabungan.

f. Pencairan dalam bentuk Cek

Cek merupakan surat yang berguna untuk menyimpan dana yang dapat dicairkan sewaktu-waktu menjadi uang tunai. Untuk cek yang ingin dicairkan diharapkan tidak adanya salah penulisan entah nominal, tanda tangan, materai, stempel maupun keterangan dari cek itu sendiri. Dan terkait penarikan dalam bentuk cek tidak harus nasabah pemilik cek yang datang, karena cek dapat di berikan kepada siapapun, namun di bagian belakang cek itu sendiri harus ada keterangan siapa yang menerima cek itu dan dipastikan yang mengambil cek adalah orang yang menerima cek dari pemilik cek itu sendiri.

g. Bukti Bayar PDAM, BPJS, Pendidikan, Virtual Account, Pajak Bumi dan Bangunan, Telfon, dll.

Terkait hal ini segala bentuk pembayaran, rangkap 1 dari transaksi yang berlangsung wajib disimpan oleh bagian teller, guna sebagai bukti pengarsipan dalam transaksi harian teller yang akan dicantumkan ke BO23K.

Tahap ketiga yakni menyusun segala bukti transaksi yang terjadi di hari tersebut dan diurutkan sesuai dengan BO23K. Setelah diurutkan dari awal transaksi hingga akhir, selanjutnya bagian teller membentuk semua bukti transaksi tersebut menjadi kipas, dan di kaitkan atau di staples dengan BO23K. Dalam BO23K ini berisi tentang semua transaksi yang terjadi pada saat jam operasional berlangsung hingga akhir jam operasional berakhir.

Setelah menyusun semua bukti transaksi yang telah dicocokkan dengan BO23K maka tahap keempat yakni :

- a. Bagian teller menyerahkan bukti transaksi yang sudah dikaitkan dengan BO23K ke bagian Penyelia Dana Operasional untuk dikoreksi dan mendapatkan approve terkait transaksi harian di hari tersebut.
- b. Setelah mendapatkan approve keesokan harinya bagian teller mencari PR16K yang telah dicetak oleh bagian Akuntansi dan di satukan dengan BO23K beserta semua bukti-bukti transaksi yang terjadi di hari tersebut. Dan meminta approve berupa tanda tangan kepada Penyelia Dana Operasional di bagian PR16K tersebut.
- c. Setelah PR16K, BO23K, dan segala bukti transaksi harian teller telah terkumpul menjadi satu, maka teller melakukan register ke bagian Akuntansi. Register tersebut dilakukan sebagai upaya bahwa bagian teller telah mengumpulkan transaksi harian yang terjadi di hari sebelumnya.

Tahap kelima yakni dipegang oleh bagian Akuntansi yang berperan sebagai

:

- a. Menerima PR16K, BO23K, dan segala bukti transaksi yang terjadi dari teller sebagai bukti transaksi harian teller.
 - b. Melakukan pengecekan pada bukti transaksi apakah sudah sesuai berdasarkan BO23K.
-

- c. Mencocokkan jumlah PR16K dengan BO23K apakah sudah sesuai tidak adanya selisih.
- d. Jika semua bukti sudah sesuai dan tidak adanya selisih maka bagian Akuntansi menandatangani PR16K di samping Penyelia Dana Operasional sebagai tanda bahwa pengarsipan yang dilakukan teller di hari tersebut telah dikoreksi oleh bagian Akuntansi.
- e. Menyimpan bukti transaksi harian teller ke dalam arsip penyetoran sesuai dengan tanggal dilakukannya transaksi.

4.5 Kegiatan Magang

Magang merupakan suatu kegiatan yang terjun secara langsung kedalam dunia kerja yang masih di bawah bimbingan dan pengawasan dari pembimbing lapangan. Perihal magang, kali ini kelompok saya berkesempatan magang di Bank Jatim Kantor Cabang Gresik per tanggal 1 Juli 2022 hingga 1 Agustus 2022. Sebelum terjun ke lapangan, teman-teman telah mendapatkan bekal dari kampus dimana materi yang dipelajari sewaktu di kelas yakni berupa mata kuliah Perencanaan Keuangan, sehingga teman-teman telah mengetahui dasar-dasar akan tentang dunia perbankan.

Dalam kegiatan magang, dengan didampingi oleh pembimbing lapangan aktifitas yang dilakukan sehari-sehari dalam kegiatan magang yakni berupa :

- a. Pengenalan terkait kegiatan umum atau pelayanan yang disediakan di Bank Jatim baik itu bagian teller, customer service, pelayanan nasabah, dan layanan kredit.
 - b. Pengenalan terkait produk tabungan dan kredit dari Bank Jatim.
 - c. Mengarsipkan bukti transaksi teller sesuai dengan BO23K.
 - d. Melakukan register terhadap transaksi harian teller ke bagian akuntansi.
 - e. Mencocokkan bukti transaksi harian teller dengan BO23K.
 - f. Melakukan pendataan box BO23K sebelum dilakukan pengarsipan berkas untuk berita acara.
 - g. Pengumpulan data terkait bentuk laporan magang mengenai “Transaksi Harian Unit Teller Bank Jatim Kantor Cabang Gresik.”
-

h. Penulisan laporan.

4.6 Jadwal Magang

Table 4.1 Kegiatan Magang

Kegiatan	Juli - Agustus																					
	1	4	5	6	7	8	11	12	13	14	15	18	19	20	21	22	25	26	27	28	29	1
Pengenalan layanan dari Bank Jatim																						
Pengenalan produk tabungan dan kredit																						
Mengarsipkan bukti transaksi teller sesuai dengan BO23K																						
Register transaksi harian teller ke bagian akuntansi																						
Mencocokkan bukti transaksi harian teller dengan BO23K																						

Pendataan box BO23K																			
Pengumpulan data																			
Penulisan laporan																			

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kerja Praktek yang telah dilaksanakan oleh penulis di kantor PT Bank Jatim Cabang Gresik, maka dalam pelaksanaannya lebih ditekankan untuk membantu di bagian Teller khususnya BO23K, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Teller membuat transaksi harian berupa BO23K yang disertai oleh bukti transaksi baik itu bukti transaksi slip penarikan, penyetoran, transfer kiriman uang, cek, pembayaran BPJS, Pajak Bumi dan Bangunan, Pendidikan, Pajak Parkir, Telfon, Listrik, dll. Laporan transaksi harian tersebut dilakukan pada sore hari atau pada waktu penutupan transaksi kemudian diserahkan ke bagian penyelia dana operasional guna mendapatkan approve dan keesokan harinya bagian teller mengambil PR16K dari bagian akuntansi dan dikoreksi kembali oleh bagian penyelia dana operasional, setelah jumlah dari BO23K dan PR16K cocok maka bagian teller mengambil laporan transaksi harian berupa PR16K, BO23K, dan bukti transaksi harian dari bagian penyelia dana operasional dan dibawa ke bagian akuntansi dengan dilakukannya register sebagai tanda bukti bahwa bagian teller telah melakukan laporan transaksi harian di hari sebelumnya. Kemudian bagian akuntansi melakukan koreksi dengan mencocokkan BO23K dengan bukti dari transaksi yang ada, apabila antara BO23k dengan bukti transaksi yang ada sudah lengkap dan cocok dengan jumlah PR16K (tidak adanya selisih) maka bagian akuntansi mengarsip bukti setoran laporan harian teller sesuai tanggal transaksi dan menyimpan di gudang pengarsipan.

Keterampilan yang diperoleh dalam Praktek Kerja Nyata adalah sebagai berikut:

- Dapat membantu menyusun bukti transaksi berdasarkan BO23K
- Dapat membantu meregister suatu transaksi harian yang dilakukan oleh teller kepada bagian akuntansi sebagai tanda bukti bahwa transaksi harian

tersebut tidak adanya selisih atau dapat dikatakan tidak adanya kecurangan dari setiap transaksi yang berlangsung.

- Mengetahui bagaimana cara bekerja disiplin dan teliti.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penyusunan Laporan kerja praktek ini di PT Bank Jatim Cabang Gresik, maka saran yang dapat direkomendasikan adalah:

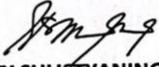
- Untuk Bank Jatim Cabang Gresik agar tetap mempertahankan pelayanan yang baik terhadap nasabah dan lebih memaksimalkan pelayanan terhadap nasabah dalam setiap kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, hal tersebut dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan citra dari perbankan itu sendiri.
 - Untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT Bank Jatim Cabang Gresik khususnya bagian teller lebih maksimal pelayanannya dan mempunyai ide-ide baru untuk menarik nasabah lebih banyak lagi.
 - Untuk teller dari Bank Jatim, lebih meningkatkan kerapian meja, kerapian diri, dan selalu menrapkan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) guna meningkatkan rasa kepuasan pelayanan untuk nasabah ketika berkunjung di Bank Jatim.
-

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, Hartono. (2019). *Hukum Perbankan dan Surat Berharga*. Yogyakarta.
- Bank Jatim. 2017. “*Bentuk Tabungan Simpanan Bank Jatim*”, <https://bankjatim.id/id/simpanan/tabungan/tabungan-siklus>, diakses pada 4 Agustus 2022 pukul 11.00.
- Bank Jatim. 2017. “*Profil Bank Jatim*”, <https://bankjatim.id/id/tentang-bankjatim/profil>, diakses pada 4 Agustus 2022 pukul 11.00.
- Kasmir, SE.MM. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kresna, B.D. 2012. *Pengaruh Customer In Service delivery Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar*.
- Martono. (2002). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Pemerintah Indonesia. (1998). *Undang-undang (UU) tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan*. Diambil dari <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/45486/uu-no-10-tahun-1998>
- Pemerintah Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang perbankan Syariah*. Diambil dari https://www.ojk.go.id/waspadainvestasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf

Lampiran 1

- Copy Surat Panggilan Magang

																	
Nomor : 061 / 998 / CSE / KIN / RPKL	Surabaya, 15-July-2022																
Kepada : Yth. UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA KOMPLEK PT SEMEN INDONESIA (PERSERO) Tbk JL. VETERAN GRESIK Di Tempat																	
Perihal : Persetujuan *Penelitian/Praktek Kerja Lapangan																	
Menunjuk surat dari UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA Nomor : 0044/KI.05/03-01.01.01.01/06.22 tanggal 06-06-2022 , perihal : Permohonan Kerja Praktik, untuk Mahasiswa atas nama:																	
<table border="1"><thead><tr><th>NO.</th><th>NO INDUK</th><th>NAMA</th><th>BIDANG</th></tr></thead><tbody><tr><td>1.</td><td>1021910014</td><td>DANI PUTRI NABILAH</td><td>AKUNTANSI</td></tr><tr><td>2.</td><td>1021910007</td><td>ANA WIDIYANTI</td><td>AKUNTANSI</td></tr><tr><td>3.</td><td>1021910057</td><td>TIYA EKA WARDANA</td><td>AKUNTANSI</td></tr></tbody></table>	NO.	NO INDUK	NAMA	BIDANG	1.	1021910014	DANI PUTRI NABILAH	AKUNTANSI	2.	1021910007	ANA WIDIYANTI	AKUNTANSI	3.	1021910057	TIYA EKA WARDANA	AKUNTANSI	
NO.	NO INDUK	NAMA	BIDANG														
1.	1021910014	DANI PUTRI NABILAH	AKUNTANSI														
2.	1021910007	ANA WIDIYANTI	AKUNTANSI														
3.	1021910057	TIYA EKA WARDANA	AKUNTANSI														
Dengan ini disampaikan bahwa permohonan ijin tersebut dapat dipertimbangkan di CABANG GRESIK Bank Jatim , pada 01-07-2022 s.d 01-08-2022 , dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:																	
<ol style="list-style-type: none">1. Mahasiswa diharapkan untuk membuka rekening tabungan di Cabang terdekat;2. Mahasiswa diwajibkan menyerahkan fotocopy kartu Mahasiswa pada saat pelaksanaannya;3. Jadwal waktu pelaksanaan *penelitian/PKL agar diatur supaya tidak mengganggu kegiatan operasional;4. *penelitian/PKL dapat dilaksanakan selama tidak terkait dengan rahasia perbankan;5. Selesai kerja praktek diwajibkan menyerahkan 1 (satu) eksemplar laporan ke *(Kantor Pusat = Corporate Secretary Bank Jatim / Cabang = Kantor Cabang)																	
Demikian untuk menjadi perhatian dan atas pelaksanaannya disampaikan terimakasih.																	
 PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk.† SITI HERMININGSIH	 BETTY SULISTYANINGSIH																
Pgs. Pemimpin Cabang	Penyelia AKT & UM																

Lampiran 2

- Lembar Asistensi



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA
Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.
Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122
Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR ASISTENSI MAGANG

Nama : Ana Widryanti, Dani Putri Nabilah, Tiga Eka Wardana.
 NIM : 1021910007, 1021910014, 1021910057
 Program Studi : Akuntansi
 Judul Magang : Aktivitas Transaksi Harian Unit Teller di Bank
Jatim Kantor Cabang Gresik.

MAGANG dilaksanakan terhitung mulai: 01 Juli 2022 s/d 01 Agustus 2022
 Laporan harus sudah dikumpul : 01 September 2022

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf Dosen Pembimbing
1.	12/04/22	Pengajuan Topik pertama.	
2.	20/05/22	Pengajuan penggantian topik yang kedua.	A
3.	20/05/22	Revisi terkait latar belakang dari proposal.	A
4.	24/05/22	Revisi terkait latar belakang yang kurang menuju untuk topik dari permasalahan yang diambil.	A
5.	30/05/22	Mendapatkan approve terkait proposal yang diajukan.	A
6.	15/08/22	- Pengumpulan Laporan Magang. - Mendapatkan approve terkait laporan magang yang diajukan.	A

Gresik, 15 Agustus 2022
Dosen Pembimbing Magang


 (_____)
 NIP. 7026211

Catatan :
Harap dosen menentukan sistem asistensi dengan mahasiswa, apabila proses asistensi atau pengumpulan laporan magang melewati batas waktu, maka mahasiswa dinyatakan tidak lulus magang.

Lampiran 3

- Copy Daftar Hadir Magang



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : ANA WIDIYANTI
NIM : 1021910007
Judul Magang : "AKTIVITAS TRANSAKSI HARIAN UNIT TELLER BANK JATIM KANTOR CABANG GRESIK"

No	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing lapangan
	01-07-2022	Membantu pelayanan nasabah dalam mengecek kelengkapan berkas pengajuan kredit Multiguna	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	08-07-2022	Sesuai dengan persyaratan yang sudah ada & SLIK untuk realisasi pengajuan kredit & kompensasi	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	11-07-2022	Pegister box kredit multiguna bulan January-Maret 2021 & pelayanan kredit Multiguna	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	12-07-2022	Pegister box kredit Multiguna bulan April-Mei 2021 & pelayanan kredit	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	13-07-2022	Pegister box kredit Multiguna bulan Juni-Juli 2021	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	14-07-2022	Pegister box kredit & pendataan sk bulan Agustus - November 2021 & pelayanan kredit	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	15-07-2022	Pegistrasi box kredit multiguna dan penataan sk bulan Desember 2021 & pelayanan kredit	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	18-07-2022	Membantu pelayanan nasabah pengajuan kredit multiguna & SLIK	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	19-07-2022	Membantu pelayanan nasabah pengajuan kredit Multiguna & SLIK	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	20-07-2022	Membantu menyiapkan brosur kredit Multiguna untuk persiapan sosialisasi kepada masyarakat & membantu pelayanan nasabah kredit Multiguna	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	21-07-2022	Membantu mengecek nota B023 (Akuntansi)	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	22-07-2022	Membantu menyiapkan nota B023 (Akuntansi)	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	25-07-2022	Membantu menyiapkan nota B023 (kredit) dan mengecek box kredit kelengkapan tanda tangan penyetor kredit, PDS penjamin cabang, nasabah	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	26-07-2022	Pegistrasi surat masuk kredit & pelayanan	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	27-07-2022	Membantu pengambilan sk nasabah yang kreditnya sudah lunas & pelayanan kredit	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	28-07-2022	Menyiapkan berkas untuk diarsipkan ke Jasa Penyimpanan dan memastikan kelengkapan berkas untuk siap dikirimkan	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	29-07-2022	Membantu menyiapkan Laporan rekap angsuran kredit bendahara bulan February - Maret 2022	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>
	01-08-2022	Meregistrasi box berkas kredit Multiguna sebelum diarsipkan di gudang dan untuk berita acara	<i>Amb</i>	<i>Dr.</i>

Catatan :
Tuliskan kegiatan yang dilakukan (Harian/ Mingguan) selama magang dan ditandatangani oleh Pelaksana magang dan Pembimbing Lapangan dimana magang dilaksanakan.



UNIVERSITAS INTERNASIONAL SEMEN INDONESIA

Kompleks PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk.

Jl. Veteran, Gresik Jawa Timur 61122

Telp: (031) 3985482, (031) 3981732 ext. 3662 Fax: (031) 3985481

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

Nama : Dani Putri Nabillah.
NIM : 1021910014
Judul Magang : Aktivitas Transaksi Harian Unit Teller di Bank Jatim KC Gresik.

No	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing lapangan
1.	1/07/22	Pengenalan terhadap seluruh pegawai.	Dani	[Signature]
2.	4/07/22	Membantu merapikan berkas. lap. teller	Dani	[Signature]
3.	5/07/22	Belajar menghitung uang.	Dani	[Signature]
4.	6/07/22	Arsip form pembukaan rekening nasabah.	Dani	[Signature]
5.	7/07/22	Cross selling produk dari Bank Jatim.	Dani	[Signature]
6.	8/07/22	Belajar terkait produk-produk Bank Jatim.	Dani	[Signature]
7.	11/07/22	Administrasi laporan teller ke akuntansi.	Dani	[Signature]
8.	12/07/22	Sortir Uang Tidak Layak Edar (UTLE)	Dani	[Signature]
9.	13/07/22	Belajar membedakan uang asli & palsu.	Dani	[Signature]
10.	14/07/22	Arsip rekening giro swasta / pemerintah.	Dani	[Signature]
11.	15/07/22	Membantu menata uang harian teller.	Dani	[Signature]
12.	18/07/22	Administrasi laporan teller ke akuntansi.	Dani	[Signature]
13.	19/07/22	Membantu perhitungan uang setelah tutup.	Dani	[Signature]
14.	20/07/22	Membantu register buku besar kas harian.	Dani	[Signature]
15.	21/07/22	Administrasi laporan teller ke akuntansi	Dani	[Signature]
16.	22/07/22	Membantu mengisi uang yg kebutuhan ATM.	Dani	[Signature]
17.	25/07/22	Membantu register buku besar kas harian.	Dani	[Signature]
18.	26/07/22	Membantu register valuta asing.	Dani	[Signature]
19.	27/07/22	Register laporan harian teller.	Dani	[Signature]
20.	28/07/22	Administrasi laporan teller ke akuntansi	Dani	[Signature]
21.	29/07/22	Sortir uang Tidak Layak Edar (UTLE)	Dani	[Signature]
22.	1/08/22	Administrasi laporan teller ke akuntansi.	Dani	[Signature]

Catatan :

Tuliskan kegiatan yang dilakukan (Harian/ Minggu) selama magang dan ditandatangani oleh Pelaksana magang dan Pembimbing Lapangan dimana magang dilaksanakan.

LEMBAR KEHADIRAN MAGANG

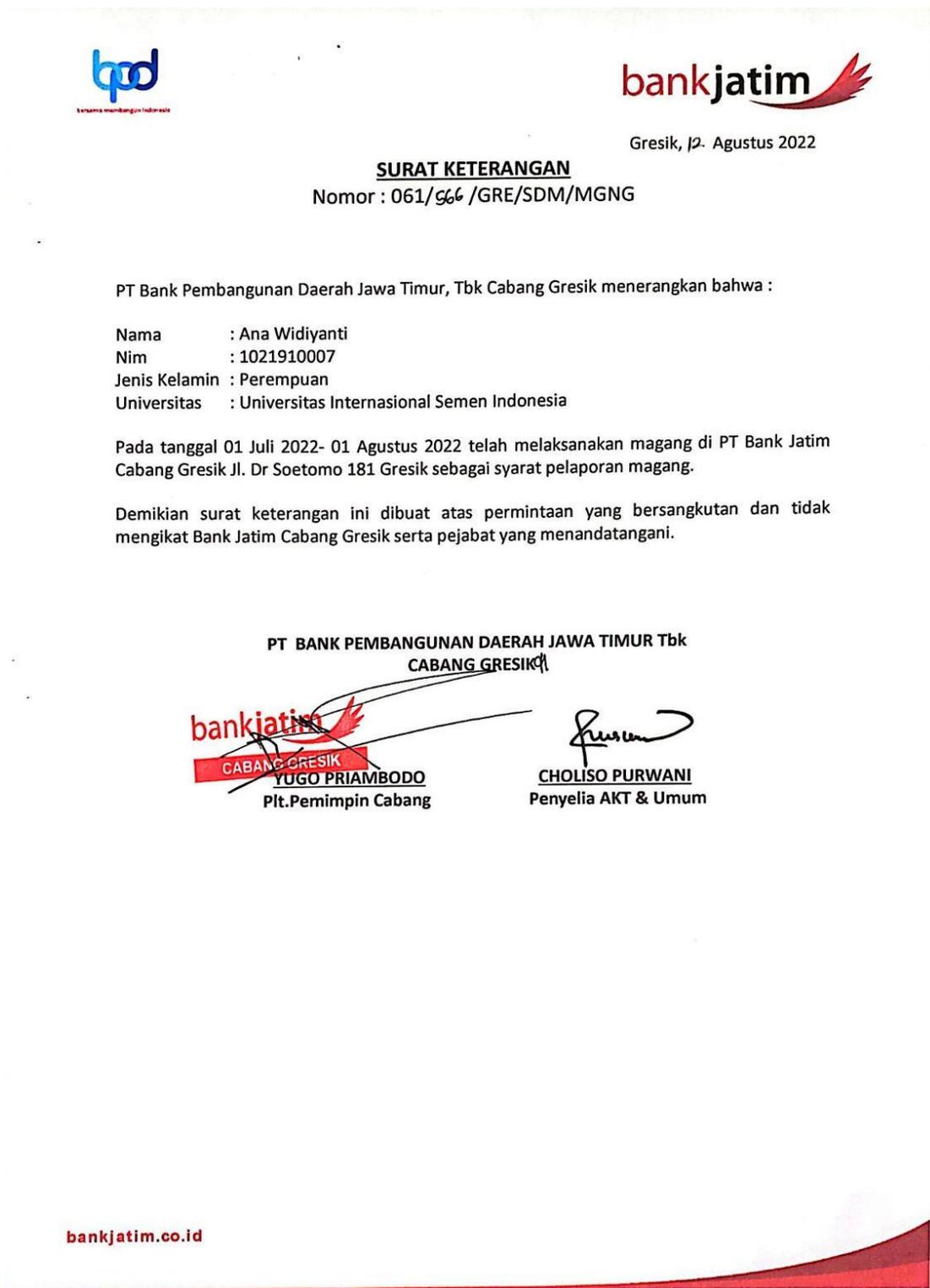
Nama : Tiya Eka Wardana
NIM : 1021910057
Judul Magang : Aktivitas Transaksi Harian Unit Teller di BANK JATIM Kantor Cabang Gresik

No.	Tanggal	Kegiatan	TTD Pelaksana	TTD Pembimbing Lapangan
1.	04 - 07 - 2022	Membantu Penyerahan & pengarsipan berkas	ti	ti
2.	05 - 07 - 2022	Membantu Pengarsipan berkas	ti	ti
3.	06 - 07 - 2022	Mengoreksi B023	ti	ti
4.	07 - 07 - 2022	Membantu Mengoreksi B023	ti	ti
5.	08 - 07 - 2022	Membantu Mengoreksi B023	ti	ti
6.	11 - 07 - 2022	Membantu Mengoreksi B023	ti	ti
7.	13 - 07 - 2022	Mengoreksi B023 & Register box kredit	ti	ti
8.	14 - 07 - 2022	Membantu mengoreksi B023	ti	ti
9.	15 - 07 - 2022	Mengoreksi B023 & Pengarsipan berkas	ti	ti
10.	21 - 07 - 2022	Mengoreksi B023 & Register B023	ti	ti
12.	22 - 07 - 2022	Membantu pengambilan SK kredit	ti	ti
13.	25 - 07 - 2022	Membantu Mengoreksi B023 & pengarsipan	ti	ti
14.	26 - 07 - 2022	Mengoreksi B023 & Menyiapkan brosur	ti	ti
15.	27 - 07 - 2022	Mengoreksi B023 & Register B023	ti	ti
16.	28 - 07 - 2022	Membantu Mengoreksi B023	ti	ti
17.	29 - 07 - 2022	Membantu Mengoreksi B023	ti	ti
18.	01 - 08 - 2022	Membantu Register B023	ti	ti

Catatan :
Tuliskan kegiatan yang dilakukan (Harian/ Mingguan) selama magang dan ditandatangani oleh Pelaksana magang dan Pembimbing Lapangan dimana magang dilaksanakan.

Lampiran 4

- Surat Keterangan Selesai Magang



Gresik, J2. Agustus 2022

SURAT KETERANGAN
Nomor : 061/666 /GRE/SDM/MGNG

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Gresik menerangkan bahwa :

Nama : Ana Widiyanti
Nim : 1021910007
Jenis Kelamin : Perempuan
Universitas : Universitas Internasional Semen Indonesia

Pada tanggal 01 Juli 2022- 01 Agustus 2022 telah melaksanakan magang di PT Bank Jatim Cabang Gresik Jl. Dr Soetomo 181 Gresik sebagai syarat pelaporan magang.

Demikian surat keterangan ini dibuat atas permintaan yang bersangkutan dan tidak mengikat Bank Jatim Cabang Gresik serta pejabat yang menandatangani.

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk
CABANG GRESIK


CABANG GRESIK
YUGO PRIAMBODO
Plt.Pemimpin Cabang


CHOLISO PURWANI
Penyelia AKT & Umum

bankjatim.co.id



Gresik, 12 Agustus 2022

SURAT KETERANGAN

Nomor : 061/ 57/GRE/SDM/MGNG

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Gresik menerangkan bahwa :

Nama : Dani Putri Nabilah
Nim : 1021910014
Jenis Kelamin : Perempuan
Universitas : Universitas Internasional Semen Indonesia

Pada tanggal 01 Juli 2022- 01 Agustus 2022 telah melaksanakan magang di PT Bank Jatim Cabang Gresik Jl. Dr Soetomo 181 Gresik sebagai syarat pelaporan magang.

Demikian surat keterangan ini dibuat atas permintaan yang bersangkutan dan tidak mengikat Bank Jatim Cabang Gresik serta pejabat yang menandatangani.

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk
CABANG GRESIK


bankjatim
CABANG GRESIK
YUGO PRIAMBODO
Plt.Pemimpin Cabang


CHOLISO PURWANI
Penyelia AKT & Umum



Gresik, 12 Agustus 2022

SURAT KETERANGAN
Nomor : 061/565 /GRE/SDM/MGNG

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur, Tbk Cabang Gresik menerangkan bahwa :

Nama : Tiya Eka Wardana
Nim : 1021910057
Jenis Kelamin : Perempuan
Universitas : Universitas Internasional Semen Indonesia

Pada tanggal 01 Juli 2022- 01 Agustus 2022 telah melaksanakan magang di PT Bank Jatim Cabang Gresik Jl. Dr Soetomo 181 Gresik sebagai syarat pelaporan magang.

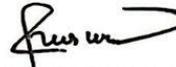
Demikian surat keterangan ini dibuat atas permintaan yang bersangkutan dan tidak mengikat Bank Jatim Cabang Gresik serta pejabat yang menandatangani.

PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA TIMUR Tbk
CABANG GRESIK

bankjatim

CABANG GRESIK

YUGO PRIAMBODO
Plt.Pemimpin Cabang


CHOLISO PURWANI
Penyelia AKT & Umum

Lampiran 5

- Dokumentasi

