

Lampiran 1. Alat Ukur *Planned Behavior*

KATA PENGANTAR

Dalam rangka memenuhi syarat kelulusan Fakultas Psikologi Universitas Kristen Maranatha Bandung, salah satu syarat yang harus dipenuhi adalah menyusun skripsi. Adapun judul skripsi ini adalah Studi Deskriptif Mengenai *Intention* dan Determinan-Determinan Perilaku Melayani Nasabah Pada *Teller* Bank “X” Karawang.

Dalam lampiran berikut, terdapat kuesioner yang berhubungan dengan penelitian mengenai kegiatan pelayanan *teller* terhadap nasabah. Kegiatan melayani nasabah yang dimaksud di sini adalah *menyapa dan memberikan senyuman kepada nasabah yang datang, melayani setiap transaksi dengan cekatan, serta memperhatikan kepuasan nasabah dalam melayani transaksi setoran tabungan, transfer uang, pembayaran setoran pinjaman dan giro*. Sehubungan dengan keperluan tersebut, diharapkan bantuan Saudara untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner yang terlampir berikut ini.

Informasi yang Saudara berikan akan sangat bermanfaat bagi penelitian yang disusun. Oleh karena itu kesungguhan Saudara dalam mengisi kuesioner ini sangat diharapkan, sehingga informasi yang diperoleh akan menggambarkan diri Saudara yang sesungguhnya.

Terima kasih atas kesediaan dan kerjasama yang Saudara berikan dalam mengisi kuesioner ini.

Peneliti

DATA PRIBADI

Usia :
Pendidikan :
Jenis Kelamin : L / P
Masa Kerja Sebagai *Teller* :

Instruksi :

Berikut ini terdapat sejumlah pernyataan yang berhubungan dengan kegiatan Saudara dalam melayani nasabah. Setiap pernyataan disini menggunakan rating dengan skala 7. Saudara diminta untuk **melingkari** angka yang sesuai dengan usaha Saudara terkait dengan kegiatan melayani nasabah. Pernyataan yang dimaksud di kuesioner ini adalah mengenai kegiatan melayani nasabah pada *teller* Bank “X”. Semua jawaban dalam kuesioner ini tidak ada yang salah, sehingga mohon semua pernyataan direspon sesuai dengan upaya pelayanan yang dilakukan selama ini.

Contoh Pengisian :

Menurut Saudara, cuaca di Kota Bandung belakangan ini ...

Baik : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Buruk
Sangat Cukup Agak Netral Agak Cukup Sangat

- ◆ Jika menurut Saudara cuaca di Kota Bandung belakangan ini sangat baik, maka lingkari angka 1.

Menurut Saudara, cuaca di Kota Bandung belakangan ini ...

Baik : ① : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 :

Buruk

- ◆ Jika menurut Saudara cuaca di Kota Bandung belakangan ini cukup baik, maka lingkari angka 2.

Menurut Saudara, cuaca di Kota Bandung belakangan ini ...

Baik : 1 : ② : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 :

Buruk

- ◆ Jika menurut Saudara cuaca di Kota Bandung belakangan ini agak baik, maka lingkari angka 3.

Menurut Saudara, cuaca di Kota Bandung belakangan ini ...

Baik : 1 : 2 : 3③ : 4 : 5 : 6 : 7 :

Buruk

- ◆ Jika menurut Saudara cuaca di Kota Bandung belakangan ini tidak baik tetapi juga tidak buruk, maka lingkari angka 4.

Menurut Saudara, cuaca di Kota Bandung belakangan ini ...

Baik : 1 : 2 : 3 : 4④ : 5 : 6 : 7 :

Buruk

- ◆ Jika menurut Saudara cuaca di Kota Bandung belakangan ini agak buruk, maka lingkari angka 5.

Menurut Saudara, cuaca di Kota Bandung belakangan ini ...

Baik : 1 : 2 : 3 : 4 : 5⑤ : 6 : 7 :

Buruk

- ◆ Jika menurut Saudara cuaca di Kota Bandung belakangan ini cukup buruk, maka lingkari angka 6.

Menurut Saudara, cuaca di Kota Bandung belakangan ini ...

Baik : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 :

Buruk

- ◆ Jika menurut Saudara cuaca di Kota Bandung belakangan ini sangat buruk, maka lingkari angka 7.

Menurut Saudara, cuaca di Kota Bandung belakangan ini ...

Baik : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 :

Buruk

1. Bagi saya memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah merupakan hal yang:
Sulit : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Mudah
2. Menurut saya, keluarga saya berpikir bahwa:
Saya tidak harus : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Saya harus
melayani nasabah dengan baik
3. Bagi saya, melayani nasabah dengan baik merupakan hal yang:
Buruk : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Baik
4. Saya berencana untuk selalu melayani nasabah dengan baik
Kurang sesuai : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Sesuai
5. Saya sendiri yang memutuskan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah
Tidak setuju : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Setuju
6. Menurut saya, atasan saya berpikir bahwa:
Saya tidak harus : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Saya harus
melayani nasabah dengan baik
7. Bagi saya melayani nasabah sebaik-baiknya merupakan hal yang:
Kurang penting : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Penting
8. Saya:
Tidak akan mencoba : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Mencoba
untuk selalu melayani nasabah dengan baik
9. Jika saya mau, maka saya dapat melayani nasabah dengan baik
Salah : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Benar

10. Menurut saya, sebagian besar nasabah berpikiran
Saya tidak harus : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Saya harus
melayani nasabah dengan baik
11. Bagi saya, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah merupakan hal yang:
Tidak menyenangkan : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : menyenangkan
12. Saya:
Tidak akan berusaha : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Akan berusaha
untuk selalu melayani nasabah dengan baik.
13. Bagi saya, melayani nasabah sebaik-baiknya merupakan hal yang:
Tidak mungkin : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Mungkin
14. Menurut saya, rekan-rekan kerja saya akan menyetujui usaha saya untuk melayani
nasabah sebaik-baiknya
Tidak setuju : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Setuju
15. Bagi saya, melayani nasabah dengan baik merupakan hal yang:
Membosankan : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Menarik
16. Saya berniat untuk selalu melayani nasabah dengan baik:
Tidak setuju : 1 : 2 : 3 : 4 : 5 : 6 : 7 : Setuju

Lampiran 2. Data Penunjang

1. Apakah Saudara mengetahui **keuntungan** apa yang akan Saudara dapatkan jika melayani nasabah sebaik-baiknya? Ya / Tidak
Jika “Ya”, sebutkan keuntungan tersebut.....
2. Darimana Saudara **mendapatkan informasi** yang dapat menambah pengetahuan dan keterampilan mengenai pelayanan terhadap nasabah?
3. Menurut Saudara, **informasi yang Saudara ketahui** tentang pelayanan.....
 - a) banyak
 - b) cukup
 - c) sedikit
4. Menurut Saudara, apakah informasi yang Saudara dapat mengenai ‘meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah’ **dapat benar-benar membantu** Saudara dalam meningkatkan kualitas kinerja Saudara?
 - a) sangat membantu
 - b) cukup membantu
 - c) kurang membantu
 - d) tidak membantu
5. Suasana hati apa saja yang **mendukung** Saudara untuk dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah?
6. Suasana hati apa saja yang **menghambat** Saudara untuk dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah?

7. Siapakah **orang-orang yang Saudara anggap penting** dan **dapat memotivasi** Saudara untuk bekerja sebaik-baiknya sebagai seorang *teller*?
(*jawaban boleh lebih dari satu pilihan*)
- a) atasan
 - b) rekan kerja
 - c) keluarga
 - d) nasabah
 - e) lain-lain.....
8. Apakah Saudara mampu **menjaga kualitas pelayanan** sebaik-baiknya kepada nasabah setiap harinya?
9. **Hambatan/ kesulitan** apa saja yang Saudara alami **sehari-hari** ketika sedang melayani nasabah?
10. Menurut Saudara, faktor-faktor apa saja yang dapat **mendukung/ mempermudah** Saudara dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah?
11. Menurut Saudara, apakah ada **sifat-sifat di dalam diri** Saudara yang dapat mendukung untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah?

Lampiran 3. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

A. Validitas *Intention*

No. Item	Koefisien	Keterangan
4	0,880	Diterima
8	0,906	Diterima
12	0,925	Diterima
16	0,834	Diterima

B. Validitas *Attitude Toward The Behavior*

No. Item	Koefisien	Keterangan
1	0,624	Diterima
5	0,568	Diterima
9	0,734	Diterima
13	0,379	Diterima

C. Validitas *Subjective Norms*

No. Item	Koefisien	Keterangan
2	0,612	Diterima
6	0,776	Diterima
10	0,803	Diterima
14	0,650	Diterima

D. Validitas *Perceived Behavioral Control*

No. Item	Koefisien	Keterangan
3	0,841	Diterima
7	0,652	Diterima
11	0,796	Diterima
15	0,878	Diterima

E. Reliabilitas

Alpha Cronbach = 0,7803

Lampiran 4. Skor Hasil Data Mentah

Skor Jawaban Data Primer Responden

Resp.	<i>ATB</i>	<i>SN</i>	<i>PBC</i>	<i>Intention</i>
1	26	19	26	21
2	27	21	24	27
3	27	23	28	23
4	24	25	25	27
5	20	22	28	27
6	25	27	26	28
7	24	21	26	28
8	27	25	25	27
9	26	25	26	27
10	25	24	21	25
11	21	17	26	28
12	24	24	24	21
13	27	14	27	28
14	18	25	16	16
15	27	27	23	22
16	20	17	26	27
17	26	24	27	26
18	26	18	23	27
19	20	16	14	15
20	27	23	27	27
21	27	27	28	28
22	21	20	27	17
23	24	22	28	22
24	26	23	17	20
25	27	25	27	28
26	21	22	28	28
27	15	26	27	27
28	17	24	20	20
29	20	25	23	25
30	25	25	26	27

Lampiran 4. Hasil Data Mentah

	ATB1	ATB2	ATB3	ATB4	SN1	SN2	SN3	SN4	PBC1	PBC2	PBC3	PBC4	In1	In2	In3	In4
1	5	7	7	7	5	5	4	5	7	7	6	6	5	5	5	6
2	7	6	7	7	6	4	6	5	7	7	6	4	7	7	6	7
3	7	7	7	6	4	5	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5
4	6	5	6	7	7	6	5	7	7	7	5	6	7	7	6	7
5	6	7	1	6	2	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7
6	7	5	6	7	7	7	7	6	7	7	5	7	7	7	7	7
7	6	5	7	6	5	4	6	6	7	6	7	6	7	7	7	7
8	6	7	7	7	6	6	7	6	7	7	5	6	7	7	7	6
9	6	7	6	7	5	7	6	7	7	6	6	7	7	7	6	7
10	6	7	6	6	7	7	6	4	6	6	4	5	6	6	6	7
11	6	3	7	5	4	5	4	4	7	7	6	6	7	7	7	7
12	6	6	5	7	7	5	6	6	7	6	5	6	5	4	6	6
13	7	7	7	6	3	3	4	4	7	7	7	6	7	7	7	7
14	1	6	5	6	6	7	6	6	5	6	3	2	5	4	3	4
15	7	7	6	7	7	7	6	7	6	6	5	6	6	5	6	5
16	2	5	6	7	3	5	4	5	7	7	6	6	6	7	7	6
17	6	7	6	7	7	5	6	6	7	7	7	6	6	6	7	7
18	6	6	7	7	7	4	4	3	7	6	6	4	7	7	7	6
19	2	6	6	6	2	4	4	6	1	6	5	2	3	3	4	5
20	6	7	7	7	7	6	5	5	7	6	7	7	7	7	7	6
21	7	7	6	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
22	7	6	3	6	5	5	5	5	7	7	7	6	5	5	3	4
23	6	6	7	5	6	7	5	4	7	7	7	7	6	6	5	5
24	6	6	7	7	5	7	6	5	4	5	4	4	5	6	4	5

25	7	7	7	6	6	6	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7
26	7	6	1	7	4	7	6	5	7	7	7	7	7	7	7	7
27	6	2	1	6	6	7	6	7	7	7	6	7	7	7	7	6
28	2	6	3	6	6	6	6	6	6	4	4	6	6	6	4	4
29	2	7	4	7	4	7	7	7	7	7	4	5	7	7	6	5
30	6	6	6	7	6	6	6	7	6	7	7	6	6	7	7	7

Lampiran 5. Crosstabulation Attitude Toward the Behavior, Subjective Norms dan Perceived Behavioral Control

Tabel 5.1. Crosstabs Attitude Toward the Behavior dengan Subjective Norms

ATB \ SN	Positif	Negatif	Total
Positif	9 (30%)	7 (23,33%)	16 (53,33%)
Negatif	6 (20%)	8 (26,67%)	14 (46,67%)
Total	15 (50%)	15 (50%)	30 (100%)

Tabel 5.2. Crosstabs Attitude Toward the Behavior dengan Perceived Behavioral Control

ATB \ PBC	Positif	Negatif	Total
Positif	10 (33,33%)	6 (20%)	16 (53,33%)
Negatif	8 (26,67%)	6 (20%)	14 (46,67%)
Total	18 (60%)	12 (40%)	30 (100%)

Tabel 5.3. *Crosstabs Subjective Norms dengan Perceived Behavioral Control*

SN \ PBC	Positif	Negatif	Total
Positif	7 (23,33%)	8 (26,67%)	15 (50%)
Negatif	11 (36,67%)	4 (13,33%)	15 (50%)
Total	18 (60%)	12 (40%)	30 (100%)

Lampiran 6. Crosstabulation Attitude Toward the Behavior dengan Data Penunjang

Tabel 6.1. Crosstabulation Attitude Toward the Behavior dengan Lamanya Bekerja sebagai Teller Bank “X”

<i>ATB</i>	Lamanya Bekerja sebagai Teller Bank “X”					Total
	< 5 tahun	5 - 10 tahun	11 - 15 tahun	16 - 20 tahun	> 20 tahun	
Positif	10 (33,33%)	5 (16,67%)	0 (0%)	1 (3,33%)	0 (0%)	16 (53,33%)
Negatif	3 (10%)	3 (10%)	4 (13,33%)	3 (10%)	1 (3,33%)	14 (46,67%)
Total	13 (43,33%)	8 (26,67%)	4 (13,33%)	4 (13,33%)	1 (3,33%)	30 (100%)

Tabel 6.2. Crosstabs Attitude Toward the Behavior dengan Sumber Informasi Mengenai Pelayanan Terhadap Nasabah

<i>ATB</i>	Sumber Informasi Mengenai Pelayanan			Total
	3 Sumber	2 Sumber	1 Sumber	
Positif	9 (30%)	7 (23,33%)	0 (0%)	16 (53,33%)
Negatif	6 (20%)	5 (16,67%)	3 (10%)	14 (46,67%)

Total	15 (50%)	12 (40%)	3 (10%)	30 (100%)
--------------	-------------	-------------	------------	--------------

Tabel 6.3. Crosstabs Attitude Toward the Behavior dengan Informasi Kegunaan Melayani Nasabah Dengan Baik

ATB	Informasi Kegunaan Melayani Nasabah Dengan Baik			Total
	menjaga kredibilitas bank	nasabah merasa puas	tidak tahu	
Positif	9 (30%)	7 (23,33%)	0 (0%)	16 (53,33%)
Negatif	6 (20%)	3 (10%)	5 (16,67%)	14 (46,67%)
Total	15 (50%)	10 (33,33%)	5 (16,67%)	30 (100%)

Tabel 6.4. Crosstabs Attitude Toward the Behavior dengan Informasi yang Dimiliki Mengenai Pelayanan Nasabah

ATB	Informasi Pelayanan Nasabah yang Dimiliki		Total
	Banyak	Cukup	
Positif	15 (50%)	1 (3,33%)	16 (53,33%)

Negatif	10 (33,33%)	4 (13,33%)	14 (46,67%)
Total	25 (83,33%)	5 (16,67%)	30 (100%)

Tabel 6.5 Crosstabs Attitude Toward the Behavior dengan Suasana Hati yang Mendukung

ATB	Suasana Hati yang Mendukung		Total
	Senang	Tidak Ada	
Positif	9 (30%)	7 (23,33%)	16 (53,33%)
Negatif	7 (23,33%)	7 (23,33%)	14 (46,67%)
Total	16 (53,33%)	14 (46,67%)	30 (100%)

Tabel 6.6. Crosstabs Attitude Toward the Behavior dengan Suasana Hati yang Menghambat

ATB	Suasana Hati yang Menghambat			Total
	Sedih	Kesal	Tidak ada	

Positif	8 (26,67%)	7 (23,33%)	1 (3,33%)	16 (53,33%)
Negatif	3 (10%)	8 (26,67%)	3 (10%)	14 (46,67%)
Total	11 (36,67%)	15 (50%)	4 (13,33%)	30 (100%)

Lampiran 7. Crosstabulation Subjective Norms dengan Data Penunjang

Tabel 7.1. Crosstabulation Subjective Norms (SN) dengan orang-orang yang Dapat Memotivasi Dalam Melakukan Pelayanan Nasabah

SN	Orang-orang yang Dapat Memotivasi Dalam Melakukan Pelayanan Nasabah				Total
	1 Pilihan	2 Pilihan	3 Pilihan	4 Pilihan	
Positif	2 (6,67%)	2 (6,67%)	5 (16,67%)	6 (20%)	15 (90%)
Negatif	0 (0%)	2 (6,67%)	7 (23,33%)	6 (20%)	15 (10%)
Total	2 (6,67%)	4 (13,33%)	12 (40%)	12 (40%)	30 (100%)

Lampiran 8. Crosstabulation *Perceived Behavioral Control* dengan Data Penunjang

Tabel 8.1. Crosstabulation *Perceived Behavioral Control* dengan Kemampuan Menjaga Kualitas Pelayanan

<i>PBC</i>	Kemampuan Menjaga Kualitas Pelayanan			Total
	Mampu	Cukup Mampu	Kurang mampu	
Positif	12 (40%)	6 (20%)	0 (0%)	18 (60%)
Negatif	6 (20%)	5 (16,67%)	1 (3,33%)	12 (40%)
Total	18 (60%)	11 (36,67%)	1 (3,33%)	30 (100%)

Tabel 8.2. Crosstabulation *Perceived Behavioral Control* dengan Hambatan Saat Melayani Nasabah

<i>PBC</i>	Hambatan Saat Melayani Nasabah				Total
	Capek	Bosan	Lain-lain	Tidak Ada	
Positif	3 (10%)	2 (6,67%)	3 (10%)	10 (33,33%)	18 (60%)
Negatif	5 (16,67%)	5 (16,67%)	2 (6,67%)	0 (0%)	12 (40%)
Total	8 (26,67%)	7 (23,33%)	5 (16,67%)	10 (33,33%)	30 (100%)

Tabel 8.3. Crosstabulation Perceived Behavioral Control dengan Faktor-Faktor yang Mendukung

<i>PBC</i>	Faktor-Faktor yang Mendukung				Total
	Keterampilan Kerja	Sarana	Lain-lain	Tidak Ada	
Positif	15 (50%)	1 (3,33%)	2 (6,67%)	0 (0%)	18 (60%)
Negatif	5 (16,67%)	2 (6,67%)	4 (13,33%)	1 (3,33%)	12 (40%)
Total	20 (66,67%)	3 (10%)	6 (20%)	1 (3,33%)	30 (100%)

Tabel 8.4. Crosstabulation Perceived Behavioral Control dengan Sifat-Sifat yang Mendukung Dalam Melayani Nasabah

<i>PBC</i>	Sifat-Sifat yang Mendukung Dalam Melayani Nasabah				Total
	Sabar	Humoris	Lain-lain	Tidak Ada	
Positif	12 (40%)	2 (6,67%)	4 (13,33%)	0 (0%)	18 (60%)
Negatif	3 (10%)	4 (13,33%)	3 (10%)	2 (6,67%)	12 (40%)
Total	15 (50%)	6 (20%)	7 (23,33%)	2 (6,67%)	30 (100%)

Lampiran 9. Kisi-Kisi Alat Ukur *Intention* dan Determinan-Determinannya

	Item
<p><i>Attitude Toward The Behavior</i></p>	<p>3. Bagi saya melayani nasabah dengan baik merupakan hal yang (Buruk - Baik)</p> <p>7. Bagi saya melayani nasabah dengan baik merupakan hal yang (Kurang penting - Penting)</p> <p>11. Bagi saya melayani nasabah dengan baik merupakan hal yang (Tidak menyenangkan - Menyenangkan)</p> <p>15. Bagi saya melayani nasabah dengan baik merupakan hal yang (Membosankan - Menarik)</p>
<p><i>Subjective Norms</i></p>	<p>2. Menurut saya, keluarga saya berpikir bahwa (Saya tidak harus - Saya harus) melayani nasabah dengan baik</p> <p>6. Menurut saya, atasan saya berpikir bahwa (Saya tidak harus - Saya harus) melayani nasabah dengan baik</p> <p>10. Menurut saya, sebagian besar nasabah berpikir bahwa</p>

	<p>(Saya tidak harus - Saya harus) melayani mereka dengan baik</p> <p>14. Menurut saya, rekan-rekan kerja saya akan menyetujui usaha saya untuk melayani nasabah sebaik-baiknya</p> <p>(Tidak setuju - Setuju)</p>
<p><i>Perceived Behavioral Control</i></p>	<p>1. Bagi saya memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah merupakan hal yang</p> <p>(Sulit - Mudah)</p> <p>5. Saya sendiri yang memutuskan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah</p> <p>(Tidak setuju - Setuju)</p> <p>9. Jika saya mau, maka saya dapat melayani nasabah dengan baik</p> <p>(Salah - Benar)</p> <p>13. Bagi saya melayani nasabah sebaik-baiknya merupakan hal yang</p> <p>(Tidak mungkin - Mungkin)</p>
<p><i>Intention</i></p>	<p>4. Saya berencana untuk melayani nasabah dengan baik</p> <p>(Kurang sesuai - Sesuai) dengan diri saya</p>

	<p>8. Saya (Tidak akan mencoba - Akan mencoba) untuk selalu melayani nasabah dengan baik</p> <p>12. Saya (Tidak akan berusaha - Akan berusaha) untuk selalu melayani nasabah dengan baik</p> <p>16. Saya berniat untuk selalu melayani nasabah dengan baik</p> <p>(Tidak setuju - Setuju)</p>
--	---

Lampiran 10. Karakteristik Bank “X”

10.1 Sejarah Bank “X”

Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Aria Wirjaatmadja dengan nama Hulp-en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs Ambtenaren atau Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi yang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pendiri Bank Rakyat Indonesia Raden Aria Wirjaatmadja Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Adanya situasi perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuk Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan Bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN)

diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai Bank Umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-undang perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) yang kepemilikannya masih 100% ditangan Pemerintah.

PT. BRI (Persero) yang didirikan sejak tahun 1895 didasarkan pelayanan pada masyarakat kecil sampai sekarang tetap konsisten, yaitu dengan fokus pemberian fasilitas kredit kepada golongan pengusaha kecil. Hal ini antara lain tercermin pada perkembangan penyaluran KUK pada tahun 1994 sebesar Rp. 6.419,8 milyar yang meningkat menjadi Rp. 8.231,1 milyar pada tahun 1995 dan pada tahun 1999 sampai dengan bulan September sebesar Rp. 20.466 milyar.

Seiring dengan perkembangan dunia perbankan yang semakin pesat maka sampai saat ini Bank Rakyat Indonesia mempunyai Unit Kerja yang berjumlah 4.447 buah, yang terdiri dari 1 Kantor Pusat BRI, 12 Kantor Wilayah, 12 Kantor Inspeksi /SPI, 170 Kantor Cabang(Dalam Negeri), 145 Kantor Cabang Pembantu, 1 Kantor Cabang Khusus, 1 New York Agency, 1 Caymand Island Agency, 1 Kantor Perwakilan

Hongkong, 40 Kantor Kas Bayar, 6 Kantor Mobil Bank, 193 P.POINT, 3.705 BRI UNIT dan 357 Pos Pelayanan Desa.

10.2 Visi dan Misi Bank “X”

Visi Bank “X”

- Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi Bank “X”

- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek good corporate governance.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

10.3 *Job Description dan Job Requirement Teller Bank “X”*

Tugas *teller* Bank “X” secara umum, antara lain:

1. Menghitung transaksi keluar-masuk nya uang setiap hari dan menjaga keseimbangan kas
2. Memeriksa setiap slip transaksi dengan melihat nominal uang yang tertera secara teliti dan memeriksa apakah tanda tangan nasabah sesuai dengan aslinya.

3. Meng-input setiap transaksi nasabah kedalam komputer untuk menyimpan bukti transaksi setiap harinya.
4. Memeriksa kesalahan transaksi ketika ditemukan bahwa jumlah nominal antara debit-kredit tidak seimbang.
5. Mengatasi masalah yang terjadi mengenai ketidakseimbangan kas.
6. Mengatur penyimpanan uang kertas dan uang logam secara terdiferensiasi berdasarkan jumlah nominalnya.
7. Menerima bukti pembayaran hipotek, pinjaman uang, dan pajak serta memeriksa tanggal transaksi dan dicocokkan dengan tanggal jatuh tempo.
8. Menyimpan dan menjaga setiap slip bukti transaksi nasabah.

Pengetahuan yang dibutuhkan *teller* Bank “X”, antara lain:

1. *Customer and Personal Service*, mengetahui prinsip-prinsip dasar mengenai proses pelayanan terhadap nasabah.
2. Mengetahui istilah-istilah yang digunakan dalam dunia perbankan.
3. Mempunyai kemampuan matematis-praktis dan mampu mengaplikasikannya.

Keterampilan yang dibutuhkan *teller* Bank “X”, antara lain:

1. Menggunakan pengetahuan matematis praktis untuk mengatasi permasalahan sehari-hari
2. *Active listening*, memberikan perhatian penuh terhadap instruksi atasan dan apa yang nasabah butuhkan.
3. *Service orientation*, memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan berorientasi kepada kepuasan nasabah.

4. *Social perceptiveness*, menyadari setiap reaksi yang ditunjukkan oleh nasabah dan memahami mengapa mereka bereaksi seperti itu.
5. *Speaking*, berbicara kepada orang lain secara efektif agar informasi dapat diterima dengan jelas.
6. *Time management*, mampu mengatur waktu dalam memberikan pelayanan sehingga tidak terjadi penumpukan antrian.
7. *Active learning*, mengerti implikasi dari informasi baru yang didapat mengenai pelayanan untuk memecahkan masalah pelayanan sehari-hari dan pengambilan keputusan yang tepat.
8. *Self-monitoring*, mampu memonitor/ mengukur kemampuan diri sendiri dalam bekerja dan melakukan tindakan korektif untuk perbaikan kedepan.
9. *Critical thinking*, menggunakan logika dan penalaran untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari alternatif solusi yang akan digunakan untuk pemecahan masalah pelayanan sehari-hari; mampu mengambil keputusan secara cepat dan tepat menyelesaikan suatu masalah.

Kecakapan yang dibutuhkan *teller* Bank “X”, antara lain:

1. *Oral expression*, kemampuan untuk memberikan informasi dan ide-ide secara lisan secara efektif sehingga orang lain akan mengerti.
2. *Oral comprehension*, kemampuan untuk mendengarkan dan memahami informasi dan ide-ide yang disampaikan oleh orang lain.
3. *Information ordering*, kemampuan untuk menyusun sesuatu berdasarkan aturan-aturan yang berlaku (misal: menyusun urutan uang berdasarkan jumlah nominal).

4. *Problem sensitivity*, kemampuan untuk memberitahukan sesuatu hal yang salah kepada orang lain, tidak harus terlibat dalam pemecahan masalah tersebut, tapi cukup hanya mengidentifikasi bahwa ada suatu hal yang salah.
5. *Number facility*, kemampuan untuk menggunakan operasi penjumlahan, pengurangan, perkalian dan pembagian secara cepat dan tepat.
6. *Speech clarity*, kemampuan untuk berbicara secara jelas sehingga orang lain bisa mengerti.
7. *Perceptual speed*, kemampuan untuk membandingkan suatu angka, huruf, gambar dan pola secara cepat dan akurat.

Aktivitas-aktivitas pekerjaan *teller* Bank “X”, antara lain:

1. Menyerahkan laporan kas kepada kepala unit setiap harinya; juga menyusun laporan keuangan mingguan, bulanan dan tahunan.
2. Menjaga hubungan dengan rekan kerja dan atasan (*desk man*, mantri, dan ka-unit) untuk menjalin kerjasama secara tim.
3. Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan memperhatikan kepuasan nasabah.
4. Menggunakan komputer dan sistem komputer (termasuk *software* dan *hardware*) untuk entry data dan memproses informasi.
5. Menginput, mentranskip, dan menyimpan informasi transaksi nasabah.
6. Memastikan prosedur transaksi yang dilakukan sesuai dengan standarisasi Bank dan peraturan hukum yang berlaku.
7. Menganalisa dan mengevaluasi setiap informasi yang relevan dengan pemecahan masalah mengenai pelayanan nasabah.