



**IBIK**

**TELLER**

**Praktikum Bank Konvensional**



# Teller

**Unit kerja yang berada di barisan terdepan (Front Office) dalam kegiatan operasional Bank yang bertugas melayani nasabah dalam hal transaksi perbankan**

## **Tugas dan tanggung jawab Teller:**

- 1) Menerima nasabah dengan baik, ramah, sopan, & senyuman sesuai dengan “standard greeting” yang ditetapkan oleh Bank.
- 2) Memberikan layanan transaksi tunai (setoran, tarikan, cek, beli dan jual mata uang valuta asing (Bank Note), dsb.)
- 3) Memberikan layanan transaksi non tunai (transfer, forex counter, cetak buku tabungan, dsb.)
- 4) Melakukan verifikasi pada slip transaksi.
- 5) Melakukan verifikasi pada data nasabah (jika diperlukan).
- 6) Menghitung uang yang diterima dan menghitung uang sebelum diberikan ke nasabah.
- 7) Memeriksa keaslian uang, termasuk mata uang valuta asing (Bank Note).
- 8) Berupaya menindak lanjuti dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah. Jika perlu berkoordinasi dengan atasan/supervisor.
- 9) Memeriksa dan membuat laporan akhir hari Teller.
- 10) Memelihara hubungan baik dengan nasabah dan calon nasabah, serta menjaga citra positif Bank.



# RULES OF SERVICES (TELLER)

## DO!

- Menyapa Nasabah
- Menanyakan Kebutuhan
- Selalu melakukan verifikasi data dan transaksi
- Selalu menghitung jumlah uang
- Memberi Salam Penutup dan Ucapan Terima Kasih
- Dsb.

## DON'T!!

- Menyalahkan nasabah
- Marah kepada nasabah
- Menggunakan bahasa "gaul" atau kasar
- Berasumsi terhadap data nasabah
- Menjelaskan hanya sebagian informasi
- Dsb.

## NOT SURE?

- Bertanya kepada Supervisor anda apabila ada sesuatu yang tidak jelas, tidak yakin, atau membutuhkan keputusan atasan.



# TRANSAKSI SETORAN, TARIKAN, DAN TRANSFER

- Setoran adalah transaksi tunai dimana nasabah menyetorkan sejumlah uang ke dalam rekening miliknya (tabungan atau giro) atau rekening milik orang lain.
- Tarikan adalah transaksi tunai dimana nasabah menarik sejumlah uang dari rekening miliknya (tabungan atau giro).
- Transfer pindah buku (*overbooking*) adalah perintah dari nasabah untuk memindahkan dana dari satu rekening miliknya **ke** rekening lain miliknya atau rekening milik orang lain di Bank yang sama.
- Transfer antar Bank (*interbank transfer*) adalah perintah dari nasabah untuk memindahkan dana dari rekening miliknya **ke** rekening lain miliknya atau rekening milik orang lain di Bank yang berbeda.



# TRANSAKSI SETORAN, TARIKAN, DAN TRANSFER

- Tahapan yang umum dan harus dilakukan oleh Teller:
  - ✓ Melakukan verifikasi penulisan pada slip/blanko perintah transaksi, cek, atau bilyet giro.
  - ✓ Meminta buku tabungan, KTP atau tanda pengenal lainnya, dan kartu ATM (untuk setoran tidak perlu kartu ATM) untuk verifikasi.
  - ✓ Mencocokkan tanda tangan pada slip/blanko/cek/bilyet giro dengan specimen tanda tangan di Bank.
  - ✓ Memastikan nomor rekening tujuan dan nominal sudah sesuai dengan perintah nasabah (untuk transaksi transfer).
  - ✓ Cek keaslian uang fisik (jika setoran tunai).
  - ✓ Input data dan transaksi, kemudian lakukan validasi pada slip/blanko/cek/bilyet giro.
  - ✓ Minta otorisasi dari Supervisor/Head Teller/atasan sesuai ketentuan internal Bank.
  - ✓ Setelah transaksi, print buku tabungan (jika menggunakan buku tabungan).
  - ✓ Cek kembali kesesuaian seluruh komponen transaksi.
  - ✓ Kembalikan buku tabungan atau copy slip/blanko/bukti perintah transaksi kepada nasabah.



# CONTOH SLIP SETORAN

**BCA**

**BUKTI SETORAN**

Validasi : \_\_\_\_\_

Jenis Rekening :  Tabungan  Tapres  Giro  BCA Dollar  Kartu Kredit BCA  Lainnya \_\_\_\_\_

Mata Uang :  Rupiah  Valas (\_\_\_\_\_)

Tanggal : **20 july 2012**

No. Rekening/Customer : **5450809445**  
Nama Pemilik Rekening : **PT. DUTA SARANA SUKSES**  
Berita/Keterangan : **A 00200 (ANDI LUFMAN)**

Nama Penyetor : **ANDI LUFMAN**  
Alamat Penyetor : **RUKO ROKY MAS BLOK D2  
NO 25** Telp **089639160868**

Informasi Penyetor :  Nasabah, No. Rekening : **13567616**  Non Nasabah, No. Tanda Pengenal : **13567616**

Khusus Setoran > Rp 100.000.000,- (ekuivalen)

Sumber Dana : \_\_\_\_\_  
Tujuan Transaksi : \_\_\_\_\_

**KETENTUAN**

1. Setoran non nasabah dihilangkan atau dibondol langsung Teller.
2. Setoran akan dibayarkan setelah dana efektif (diterima dengan baik).
3. Bagi Non Nasabah yang melakukan setoran dana > Rp 100.000.000,- (ekuivalen) wajib menyertakan fotokopi tanda pengenal dan mengisi formulir data nasabah.

Tunai / No. Warkat	Jumlah Valas	Kurs	Jumlah Rupiah
<b>TUNAI</b>			<b>Rp. 260.000,-</b>
TOTAL			<b>Rp. 260.000</b>
Diisi oleh Bank	Biaya		
	Komisi		
	Jumlah yang dikredit		

Terbilang : **Dua Ratus enam Puluh ribu Rupiah**

**Andi LUFMAN**

Teller : \_\_\_\_\_  
Penyetor : **Andi LUFMAN**



## CONTOH SLIP TARIKAN





IBIK

# CONTOH SLIP TRANSFER

Validasi :

Tanggal / Date :  hari / day    bulan / month    tahun / year

PERMOHONAN PENGIRIMAN UANG  
APPLICATION FOR FUND TRANSFER

BTQYJ

Jenis Pengiriman  
Type of Transfer

Kawat / Telegraphic Wire    RTGS  
 Wesel / Draft    Kliring / Clearing

**A PENERIMA**  
BENEFICIARY

NOMOR REKENING PENERIMA  
BENEFICIARY'S ACCOUNT NUMBER  
2005991501041 035 → 1

NAMA PENERIMA  
BENEFICIARY'S NAME  
BHAKTI WIYATA

ALAMAT PENERIMA  
BENEFICIARY'S ADDRESS  
JL. KH. WACHID HASYIM

KOTA CITY  
NEGARA BAGIAN STATE  
NEGARA COUNTRY  
KODE NEGARA COUNTRY CODE

**B BANK PENERIMA**  
BENEFICIARY BANK

NAMA BANK  
BANK'S NAME  
OCBC NISP

ALAMAT BANK  
BANK'S ADDRESS  
JL. DIPONEGORO 32 → 4

KOTA CITY  
NEGARA BAGIAN STATE  
NEGARA COUNTRY  
KODE NEGARA COUNTRY CODE

Dapat berupa kode SWIFT, no. ABA (Fedwire), CHIPS UID, BLZ (Germany), BSC (UK) atau kode kliring lainnya.  
Could be a SWIFT code, ABA no. (Fedwire), CHIPS UID, BLZ (Germany), BSC (UK) or other clearing codes.

**C PENGIRIM**  
REMITTER

NAMA PENGIRIM  
REMITTER'S NAME

ALAMAT PENGIRIM  
REMITTER'S ADDRESS

NAMA DATAR DIBUBUNGKI  
CONTACT PERSON  
NO. HANDPHONE  
CELLULAR PHONE NO.

KOTA CITY  
STATUS  
PENGIRIM  
KODE NEGARA COUNTRY CODE

NO. REKENING DI BCA "1"  
ACCOUNT NUMBER WITH BCA

NO. TANDA PENGIRIM  
REMITTER'S ID NO.

NO. TELEFON  
TELEPHONE NO.

PENDUDUK RESIDENT    NON PENDUDUK RESIDENT

Isikan informasi pengirim dana

**D**

HUBUNGAN KEUANGAN  
FINANCIAL RELATIONSHIP  
TUJUAN TRANSAKSI  
TRANSACTION PURPOSE  
BERITA MESSAGE

Ya Yes    Tidak No

PENDAFTARAN ONLINE 104  
Tommy S → 5

SUMBER DANA "1"  
SOURCE OF FUND

TABUNAN  
TABUNAN  
 TABUNGAN Savings Account  
 CUKAI / BG BCA  
CHECKING / Current Account

No.  Rp 295.000 → 6

No.  Rp   
No.  Rp

\* Khusus transaksi > Rp 100.000.000,- (ekuivalen) / Only for transaction > Rp 100.000.000,- (equivalent).

DISK DILEH BANK / BANK USE ONLY

Biaya dari bank korresponden dibebankan ke rekening :  penerima / beneficiary    pengirim / remitter    Today Value

Correspondent bank's charges are for account of :  penerima / beneficiary    pengirim / remitter    Today Value

INSTRUKSI KHASUS / SPECIAL INSTRUCTIONS

OPERATOR

VERIFIKASI

Saya/kami dengan ini :  
I/we hereby :

1. Mewtuhui sepenuhnya setara-setara yang tercantum pada halaman belakang dan mengakui permohonan ini sah setelah divalidasi.  
Unconditionally accept all the terms and conditions on the reverse side and acknowledge that this application is legally binding after being validated.

2. Meryatakan dan menjamin bahwa tidak akan melakukan pembelian valuta asing terhadap Rupiah lebih dari USD 100.000 atau ekuivalen perbulan dari seluruh sistem perbankan Indonesia.  
I/ we warrant that I/ we will not purchase any foreign exchange against the Rupiah in excess of USD 100,000 or any equivalent amount per month from any and all banking systems in Indonesia.

TERBILANG (RUPIAH) / AMOUNT IN WORDS (INDONESIAN RUPIAH)

JUMLAH YANG DIKIRIM  
AMOUNT TRANSFERRED  
PROVISI  
BILANGA  
CHARGE

MATA UANG  
CURRENCY

JUMLAH VALUTA ASING  
AMOUNT IN FOREIGN CURRENCY

KURS  
EXCHANGE RATE

JUMLAH RUPIAH  
AMOUNT IN INDONESIAN RUPIAH

295.000

JUMLAH / TOTAL  
Rp 295.000

DUA RATUS SEMBILAN PULUH LIMA  
RIBU RUPIAH

Teller

Pemohon / Applicant



# REAL TIME GROSS SETTLEMENT (RTGS)

- Merupakan fasilitas dari Bank Indonesia (BI) dalam hal transfer mata uang Rupiah. Dinamakan BI-RTGS.
- Sistem BI-RTGS adalah infrastruktur yang digunakan sebagai sarana transfer dana elektronik yang setelmenya/penyelesaiannya dilakukan seketika per transaksi secara individual.
- Dana diterima maksimal 2 jam dari sejak perintah transfer dijalankan oleh Bank. Bahkan bisa dalam hitungan menit.
- Minimal transaksi Rp. 100 juta (sesuai ketentuan BI terbaru).
- Biaya RTGS adalah maksimal Rp. 30,000 (sesuai ketentuan BI terbaru).



## KLIRING

- Merupakan fasilitas dari Bank Indonesia (BI) dalam hal transfer mata uang Rupiah. Dinamakan SKNBI (Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia).
- SKNBI adalah infrastruktur yang digunakan oleh Bank Indonesia dalam Penyelenggaraan Transfer Dana dan Kliring Berjadwal untuk memroses data keuangan elektronik pada layanan transfer dana, layanan kliring warkat debit, dan layanan lainnya.
- Dalam SKNBI, transfer dana adalah proses pemindahan sejumlah dana antar-Bank dari satu pengirim kepada satu penerima. Jadi sifatnya belum tentu real time seperti RTGS.
- Tidak ada minimal transaksi.
- Biaya Kliring adalah maksimal Rp. 2,900. (sesuai ketentuan BI terbaru).



# TELEGRAPHIC TRANSFER (TT)

- Merupakan metode transfer khusus untuk valuta asing.

**Telegraphic Transfer (TT) akan dibahas lebih dalam pada materi “Remittance” di pertemuan selanjutnya.**

# BANK NOTE VALUTA ASING

- Bank Notes adalah uang kartal asing yang diterbitkan oleh bank sentral negara asalnya.





# BANK NOTE VALUTA ASING

- Semakin lama teknik pemalsuan semakin canggih, sehingga bank sentral selalu menambah atau memodifikasi “tanda pengaman” pada uang mereka secara berkala. Atau mengeluarkan uang seri terbaru secara berkala.
- Bentuk “tanda pengaman” berbeda-beda, bisa berupa tulisan, tekstur uang, jenis kertas, gambar, hologram, watermark, benang pengaman, kode nomor, dsb.
- Terdapat 2 (cara) membedakan Bank Note valuta asing asli dan palsu:
  - 1) Menggunakan kasat mata, dan
  - 2) Menggunakan kaca pembesar dan sinar Ultra Violet (UV).



# BANK NOTE ASLI (US. DOLLAR) – TAMPAK DEPAN

IBIK

1

2

3

4

5

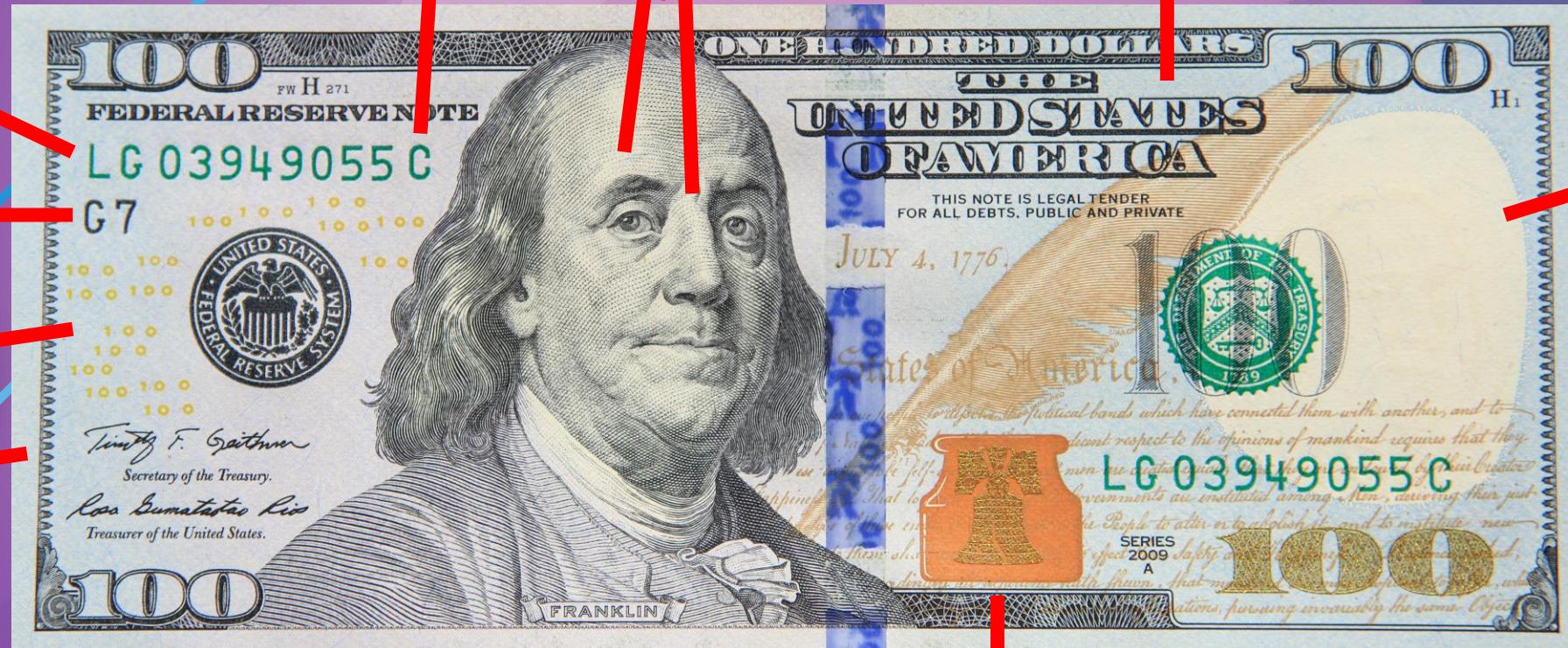
6

7

8

9

10





## BANK NOTE ASLI (US. DOLLAR) – TAMPAK BELAKANG

11

12

13

14





# FOREX (FOREIGN EXCHANGE)

- Pada dasarnya ada 2 (cara) nasabah bertransaksi Forex secara konvensional:
  - 1) Datang langsung ke Teller untuk transaksi.
  - 2) Melakukan deal dengan bagian Treasury Bank lewat telepon, kemudian datang ke Teller dengan membawa bukti berupa nomor transaksi dari Treasury. Disebut fasilitas direct deal Treasury.

**Untuk point 2). akan dibahas pada materi “Treasury” di pertemuan selanjutnya.**

- **Kurs Counter** adalah kurs Forex yang tertera di Banking Hall.
- **Kurs Special** adalah kurs Forex yang diberikan oleh bagian Treasury kepada nasabah secara langsung.
- Kurs Counter selalu lebih “jelek” dibandingkan Kurs Special.

**Untuk Kurs Special akan dibahas pada materi “Treasury” di pertemuan selanjutnya.**



# FOREX (FOREIGN EXCHANGE)

- Jika langsung datang ke Teller (walk-in), maka kurs yang diberikan oleh Teller adalah kurs Counter, namun...
  - ✓ Untuk nasabah memiliki fasilitas direct deal (fasilitas transaksi langsung) ke bagian Treasury, maka Teller harus menelepon ke bagian Treasury untuk menanyakan kurs Special.
  - ✓ Untuk nasabah yang bertransaksi Forex dalam jumlah besar, maka Teller wajib menelepon ke bagian Treasury untuk menanyakan kurs Special.
- Teller wajib meminta **underlying transaksi** apabila nasabah melakukan transaksi **BELI** valuta asing melebihi USD 25,000 atau ekuivalennya (akumulasi per bulan). Contoh underlying → invoice, sales kontrak, tagihan, dsb. Aturan ini berdasarkan ketentuan Bank Indonesia terbaru.



**IBIK**

**TERIMA KASIH**

Topik Perkuliahan