# BAB I

# PENDAHULUAN

1. **Latar Belakang**

Dunia perbankan sudah tidak asing lagi ditelinga kita. Bahwa pekerjaan satu ini merupakan salah satu pekerjaan favorit incaran para pemburu kerja. Perbankan sangat diminati karena masyarakat beranggapan bahwa bekerja di bank itu gajinya tinggi. Selain gajinya yang tinggi, biasanya pegawai bank berpenampilan menarik dan elegan.

2 Hal tersebut menjadi suatu kewajiban bagi seluruh pegawai bank, terutama di Front Office. Para Satpam, CS dan Teller-lah yang menjadi kesan pertama bagi nasabah terhadap kinerja suatu bank. Apabila nasabah mendapat sambutan yang baik, maka nasabah secara otomatis akan menilai kinerja di lembaga itu baik.

Teller merupakan pekerjaan di bidang perbankan yang memerlukan sikap profesionalisme dalam melaksanakan tugas untuk melayani transaksi terhadap nasabah. Dalam melaksanakan pekerjaannya, teller diharuskan bersikap sopan, teliti, dan jujur dalam melakukan setiap transaksi karena berhubungan dengan uang dan nasabah.

Pekerjaan sebagai seorang teller di sebuah Bank merupakan profesi yang banyak diinginkan oleh sebagian masyarakat, namun banyak juga masyarakat yang enggan bekerja sebagai teller karena resiko yang akan ditanggung cukup besar. Dalam melayani setiap transaksi tidak sedikit teller yang melakukan kesalahan, untuk itu dibutuhkan ketelitian yang ekstra dalam melakukan pekerjaan dibidang ini.

Pada awalnya, saat seseorang ingin bekerja sebagai teller di sebuah Bank, orang tersebut harus diberikan pendidikan dan pelatihan terlebih dahulu. Agar mereka dapat mengetahui seperti apa saja pekerjaan yang akan dilakukan di dalam kesehariannya, karena pekerjan ini tidak semudah seperti yang dibayangkan oleh banyak orang.

1. **Rumusan Masalah**
2. Apa yang dimaksud teller?
3. Etika apa sja yang dilarang oleh seorang teller secara umum dan khusus?
4. Etika apa saja yang di anjurkan oleh seorang teller secara umum dan khusus?
5. Apa saja kode etik pada teller?

**C. Tujuan**

1. Menjelaskan apa itu teller

2. Untuk mengetahui etika apa saja yang dilarang oleh seorang teller secara umum dan khusus

3. Untuk mengetahui etika apa saja yang di anjurkan oleh seorang teller secara umum dan khusus

4. Untuk Mengetahui apa saja kode etik yang harus dilakukan teller

**BAB II**

**PEMBAHASAN**

1. **Pengertian** **Teller**

Teller merupakan pekerjaan di bidang perbankan yang memerlukan sikap profesionalisme dalam melaksanakan tugas untuk melayani transaksi terhadap nasabah. Dalam melaksanakan pekerjaannya, teller diharuskan bersikap sopan, teliti, dan jujur dalam melakukan setiap transaksi karena berhubungan dengan uang dan nasabah.

Pekerjaan sebagai seorang teller di sebuah Bank merupakan profesi yang banyak diinginkan oleh sebagian masyarakat, namun banyak juga masyarakat yang enggan bekerja sebagai teller karena resiko yang akan ditanggung cukup besar. Dalam melayani setiap transaksi tidak sedikit teller yang melakukan kesalahan, untuk itu dibutuhkan ketelitian yang ekstra dalam melakukan pekerjaan dibidang ini.

Pada awalnya, saat seseorang ingin bekerja sebagai teller di sebuah Bank, orang tersebut harus diberikan pendidikan dan pelatihan terlebih dahulu. Agar mereka dapat mengetahui seperti apa saja pekerjaan yang akan dilakukan di dalam kesehariannya, karena pekerjan ini tidak semudah seperti yang dibayangkan oleh banyak orang.

1. **Etika bersifat larangan dan anjuran secara umum dan khusus**

**1. Etika Bersifat Larangan Umum**

* Seorang teller tidak boleh memberikan laporan palsu seperti laporan bulanan,tahunan maupun yang berkaitan dengan posisi likuiditas bank.
* Bank tidak boleh membocorkan kerahasiaan keuangan nasabahnya.
* Para petugas bank tidak boleh membicarakan kondisi keuangan nasabah, meskipun itu teman dekat atau sebagainya.
* Dalam mengumumkan neraca dan laba-rugi nasabah sebaiknya tidak ada kebohongan didalamnya.
1. **Etika Bersifat Larangan Khusus**
* Tidak melakukan korupsi
* Tidak melakukan pemalsuan data yang berkaitan dengan nasabah
* Tidak melakukan pembocoran data bank kepada bank lain
* Tidak melakukan pembobolan kepada nasabah
1. **Etika Bersifat Anjuran Umum**
* Bank wajib memberikan laporan kepada Bank Indonesia seperti, laporan bulanan, tahunan maupun yang berkaitan dengan posisi likuiditas bank.
* Setiap bank wajib mengumumkan Neraca dan Laporan laba-rugi yang sebenarnya pada tiap-tiap tahun. Sebaiknya diumumkan dimedia cetak agar masyarakat luas dapat mengetahuinya.
* Bank-bank juga wajib menjaga kerahasiaan keuangan para nasabahnya.
* Para petugas bank mempunyai kewajiban untuk tidak membicarakan kondisi keuangan nasabah, meskipun antar teman sejawatnya diluar kepentingan dinas. Petugas bank juga harus menjaga dan memelihara arsip-arsip/surat-surat rahasia antara bank dengan nasabahnya.
* Dalam hal pembayaran pajak, para bankir harus melaksanakan pemotongan pajak pendapatan atas gaji, upah atau honorarium para karyawannya serta berkewajiban membayar pajak perusahaannya.
* Bank harus menyadari bahwa bagi nasabah, bank merupakan reka kerja yang diharapkan akan dapat saling membantu di didalam mengembangkan bisnis nasabah.
* Disamping itu, bank juga mempunyai kewajiban untuk memeberikan nasihat yan objektif, tidak memihak dan tidak mengikat bagi para nasabahnya.
1. **Etika Bersifat Anjuran Khusus**
* Seorang bankir patuh dan taat pada ketentuan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku.
* Seorang bankir melakukan pencatatan yang benar mengenai segala transaksi yang bertalian dengan kegiatan banknya.
* Seorang bankir menghindarkan diri dari persaingan yang tidak sehat.
* Seorang bankir tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kepentingan pribadi.
* Seorang bankir menghindarkan diri dari katerlibatan pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
* Seorang bankir menjaga kerahasiaan nasabah dari banknya.
* Seorang bankir memperhitungkan dampak yang merugikan dan setiap kebijakan yang ditetapkan banknya terhadap keadaan ekonomi, social dan lingkungan.
* Seorang bankir tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupn keluarganya.
* Seorang bankir tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya.
1. **Etika Teller**

Sebagai petugas yang duduk di barisan front office, teller perlu memahami dan mendalami etika yang merupakan aturan tak tertulis yang berhubungan dengan moral, sikap dan tingkah laku.

Beberapa hal yang menyangkut etika teller, antara lain dapat dijabarkan sebagai berikut:

* + Penampilan

Sebaiknya teller menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan dapat merupakan ciri khas dari bank yang bersangkutan.

* + Kepribadian yang menarik

Sikap ataupembawaan yang ramah, hormat dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan bagi teller, dengan tetap mengingat martabat pribadi maupun martabat bank.

* + Pelayanan yang cepat dan tepat, menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama.
	+ Menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah.
	+ Jika merangkap sebagai customer service, teller dituntut untuk dapat menjelaskan kepada nasabah tentang jasa jasa yang ditawarkan bank dengan sistematis dan logis.
1. **Aturan dan Tata Tertib dalam Teller Sistem**
2. Pada jam kerja/operasi bank, yang diperkenankan berada di daerah teller adalah karyawan bagian kas seperti teller kepala, dan para teller - pimpinan bank atau auditor pada situasi-situasi tertentu - pejabat dari bank Indonesia setelah mendapat izin dari pimpinan bank
3. Teller tidak dibenarkan
	* makan di teller counter
	* membawa tas ke ruangan teller
	* menggantungkan baju dan sejenisnya di dalam ruangan
4. Masalah keamanan di ruangan
	* hares ada sistem alarm yang baik
	* pintu masuk ruangan teller harus terkunci
	* setiap pengambilan/penyetoran uang tunai ke dalam ruangan khasanah harus diketahui teller kepala, pimpinan bank.
5. Setiap teller hanya melayani transaksi di counter, bila pelayanan tidak dapat diterima di counter harus mendapat izin dart teller kepala atau pimpinan bank.
6. Pada akhir jam kerja teller wajib menghitung uang yang ada pada boks teller.
	* Bila jumlahnya melebihi batas kewenangannya maka teller wajib menyetorkannya pada teller kepala (over night limit)
	* Batas maksimal uang yang boleh dikeluarkan oleh teller tanpa persetujuan dart atasannya (pay out limit).
7. **Peralatan Penunjang Sistem Teller**

Alat kerja yang dapat menunjang tugas/pekerjaan teller, tanpa mengabaikan faktor keamanan, adalah sebagai berikut:

* + 1. Sinar Ultra Violet, yaitu alat pemeriksa keabsahan dokumen dan surat berharga lainnya.
		2. Mesin penghitung uang kertas atau uang logam.
		3. Mesin hitung, kalkulator, Telistrook machine.
		4. Cash Box, teller's box, Boks Teller Merupakan Boks yang terkunci khusus yang digunakan untuk menyimpan uang tunai, biasa disimpan di ruangan counter saat teller bekerja yang sepenuhnya merupakan tanggung jawab teller
		5. Speciment atau kartu contoh tanda tangan

Digunakan untuk melakukan pencocokan (vertifikasi) tanda tangan yang terdapat pada house check yang disodorkan oleh nasabah.

* + 1. Validating Machine

Digunakan untuk melegalisir setiap transaksi yang masuk melalui counter sesuai dengan kode teller masing-masing. Voucher atau bukti yang tidak dilegalisir dengan alat ini dianggap tidak sah.

* + 1. Card Dex

Filling Equipment untuk menyimpan stop payment order (penarikkan atas nomor rekening yang tidak dapat dibayar secara keseluruhan) atau daftar warkat-warkat yang dibatalkan oleh nasabah atau dinyatakan hilang.

* + 1. Daftar Uang Palsu

Untuk memonitor penerimaan setoran tunai dari nasabah dan menghindari penerimaan uang palsu.

* + 1. Daftar Kurs Harian

Bagi Bank Devisa, daftar kurs harian ini digunakan untuk transaksi dalam valuta asing pada hari ini dan dikeluarkan oleh pejabat yang berkecimpung dalam transaksi valuta asing.

Daftar ini selalu berubah setiap hari sesuai dengan per­kembangan pasar uang.

* + 1. Formulir-formulir kerja:
	+ Buku pencatatan pengambilan cash box dari khasanah (vault utama).

Untuk mencatat jam saat pembukaan/penutupan khasanah dan pukul berapa teller mengambil/ memasukkancash boxpadakhasanah, penanggung jawab 2 orang yang ditunjuk secara bergilir.

* Buku persediaan kas di dalam khasanah (cash vault register).

Buku ini digunakan untuk mencatat segala mutasi keluar­masuknya uang dari khasanah.

* Teller Exchange (bon permintaan antar-teller).

Media yang digunakan untuk mencatat permintaan penyetoran antar-teller atau head teller.

* Daftar mutasi kas

Untuk mencatat mutasi-mutasi pada hari tersebut dan untuk membuktikan kebenaran transaksi yang dicatat tersebut. Hasil dari daftar ini adalah saldo yang sesung­guhnya dan harus cocok dengan jumlah uang secara fisik di cash box. Daftar ini dituangkan berdasar pencatatan baik daftar penerimaan maupun pembayaran, termasuk teller exchange.

* Daftar posisi kas (rekapitulasi kas bank).

Media ini digunakan oleh teller kepala dan merupakan pencatatan saldo kas yang sesungguhnya dimiliki bank.

* Daftar penerimaan/pengeluaran kas teller.

Media pencatatan baik penerimaan maupun pengeluaran uang tunai atas transaksi yang terjadi pada hari itu dan sebagai bukti untuk mencatat pada daftar mutasi kas.

Jika operasi bank telah didukung sistem komputerisasi, yang hubungkan komputer di bagian teller dan akuntansi maka -daftar di atas merupakan hasil print out yang keluar jam operasi bank usai.

1. **Tugas Head Teller**
2. Head Teller Membuka dan menutup main vault bersama pimpinan bank dan merahasiakan anak kunci atau kunci kombinasi serta menyimpannya.
3. Menyimpan dan mengeluarkan uang ke/dari dalam main vault.
4. Mengatur persediaan uang tunai dalam main vault jangan sampai melebihi overnight limit (terlalu likuid)
5. Memonitor persediaan uang tunai dalam cash box teller sesuai batas over night limitnya.
6. Memperhatikan kondisi fisik dan mental para teller. Menyetujui pembayaran dengan nilai nominal di atas pay out limit teller.
7. Mencatat setiap penerimaan atau pengeluaran uang kas pada main vault.
8. Mengatur dan memonitor posisi keuangan masing-masing teller, apakah cukup untuk melayani kebutuhan transaksi yang terjadi hari Ini.
9. Mengambil alih masalah yang tidak dapat ditangani oleh para teller.
10. Melakukan penyetoran atau pengambilan dart bank Indone­sia atau bank koresponden lainnya.
11. Membuat slip konsolidasi atas transaksi pada had yang bersangkutan waktu slip tersebut dibukukan oleh bagian akuntansi
12. **Tugas Teller**
13. Memelihara persediaan tunai dalam teller's box sesuai over
14. night limit (batas toleransi menyimpan uang di cash box).
15. Meneliti setiap warkat yang diajukan oleh nasabah.
16. Memeriksa dan mencocokkan tanda tangan dalam warkat
17. seperti cek/bilyet giro dengan kartu spesimen.
18. Menghubungi bagian giro untuk menanyakan saldo nasabah (ear mark)
19. Menyetujui pembayaran sesuai dengan jumlah wewenang
20. Menerima setoran tunai atau dengan house check
21. Meneliti kebenaran pengisian setoran-setoran nasabah (jumlah
22. yang tertulis pada warkat dengan nominal uang secara fisik)
23. Mencatat setiap penyetoran atau pengambilan dalam teller's blotter.
24. Membuat daftar mutasi kas
25. Menyimpan dan merahasiakan kunci kombinasi teller's box
26. Menyortir dan mengepak uang tunai menurut nilai nominalnya serta menurut kondisi fisiknya.

**BAB III**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

Teller adalah salah satu titik kerja di Front office di suatu Bank selain satpam dan costumer service. Semua yang ada di barisan depan, wajib untuk selalu berpenampilan yang prima dan menarik, termasuk Teller.

Dan setiap melayani nasabah harus selalu menerapkan prinsip 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun). Yang mana dari semua yang diwajibkan di barisan depan perbankan, bertujuan untuk menjaga kinerja baik dari dari suatu perbankan.

1. **Saran**

Tujuan pokok mengenal etika adalah mempengaruhi dan mendorong kehendak kita supaya mengarah kepada yang bermanfaat dan berguna bagi manusia. Dengan etika, orang akan mampu untuk bersikap kritis dan rasional dalam membentuk pendapatnya sendiri dan bertindak sesuai dengan apa yang dapat dipertanggung jawabkan sendiri. Etika juga dapat membantu manusia membedakan antara tingkah laku atau tindakan yang baik dan yang buruk.

DAFTAR PUSTAKA

<https://www.academia.edu/36882065/Makalah_Kode_Etik_Bankir_Teller>

<https://reggiokkyriswara.blogspot.com/2017/12/etika-profesi-teller-bank-di-bank.html>