LAMPIRAN

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENYUSUNAN MODEL KOMPETENSI PADA STAF TELLER BANK "X" BANDUNG.

Dalam kuesioner ini disajikan pernyataan yang menggambarkan berbagai kegiatan dalam pekerjaan saudara sebagai staf teller. Perlu diperhatikan bahwa jawaban yang akan saudara berikan adalah **ketika saudara merasa telah mencapai kinerja terbaik selama menjadi teller** Bank "X" Bandung dan **BUKAN** merupakan keadaan pekerjaan saudara saat ini. Tidak ada jawaban yang **SALAH** semua jawaban adalah **BENAR**. Kuesioner ini **tidak akan mempengaruhi penilaian terhadap kinerja saudara selanjutnya** dan hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian oleh karena itu jawablah dengan jujur sesuai dengan diri saudara. Terima kasih atas kesediaan saudara untuk mengisi kuesioner ini dan selamat bekerja.

Saudara diminta untuk memilih jawaban yang tersedia di lajur pertama yaitu kolom ***frekuensi*** dengan memberi tanda silang pada salah satu dari lima alternatif jawaban sebagai berikut:

a. Beri tanda silang pada kolom **Sangat Sering (SS)** jika kegiatan tersebut seringkali dilakukan dan diutamakan dalam pekerjaan Saudara.
b. Beri tanda silang pada kolom **Sering (S)** jika kegiatan tersebut sering dilakukan dalam pekerjaan Saudara.
c. Beri tanda silang pada kolom **Kadang-Kadang (KK)** jika kegiatan tersebut sesekali dilakukan dalam pekerjaan Saudara.
d. Beri tanda silang pada kolom **Jarang (JRG)** jika kegiatan tersebut jarang dilakukan dalam pekerjaan Saudara.
e. Beri tanda silang pada kolom **Tidak Pernah (TPR)** jika kegiatan tersebut tidak pernah dilakukan dalam pekerjaan Saudara.

Kemudian Saudara diminta untuk memilih jawaban yang tersedia di lajur ke dua yaitu kolom ***tingkat kepentingan*** dengan memberi tanda silang pada salah satu dari lima alternatif jawaban sebagai berikut:

a. Beri tanda silang pada kolom **Sangat Penting (SP)** jika kegiatan tersebut selalu menjadi prioritas dan diutamakan dalam pekerjaan Saudara.
b. Beri tanda silang pada kolom **Penting (P)** jika kegiatan tersebut menjadi prioritas dalam pekerjaan Saudara.
c. Beri tanda silang pada kolom **Cukup Penting (CP)** jika kegiatan tersebut hanya sesekali menjadi prioritas dalam pekerjaan Saudara.
d. Beri tanda silang pada kolom **Kurang Penting (KP)** jika kegiatan tersebut kurang menjadi prioritas dalam pekerjaan Saudara.
e. Beri tanda silang pada kolom **Tidak Penting (TP)** jika kegiatan tersebut tidak menjadi prioritas dalam pekerjaan Saudara.

Peneliti

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
1.	Saya memberikan kontribusi pencapaian target cabang dengan melakukan *cross selling* kepada nasabah.										
2.	Saya menggunakan berbagai panduan/sumber mengenai kebijakan perusahaan jika menghadapi masalah didalam pekerjaan										
3.	Saya melihat adanya pola, seperti ketidaksesuaian, kecenderungan dan hubungan antar data pada situasi masa lalu didalam pekerjaan.										
4.	Saya memeriksa saldo rekening nasabah dengan seksama untuk menghindari kesalahan.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
5.	Saya akan menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan nasabah dalam tempo secepatnya tanpa diminta atasan.										
6.	Saya melakukan penyelesaian masalah dengan nasabah tanpa meminta penyeliaan dari atasan langsung saya.										
7.	Saya memahami bahwa kinerja rekan-rekan saya dapat menurun jika sedang memiliki masalah pribadi.										
8.	Saya menyadari peran saya sebagai teller merupakan peran penting sebagai garis depan perusahaan.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
9.	Saya bertanya pada senior mengenai cara penyelesaian kerja yang efektif										
10.	Saya membantu rekan saya yang membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan laporan keuangan harian.										
11.	Saya menginput data yang dibutuhakan nasabah lebih cepat dari standar yang ditetapkan Bank ini.										
12.	Saya menanyakan kebutuhan nasabah dengan detil ketika mereka mendatangi saya.										
13.	Saya menyelesaikan laporan keuangan harian dalam waktu yang lebih cepat daripada rekan kerja saya.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
14.	Saya memulai pekerjaan berdasarkan langkah-langkah didalam SOP yang telah ditetapkan Bank ini.										
15.	Saya mengenali kunci suatu permasalahan yang berhubungan dengan unjuk kerja.										
16.	Saya menggunakan BPP pelayanan sebagai panduan jika menghadapi masalah dengan nasabah.										
17.	Saya akan menyelesaikan semua pekerjaan sekalipun sedang menghadapi masalah pribadi.										
18.	Saya yakin akan naik jabatan setiap kurun waktu 1 tahun.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
19.	Saya dapat membedakan jika atasan saya' menyerang' saya secara personal atau melakukan penilaian atas kinerja saya.										
20.	Saya memeriksa ulang setiap pekerjaan yang saya lakukan sebelum diserahkan kepada pimpinan.										
21.	Saya membaca jurnal/bulletin tentang keuangan yang diterbitkan bank lain.										
22.	Saya meminta umpan balik kepada atasan saya mengenai unjuk kerja saya.										
23.	Saya memvalidasi tanda-tangan nasabah dengan menggunakan mesin ultraviolet.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
24.	Saya memuaskan nasabah dengan penjelasan saya dengan segala keluhan mereka.										
25.	Saya mengambil resiko dengan metode kerja yang saya buat sendiri dengan pertimbangan yang matang.										
26.	Saya bekerja lebih efisien jika mentaati SOP yang telah ditetapkan perusahaan.										
27.	Saya mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh di masa lalu pada situasi yang berbeda.										
28.	Saya melakukan tertib administrasi dalam melayani nasabah.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
29.	Saya membantu rekan saya untuk menyelesaikan pekerjaannya sekalipun tidak diminta.										
30.	Saya menilai permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan saya secara objektif.										
31.	Saya mengetahui minat rekan kerja saya di luar bidang pekerjaan										
32.	Saya memahami kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan jabatan saya.										
33.	Saya membaca jurnal/bulletin tentang keuangan yang dikeluarkan oleh Bank ini.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
34.	Saya berdiskusi dengan rekan kerja mengenai cara meningkatkan unjuk kerja tim saya.										
35.	Saya menghitung uang lebih cepat menggunakan *money counter*.										
36.	Saya membuat nasabah merasa nyaman dengan segala tindakan saya selama mereka berinteraksi dengan saya.										
37.	Saya melakukan usaha yang membuat sistem kerja menjadi lebih efisien dan meningkatkan performansi tim kerja saya sesama teller.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
38.	Penampilan fisik saya rapih di depan nasabah.										
39.	Saya mencari solusi masalah berdasarkan hal-hal yang nyata.										
40.	Saya menarik kesimpulan dari setiap masalah yang dihadapi dengan kembali berpegang pada ikhtisar dan tanggung jawab sebagai teller.										
41.	Saya membaca teknik Pelayanan meskipun atasan tidak menyuruh saya melakukannya.										
42.	Saya berusaha menyelesaikan laporan keuangan harian dalam waktu yang lebih cepat daripada rekan kerja saya.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
43.	Saya memanfaatkan segala informasi mengenai budaya perusahaan untuk meningkatkan ketertarikan nasabah pada Bank ini.										
44.	Saya membaca media cetak yang memuat produk-produk perbankan yang terbaru.										
45.	Saya memuji rekan kerja saya sesama teller yang memiliki unjuk kerja lebih baik dari saya.										
46.	Saya menikmati pekerjaan yang berkaitan dengan penggunaan alat-alat perbankan										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
47.	Saya memperlakukan nasabah dengan tindakan yang professional meski saya mengenal mereka secara prbadi										
48.	Saya menetapkan tujuan untuk meningkatkan rating dalam setiap penilaian unjuk kerja.										
49.	Saya cekatan dalam menangani nasabah.										
50.	Ketika menghadapi masalah saya mengambil keputusan berdasarkan intuisi dari pengalaman saya dimasa lalu.										
51.	Saya berusaha memenuhi segala kebutuhan rekan kerja saya demi efektivitas dalam bekerja.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
52.	Saya menggunakan pemahaman saya mengenai *product knowledge* untuk meningkatkan *cross selling* saya.										
53.	Saya menggunakan sarana internet untuk menambah pengetahuan mengenai produk perbankan yang sedang trend di masyarakat dunia.										
54.	Saya menghargai pekerjaan dari bagian lain didalam divisi pelayanan.										
55.	Saya membuat nota pemndahbukuan secara *online* dengan tepat demi kepentingan nasabah.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
56.	Saya menangani nasabah dengan hati-hati.										
57.	Saya memahami secara menyeluruh mengenai tanggung jawab dan ikhtisar jabatan saya.										
58.	Saya mempelajari teknik pelayanan dengan senior untuk meningkatkan kemampuan pelayanan saya.										
59.	Saya memberitahukan tips-tips berkomunikasi yang efektif untuk menghadapi nasabah yang ‘bawel’ pada rekan saya.										
60.	Saya mengutamakan professionalitas dari pada kedekatan pribadi dengan rekan kerja saya.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

61.	Saya mengajarkan trik-trik untuk menyelesaikan pekerjaan lebih cepat pada rekan-rekan saya.										
62.	Saya mengutamakan professionalitas dari pada kedekatan pribadi dengan atasan langsung saya.										
63.	Saya mempelajari grafonomi lanjutan sendiri meski perusahaan sudah memberikan dasar-dasarnya.										
64.	Saya mengutamakan pekerjaan meskipun sedang menghadapi persoalan pribadi dengan atasan saya.										
65.	Saya menerima konsekwensi dari setiap tindakan saya didalam pekerjaan.										

LAMPIRAN 2

KUESIONER VALIDASI MODEL KOMPETENSI STAF TELLER

BANK "X" BANDUNG.

Dalam kuesioner ini disajikan pernyataan yang menggambarkan berbagai kegiatan dalam pekerjaan sebagai staf teller. Perlu diperhatikan bahwa jawaban yang akan diberikan adalah **Perilaku apa saja yang harus dilakukan seorang teller untuk mencapai kinerja terbaik di Bank "X"** Bandung. Tidak ada jawaban yang **SALAH** semua jawaban adalah **BENAR**. Kuesioner ini hanya akan digunakan untuk kepentingan penelitian oleh karena itu jawablah dengan jujur sesuai dengan yang anda rasakan. Terima kasih atas kesediaan untuk mengisi kuesioner ini dan selamat bekerja.

Saudara diminta untuk memilih jawaban yang tersedia di lajur pertama yaitu kolom ***frekuensi*** dengan memberi tanda silang pada salah satu dari lima alternatif jawaban sebagai berikut:

a. Beri tanda silang pada kolom **Sangat Sering (SS)** jika kegiatan tersebut seharusnya seringkali dilakukan dan diutamakan dalam pekerjaan .
b. Beri tanda silang pada kolom **Sering (S)** jika kegiatan tersebut seharusnya sering dilakukan dalam pekerjaan .
c. Beri tanda silang pada kolom **Kadang-Kadang (KK)** jika seharusnya kegiatan tersebut sesekali dilakukan dalam pekerjaan .
d. Beri tanda silang pada kolom **Jarang (JRG)** jika seharusnya kegiatan tersebut jarang dilakukan dalam pekerjaan .
e. Beri tanda silang pada kolom **Tidak Pernah (TPR)** jika seharusnya kegiatan tersebut tidak pernah dilakukan dalam pekerjaan .

Kemudian diminta untuk memilih jawaban yang tersedia di lajur ke dua yaitu kolom ***tingkat kepentingan*** dengan memberi tanda silang pada salah satu dari lima alternatif jawaban sebagai berikut:

a. Beri tanda silang pada kolom **Sangat Penting (SP)** jika kegiatan tersebut seharusnya selalu menjadi prioritas dan diutamakan dalam pekerjaan .

b. Beri tanda silang pada kolom **Penting (P)** jika kegiatan tersebut seharusnya menjadi prioritas dalam pekerjaan .

c. Beri tanda silang pada kolom **Cukup Penting (CP)** jika kegiatan tersebut seharusnya hanya sesekali menjadi prioritas dalam pekerjaan .

d. Beri tanda silang pada kolom **Kurang Penting (KP)** jika kegiatan tersebut seharusnya kurang menjadi prioritas dalam pekerjaan .

e. Beri tanda silang pada kolom **Tidak Penting (TP)** jika kegiatan tersebut seharusnya tidak menjadi prioritas dalam pekerjaan .

Peneliti

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
1.	Teller memberikan kontribusi pencapaian target cabang dengan melakukan *cross selling* kepada nasabah.										
2.	Teller menggunakan berbagai panduan/sumber mengenai kebijakan perusahaan jika menghadapi masalah didalam pekerjaan										
3.	Teller melihat adanya pola, seperti ketidaksesuaian, kecenderungan dan hubungan antar data pada situasi masa lalu didalam pekerjaan.										
4.	Teller memeriksa saldo rekening nasabah dengan seksama untuk menghindari kesalahan.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
5.	Teller akan menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan nasabah dalam tempo secepatnya tanpa diminta atasan.										
6.	Teller melakukan penyelesaian masalah dengan nasabah tanpa meminta penyeliaan dari atasan langsung teller.										
7.	Teller memahami bahwa kinerja rekan-rekan sesame teller dapat menurun jika sedang memiliki masalah pribadi.										
8.	Teller menyadari peran teller merupakan peran penting sebagai garis depan										

	perusahaan.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
9.	Teller bertanya pada senior mengenai cara penyelesaian kerja yang efektif										
10.	Teller membantu rekan sesama teller yang membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan laporan keuangan harian.										
11.	Teller menginput data yang dibutuhkan nasabah lebih cepat dari standar yang ditetapkan Bank ini.										
12.	Teller menanyakan kebutuhan nasabah dengan detil ketika mereka mendatangi teller.										
13.	Teller berusaha menyelesaikan laporan keuangan harian dalam										

	waktu yang lebih cepat daripada rekan kerjanya.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
14.	Teller memulai pekerjaan berdasarkan langkah-langkah didalam SOP yang telah ditetapkan Bank ini.										
15.	Teller mengenali kunci suatu permasalahan yang berhubungan dengan performansi kerja.										
16.	Teller menggunakan BPP pelayanan sebagai panduan jika menghadapi masalah dengan nasabah.										
17.	Teller akan menyelesaikan semua pekerjaan sekalipun sedang menghadapi masalah pribadi.										

18.	Teller yakin akan naik jabatan setiap kurun waktu 1 tahun.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
19.	Teller dapat membedakan jika atasan teller' menyerang' teller secara personal atau melakukan penilaian atas kinerja teller.										
20.	Teller memeriksa ulang setiap pekerjaan yang dilakukan sebelum diserahkan kepada pimpinan.										
21.	Teller membaca jurnal/bulletin tentang keuangan yang diterbitkan bank lain.										
22.	Teller meminta umpan balik kepada atasan mengenai unjuk kerja teller.										
23.	Teller memvalidasi tanda-tangan nasabah dengan										

	menggunakan mesin ultraviolet.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
24.	Teller memuaskan nasabah dengan penjelasan mereka atas segala keluhan nasabah.										
25.	Teller mengambil resiko dengan metode kerja yang teller buat sendiri dengan pertimbangan yang matang.										
26.	Teller bekerja lebih efisien jika mentaati SOP yang telah ditetapkan perusahaan.										
27.	Teller mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh di masa lalu pada situasi yang berbeda.										
28.	Teller melakukan tertib										

	administrasi dalam melayani nasabah.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
29.	Teller membantu rekan sesame teller untuk menyelesaikan pekerjaannya sekalipun tidak diminta.										
30.	Teller menilai permasalahan yang berkaitan dengan pekerjaan teller secara objektif.										
31.	Teller mengetahui minat rekan kerjanya di luar bidang pekerjaan										
32.	Teller memahami kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan jabatan teller.										
33.	Teller membaca jurnal/bulletin tentang keuangan yang										

	dikeluarkan oleh Bank ini.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
34.	Teller berdiskusi dengan rekan kerja mengenai cara meningkatkan unjuk kerja tim.										
35.	Teller menghitung uang lebih cepat menggunakan *money counter.*										
36.	Teller membuat nasabah merasa nyaman dengan segala tindakan mereka selama nasabah berinteraksi dengan teller.										
37.	Teller melakukan usaha yang membuat sistem kerja menjadi lebih efisien dan meningkatkan performansi tim kerjanya										

	sesama teller.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
38.	Penampilan fisik teller rapih di depan nasabah.										
39.	Teller mencari solusi masalah berdasarkan hal-hal yang nyata.										
40.	Teller menarik kesimpulan dari setiap masalah yang dihadapi dengan kembali berpegang pada ikhtisar dan tanggung jawab sebagai teller.										
41.	Teller membaca teknik Pelayanan meskipun atasan tidak menyuruh mereka untuk melakukannya.										
42.	Teller berusaha menyelesaikan laporan keuangan harian dalam										

	waktu yang lebih cepat daripada rekan kerjanya.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
43.	Teller memanfaatkan segala informasi mengenai budaya perusahaan untuk meningkatkan ketertarikan nasabah pada Bank ini.										
44.	Teller membaca media cetak yang memuat produk-produk perbankan yang terbaru.										
45.	Teller memuji rekan kerja sesama teller yang memiliki unjuk kerja lebih baik dari pada dirinya.										
46.	Teller menikmati pekerjaan yang berkaitan dengan penggunaan alat-alat perbankan										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	Pernyataan	Frekuensi					Tingkat Kepentingan				
		SS	S	KK	JRG	TPR	SP	P	CP	KP	TP
47.	Teller memperlakukan nasabah dengan tindakan yang professional meski mengenal mereka secara prbadi										
48.	Teller menetapkan tujuan untuk meningkatkan rating dalam setiap penilaian unjuk kerja.										
49.	Teller cekatan dalam menangani nasabah.										
50.	Ketika menghadapi masalah teller mengambil keputusan berdasarkan intuisi dari pengalaman teller dimasa lalu.										
51.	Teller berusaha memenuhi segala kebutuhan rekan kerja										

	teller demi efektivitas dalam bekerja.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
52.	Teller menggunakan pemahaman mereka mengenai produk knowledge untuk meningkatkan cross selling perusahaan.										
53.	Teller menggunakan sarana internet untuk menambah pengetahuan mengenai produk perbankan yang sedang trend di masyarakat dunia.										
54.	Teller menghargai pekerjaan dari bagian lain didalam divisi pelayanan.										
55.	Teller membuat nota pemindahbukuan secara *online*										

	dengan tepat demi kepentingan nasabah.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

NO	**Pernyataan**	**Frekuensi**					**Tingkat Kepentingan**				
		SS	**S**	**KK**	**JRG**	**TPR**	**SP**	**P**	**CP**	**KP**	**TP**
56.	Teller menangani nasabah dengan hati-hati.										
57.	Teller memahami secara menyeluruh mengenai tanggung jawab dan ikhtisar jabatan teller.										
58.	Teller mempelajari teknik pelayanan dengan senior/atasan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan.										
59.	Teller memberitahukan tips-tips untuk menghadapi nasabah yang ‘bawel’ pada rekan-rekan teller.										
60.	Teller mengutamakan										

	professionalitas dari pada kedekatan pribadi dengan rekan kerja teller.										

SS: Sangat Sering **S**: Sering **KK**: Kadang-kadang **JRG**: Jarang **TPR**: Tidak Pernah

SP: Sangat Penting **P**: Penting **CP**: Cukup Penting **KP**: Kurang Penting

TP: Tidak Penting

61.	Teller mengajarkan trik-trik tertentu pada rekan-rekan sesama teller agar dapat lebih cepat menyelesaikan pekerjaan.										
62.	Teller mengutamakan professionalitas dari pada kedekatan pribadi dengan atasan langsung.										
63.	Teller mempelajari grafonomi lanjutan sendiri meski perusahaan sudah memberikan dasar-dasarnya.										
64.	Teller mengutamakan pekerjaan meskipun sedang menghadapi persoalan pribadi										

	dengan atasan.										
65.	Teller menerima konsekwensi dari setiap tindakan yang diambil didalam pekerjaan.										

LAMPIRAN 3

Hasil Pengolahan Data Top Performers Teller Bank 'X' Bandung

Keterangan :

1 Cabang Suci, 2 Cabang Taman Sari, 3 Cabang Braga, 4 Cabang Braga

1.Achievement Orientation						
Teller	Item					
	1	**13**	**25**	**37**	**48**	
1	5	3	1	4	5	
2	3	7	1	6	5	
3	6	6	6	7	7	
4	5	6	5	5	6	
	4,75	5,5	3,25	5,5	5,75	4,95

2. Impact And Influence												
Teller	Item											
	2	**14**	**26**	**38**	**49**	**57**	**61**	**63**	**64**	**65**	**66**	
1	6	7	5	6	5	7	5	5	2	5	5	
2	0	6	3	7	3	7	4	6	0	7	6	
3	7	7	7	7	7	7	5	7	5	7	7	
4	5	6	6	7	5	6	6	6	5	6	6	
	4,5	6,5	5,25	6,75	5	6,75	5	6	3	6,25	6	5,5455

3. Conceptual Thinking					
Teller	Item				
	3	**15**	**27**	**39**	
1	4	5	2	4	
2	0	4	1	3	
3	4	5	7	5	
4	4	5	6	5	
	3	4,75	4	4,25	4

4. Analytical Thinking					
Teller	Item				
	4	**28**	**40**	**50**	
1	7	7	5	5	
2	7	7	6	6	
3	7	7	5	6	
4	6	7	6	6	
	6,75	7	5,5	5,75	6,25

5. Initiative						
Teller	Item					
	5	**17**	**29**	**41**	**51**	
1	6	5	3	3	3	
2	5	6	3	2	3	
3	7	7	5	5	3	
4	5	7	6	6	6	
	5,75	6,25	4,25	4	3,75	4,8

6. Self Confidence				
Teller	Item			
	6	**18**	**30**	
1	3	6	5	
2	0	0	0	
3	2	5	5	
4	5	0	6	
	2,5	2,75	4	3,08333

7. Interpersonal Understanding						
Teller	Item					
	7	**19**	**31**	**42**	**52**	
1	4	4	4	3	5	
2	5	1	0	6	5	
3	6	4	3	5	3	
4	3	6	4	6	5	
	4,5	3,75	2,75	5	4,5	4,1

8. Concern For Order						
Teller	Item					
	8	**20**	**32**	**53**	**58**	
1	7	6	5	5	5	
2	6	6	1	4	7	
3	7	7	7	5	7	
4	7	6	5	5	6	
	6,75	6,25	4,5	4,75	6,25	5,7

9. Information Seeking							
Teller	Item						
	9	**21**	**33**	**44**	**54**	**59**	
1	5	3	5	4	0	5	
2	5	3	2	2	2	7	
3	7	5	7	6	6	5	
4	4	5	4	5	5	4	
	5,25	4	4,5	4,25	3,25	5,25	4,4167

10. Teamwork and Cooperation						
Teller	Item					
	10	**22**	**34**	**45**	**55**	
1	3	2	5	6	7	
2	3	2	5	3	7	
3	5	4	6	5	6	
4	7	4	5	6	6	
	4,5	3	5,25	5	6,5	4,85

11. Expertise								
Teller	Item							
	11	**23**	**35**	**46**	**56**	**60**	**62**	
1	5	7	7	6	6	5	6	
2	4	7	3	3	5	5	4	
3	5	7	6	5	7	5	6	
4	6	7	6	6	5	6	5	
	5	7	5,5	5	5,75	5,25	5,25	5,53571

12. Customer Service Orientation					
Teller	Item				
	12	**24**	**36**	**47**	
1	6	6	6	5	
2	4	5	5	3	
3	6	7	7	5	
4	5	5	6	6	
	5,25	5,75	6	4,75	5,4375

Hasil Pengolahan Data Kepala Seksi Pelayanan

Keterangan :

1 Ka.Si. Pelayanan Suci, 2 Ka.Si.Pelayanan Taman Sari, 3 Ka.Si.Pelayanan Braga

1. Achievement Orientation						
Ka. Seksi	Item					
	1	**13**	**25**	**37**	**48**	
1	5	6	0	7	7	
2	5	5	0	4	5	
3	6	5	0	5	5	
	5,333333	5,333333	0	5,333333	5,666667	4,333333

2. Impact n Influence												
Ka. Seksi	Item											
	2	**14**	**26**	**38**	**49**	**57**	**61**	**63**	**64**	**65**	**66**	
1	6	7	4	7	7	7	4	4	3	7	7	
2	4	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	
3	3	7	7	7	5	5	3	3	3	1	5	
	4,33	6,33	5,33	6,33	5,33	5,66	3,66	3,66	3	3,66	5,33	4,78

3. Conceptual Thinking					
Ka. Seksi	Item				
	3	**15**	**27**	**39**	
1	3	7	7	7	
2	2	4	4	5	
3	3	5	3	7	
	2,666667	5,333333	4,666667	6,333333	4,75

4. Analytical Thinking						
Ka.Seksi	Item					
	4	**16**	**28**	**40**	**50**	
1	7	7	7	7	7	
2	7	4	5	5	5	
3	6	5	7	4	5	
	6,666667	5,333333	6,333333	5,333333	5,666667	5,866667

5. Initiative					
Ka. Seksi	Item				
	5	**17**	**29**	**41**	**51**
1	5	7	4	7	4
2	5	5	3	4	3

3	3	4	1	4	3	
	4,333333	5,333333	2,666667	5	3,333333	4,133333

6. Self Confidence				
	Item			
Ka. Seksi	**6**	**18**	**30**	
1	5	2	7	
2	2	0	4	
3	3	3	5	
	3,333333	1,666667	5,333333	3,444444

7. Interpersonal Understanding						
Ka. Seksi	Item					
	7	**19**	**31**	**42**	**52**	
1	3	3	0	7	5	
2	1	1	1	3	5	
3	3	2	1	5	3	
	2,333333	2	0,666667	5	4,333333	2,866667

8.Concern For Order						
Ka.Seksi	Item					
	8	**20**	**32**	**53**	**58**	
1	7	7	7	7	7	
2	7	4	5	4	4	
3	6	5	5	5	5	
	6,666667	5,333333	5,666667	5,333333	5,333333	5,666667

9. Information Seeking							
Ka.Seksi	Item						
	9	**21**	**33**	**44**	**54**	**59**	
1	7	5	7	7	5	7	
2	4	2	4	4	2	4	
3	3	3	4	5	4	5	
	4,666667	3,333333	5	5,333333	3,666667	5,333333	4,555556

10. Teamwork and Cooperation						
Ka.Seksi	Item					
	10	**22**	**34**	**45**	**55**	
1	5	3	7	7	7	
2	3	3	5	4	5	
3	2	2	5	4	5	
	3,333333	2,666667	5,666667	5	5,666667	4,466667

11. Expertise							
Ka.Seksi	Item						
	11	**23**	**35**	**56**	**60**	**62**	
1	5	7	5	0	7	7	
2	4	5	5	5	4	4	
3	5	7	3	0	4	5	
	4,666667	6,333333	4,333333	1,666667	5	5,333333	4,555556

12. Customer Service Orientation					
Ka.Seksi	Item				
	12	**24**	**36**	**47**	
1	3	7	7	7	
2	3	6	5	5	
3	5	5	5	5	
	3,666667	6	5,666667	5,666667	5,25