

## **BAB III**

### **PERSEPSI KEPALA CABANG TENTANG TELLER BANK OCBC NISP**

#### **3.1 Hasil Penelitian**

Dari waktu ke waktu kondisi dunia perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan. Selain disebabkan oleh perkembangan internal dunia perbankan, juga tidak terlepas dari pengaruh perkembangan di luar dunia perbankan, seperti sektor riil dalam perekonomian, politik, hukum, dan sosial. Kondisi perbankan di Indonesia semakin membaik meski tekanan krisis keuangan global semakin terasa. Perekonomian Indonesia masih mengalami pasang-surut. Perjalanan perekonomian Indonesia penuh dengan tantangan dan kendala yang harus dihadapi, sehingga memaksa para pelaku usaha dan pengusaha dari berbagai sektor merevisi target pendapatan, pertumbuhan dan rencana bisnis investasinya. Pasalnya siapa yang menduga, krisis keuangan global terjadi di tahun ini dan akibatnya dampak tersebut mulai dirasakan negara berkembang, khususnya Indonesia. Namun saat ini kondisi perbankan di Indonesia masih cukup stabil dan masih dalam keadaan sehat. Terlihat dari laporan keuangan yang menunjukkan hasil yang baik.

Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Ferry Raspati (informan kunci) sebagai Kepala Cabang di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Padalarang tentang gambaran umum perbankan di Indonesia yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Perkembangan perbankan di Indonesia saat ini cukup baik. Dapat dilihat pada laporan keuangan yang menunjukkan hasil yang baik dan sehat.

Meskipun di tengah tekanan ekonomi global yang sedang mengalami penurunan, perbankan Indonesia masih baik-baik saja. Selama industri perbankan masih bisa mendapatkan keuntungan, berarti industrinya masih baik. Meski demikian, industri harus tetap berhati-hati dengan industri sekarang ini karena gejolak ekonomi masih akan terus berlanjut.”

Bank OCBC NISP merupakan bank swasta di Indonesia. Bank OCBC NISP dulu dikenal dengan Bank NISP. Namun sejak 2004 Bank NISP berafiliasi dengan bank swasta di Singapura yaitu OCBC Bank. Bank OCBC NISP merupakan bank swasta yang tumbuh dan bertahan dalam perkembangannya. Terbukti sejak tahun 1941 Bank OCBC NISP masih bertahan hingga saat ini dengan berbagai kemajuan dan penghargaan yang diraihnya. Meskipun banyak rintangan dan cobaan dalam pelaksanaan bisnis perbankan namun Bank OCBC NISP masih eksis di industri perbankan Indonesia. Ini membuktikan Bank OCBC NISP memiliki reputasi dan kredibilitas yang baik di dunia perbankan Indonesia.

Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Ferry Raspati sebagai Kepala Cabang di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Padalarang tentang gambaran umum Bank OCBC NISP yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Bank OCBC NISP merupakan bank tertua ke empat di Indonesia. Didirikan pada tanggal 4 April 1941. Dulu dikenal dengan bank NISP. Pada tahun 2004 OCBC bank menjadi pemegang saham bank NISP. Kondisi Bank OCBC NISP saat ini sangat baik. Terbukti dengan aset, dana pihak ke tiga, dan kredit yang diberikan terus meningkat pada laporan keuangan lima tahun terakhir. Namun untuk kantor cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan ini berdiri sejak tahun 2006 bersamaan dengan berdirinya rumah sakit pada saat itu. Cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan ini memang cabang kecil tetapi cabang ini memiliki struktur organisasi yang lengkap seperti cabang besar, hanya wewenangnya saja yang berbeda. Tetapi secara keseluruhan cabang ini cabang yang baik dan tumbuh terus dilihat dari sisi bisnisnya. Ini terbukti dengan semakin banyaknya personil yang ditambahkan ke cabang ini karena pertumbuhan

dan kebutuhan cabang yang semakin meningkat. Nasabah yang datang ke cabang ini juga semakin banyak. Selain itu banyak juga perubahan pada fisik kantor cabangnya dimana saat ini fasilitasnya terus ditambah untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah.”

Teller di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan bertugas untuk melayani transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan yang diatur. Teller menjadi pegawai bank yang bernaung di unit kerja operasional karena teller bekerja untuk kegiatan operasional bank. Teller memiliki tanggung jawab kepada nasabah dan perusahaan. Fungsi utama teller adalah melayani dan memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal. Teller juga wajib menerapkan prosedur kerja untuk semua jenis transaksi yang dikerjakannya. Menerapkan sikap pelayanan yang sebaik mungkin menjadi modal teller untuk mencapai kepuasan nasabah yang diharapkan bahkan melebihi harapan. Teller menjadi garis terdepan yang ada pada struktur organisasi bank yang bisa bertatap muka langsung dan berinteraksi langsung dengan para nasabahnya.

Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Ferry Raspati sebagai Kepala Cabang di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Padalarang tentang gambaran umum teller Bank OCBC NISP yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Teller di Bank OCBC NISP memiliki fungsi utama dalam memberikan pelayanan kepada *costumer* berupa pelayanan untuk pelaksanaan transaksi tunai dan non tunai. Berwenang untuk melayani penyeteroran tunai sesuai limit yang ditetapkan dan melayani penarikan tunai sesuai limit yang ditetapkan. Tantangan pekerjaan bagi teller adalah terpenuhi kebutuhan dan kepuasan *costumer* dengan pelayanan yang optimal. Dulu teller di cabang ini hanya satu, tapi seiring dengan pertumbuhan bisnis yang semakin baik di cabang ini maka tellernya ditambah satu. Jadi saat ini tellernya ada dua. Ini dilakukan demi memberikan pelayanan yang lebih

optimal lagi. Selain itu memang banyak permintaan dari nasabah juga agar tellernya ditambah lagi.”

Fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua teller bank. Hal itu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah dan mencapai kepuasan nasabah. Di jaman persaingan yang sangat ketat dewasa ini, pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai harapan nasabah, namun harus memberi pelayanan yang berkesan. Jadi, sangatlah penting untuk memiliki keterampilan di dalam melakukan tugas-tugasnya, memberikan pelayanan yang prima agar kesan positif dapat tertanam di benak nasabah.

Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Ferry Raspati sebagai Kepala Cabang di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Padalarang tentang layanan teller Bank OCBC NISP yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Teller melayani aktivitas transaksi tunai dan non tunai, baik dalam mata uang rupiah maupun mata uang asing. Melakukan balancing dan membuat *report* harian atas seluruh transaksi yang terjadi setiap hari. Bersama-sama dengan kepala cabang melakukan upaya-upaya untuk memberikan *service* kepada *costumer* secara optimal. Menerapkan sikap pelayanan yang telah distandarkan dan berkualitas sehingga tercapai kepuasan *costumer*. Pelayanan yang diberikan pun harus seimbang antara pelayanan secara fungsional seorang teller maupun secara *attitude*-nya. Teller harus menguasai dan memiliki keterampilan di bidang perbankan. Namun sebagai *frontliner*, teller juga harus memiliki penampilan yang baik. Penampilan disini adalah penampilan secara verbal maupun non verbalnya. Baik dari cara dia berkomunikasi, bahasa tubuh yang digunakan, dan penampilan fisik yang menunjang pekerjaannya. Teller harus bisa menampilkan kesan dan citra yang baik di mata nasabah.”

Simbol komunikasi pelayanan teller di Bank OCBC NISP terdiri dari simbol verbal dan simbol non verbal. Semuanya diatur dalam standar layanan yang ditetapkan oleh Bank OCBC NISP mengenai pelayanan teller kepada nasabah. Terdapat unit kerja yang bertugas membuat dan memperhatikan berbagai aturan teller dalam melayani dan berkomunikasi dengan nasabah. Gerak-gerak dan verbal seorang teller telah diatur dan disusun secara sistematis dan wajib dilaksanakan pada kesehariannya dalam bekerja. Teller wajib berpedoman pada ketentuan tersebut. Pada dasarnya komunikasi menjadi kebutuhan dalam berinteraksi dengan nasabah. Tanpa komunikasi tidak akan tercapai tujuan bank dalam memenuhi kebutuhan nasabah.

Hal tersebut sebagaimana dikemukakan oleh Ferry Raspati sebagai Kepala Cabang di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan Padalarang tentang simbol komunikasi pelayanan teller Bank OCBC NISP yang didapatkan dari hasil wawancara yaitu:

“Simbol komunikasi pelayanan teller di Bank OCBC NISP mengacu pada standar layanan yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Pelayanan memerlukan komunikasi sebagai syarat terjadinya sebuah pelayanan teller. Tujuan dari pelayanan teller tidak akan tercapai tanpa adanya komunikasi. Maka teller dituntut harus bisa berkomunikasi dengan baik agar tujuan pelayanan dapat tercapai dengan optimal. Simbol komunikasi pelayanan teller terdiri dari verbal dan non verbal. Verbal seperti salam, sapaan, komunikasi ketika bertransaksi, dan berbagai standar ucapan yang boleh dan tidak boleh disampaikan kepada nasabah. Non verbal terdiri dari senyuman, bahasa tubuh, ekspresi, gaya berbicara, dan penampilan teller.”

### **3.2 Pembahasan**

Industri perbankan di Indonesia terus berkembang dari waktu ke waktu. Seiring dengan perkembangan jaman bank-bank di Indonesia terus berkembang dan berinovasi terhadap berbagai kebijakan yang dibuat dan diberlakukan dalam operasionalnya. Tentu saja upaya tersebut dilakukan agar bank tetap bisa tumbuh dan bertahan menghadapi persaingan maupun krisis yang menguji kehandalan sebuah bank untuk tetap berdiri dan eksis di industri perbankan di Indonesia. Dengan kondisi tersebut, bank di Indonesia perlu berjaga-jaga dan terus mempersiapkan berbagai hal dan kemungkinan yang terjadi seiring dengan fluktuasi ekonomi global yang tidak bisa dipungkiri akan selalu menjadi pengaruh utama bagi kondisi industri perbankan di Indonesia. Ditambah lagi pergerakan ekonomi global sangatlah cepat untuk berubah. Maka perlu dibuat strategi yang matang untuk menghadapi krisis dan ancaman yang mungkin terjadi pada industri perbankan.

Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan merupakan salah satu kantor cabang bank swasta di Indonesia yang masih kokoh berdiri. Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan masih bertahan dan terus bersaing dengan bank-bank lainnya di tengah bergejolaknya perekonomian di Indonesia yang bisa mengancam pertumbuhan bisnis sebuah bank. Ini membuat reputasi perusahaan Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan dipandang baik oleh masyarakat. Berbagai kondisi telah dilalui oleh Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan dalam menjalankan bisnisnya. Namun Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan tetap bertahan

dan terus berkembang untuk terus memperbaiki diri agar selamat dari berbagai ancaman dan krisis yang menghadang. Ini terbukti dari laporan keuangan Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan yang baik pada lima tahun terakhir.

Teller di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan harus memahami dasar-dasar perbankan yang berkaitan dengan pekerjaan teller. Teller harus pandai menciptakan citra yang baik kepada nasabah terhadap bank yang dinaunginya. Citra yang baik didapat dari cara teller berkomunikasi dengan nasabah baik secara verbal maupun non verbal. Teller harus bisa mengambil hati nasabah dan menjalin hubungan yang baik dengan nasabah. Namun tetap memperhatikan faktor resiko yang ada dan prinsip kehati-hatian agar tetap memberikan keamanan kepada nasabah. Maka teller perlu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah agar terpenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah secara optimal.

Layanan teller berisi mengenai berbagai produk dan jasa yang ditawarkan di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Produk adalah berbagai jenis transaksi bank yang bisa dilakukan oleh nasabah di *counter* teller. Baik transaksi tunai maupun non tunai. Sedangkan jasa adalah berbagai jasa perbankan yang ada di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Pelayanan termasuk ke dalam aspek jasa. Pelayanan merupakan aspek penting pada kegiatan operasional teller. Dengan pelayanan, nasabah dapat terpenuhi kebutuhannya. Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah.

Simbol komunikasi pelayanan teller di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan terdiri dari simbol verbal dan non verbal. Tindakan verbal dan non verbal teller diperhatikan dan diatur oleh unit kerja yang bertugas membuat standar layanan yang harus dilakukan oleh teller Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan. Dari mulai keramahannya, kecepatan, kemudahan, ketepatan, keamanan, dan keterpercayaan. Di dalamnya terdapat unsur-unsur verbal teller seperti *greeting*, memperkenalkan diri, menyapa nasabah, berbincang untuk membangun keakraban untuk mengenal dan menjalin hubungan baik dengan nasabah sehingga dapat menciptakan peluang bisnis. Teller juga harus santun dalam berucap. Memperhatikan etika setiap berbicara dengan nasabah karena setiap ucapan teller akan berpengaruh terhadap citra bank. Senantiasa mengucapkan kata maaf, tolong, dan terima kasih dengan nasabah. Selain itu unsur non verbal dalam pelayanan teller terdiri dari sikap layanan teller yang senantiasa tersenyum, bahasa tubuh, penampilan fisik yang baik dan menarik selama bekerja, serta fokus pandangan kepada nasabah.

Makna yang terkandung dalam persepsi masyarakat tentang teller Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan berhubungan dengan teori interaksi simbolik karena nasabah di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan memiliki cara tertentu dalam melakukan pemaknaan dan tindakan-tindakan melalui pikiran, diri sendiri, dan masyarakat. Menurut peneliti dari kelima jawaban informan kunci dapat dikatakan bahwa perbankan di Indonesia masih sehat namun untuk menjadi bank yang tangguh dalam menghadapi krisis ekonomi, perbankan perlu mempersiapkan diri dan mengatur

strategi terhadap berbagai ancaman perekonomian. Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan bank swasta yang sehat dan terus mengembangkan pertumbuhannya. Kantor cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan ini merupakan kantor cabang yang sudah sepuluh tahun berdiri. Kantor cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan merupakan kantor cabang kecil namun pertumbuhan bisnisnya tidak kalah dengan cabang besar sehingga banyak perubahan ke arah yang lebih baik dari cabang ini dari hari ke harinya. Teller di Bank OCBC NISP cabang Rumah Sakit Cahya Kawaluyan melayani transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan wewenangnya. Teller harus memberikan pelayanan sebaik mungkin untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya. Teller merupakan garis terdepan yang bisa aktif dan secara langsung berinteraksi dengan nasabah. Teller perlu memperhatikan setiap ucapan dan perbuatannya di depan nasabah. Teller harus menjaga hubungan dan komunikasi dengan nasabahnya. Teller harus memahami simbol komunikasi karena interaksi yang dilakukan oleh teller terhadap nasabah terdiri dari verbal dan non verbal. Teller harus bisa berkomunikasi dengan baik dan efektif agar memahami apa yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan kepada nasabah. Ini dilakukan demi mencapai tujuan dari komunikasi pelayanan teller terhadap nasabah dan menciptakan citra bank yang baik di mata nasabah.