



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 :

Tanggal : 20 July 2012

Jenis Rekening : ☒ Tahapan ☐ Tapres ☐ Giro ☐ BCA Dollar ☐ Kartu Kredit BCA ☐ Lainnya ☐ Valas (.....)

Mata Uang : ☒ Rupiah

No. Rekening/Customer : 5450309445

Nama Pemilik Rekening : PT. DUTA SARANA SUKSES

Berkas/Keterangan : A 00200 (ANDI LUKMAN)

Nama Penyitor : ANDI LUKMAN

Alamat Penyitor : RUKO ROXY MAS Blok D2

Informasi Penyitor : No 25 Telp 089639160868

☐ Nasabah, No. Rekening : ☒ Non Nasabah, No. Tanda Pengenal : 13567616

Tunai / No. Warkat	Jumlah Valas	Kurs	Jumlah Rupiah
Tunai		Rp.	260.000,-
TOTAL			Rp. 260.000

Diisi oleh Bank : Biaya : Komisi : Jumlah yang dikredit :

Terbilang : Dua Ratus enam puluh ribu Rupiah

Sumber Dana : Tujuan Transaksi :

KETENTUAN

1. Setoran sah setelah divalidasi oleh bendahatungsi Teller.
2. Setoran akan dibukukan setelah dana efektif diterima dengan baik.
3. Bagi Non Nasabah yang melakukan setoran dana > Rp 100.000.000,- (ekuivalen) wajib menyerahkan fotokopi tanda pengenal dan mengisi formulir data nasabah.

Teller : Penyitor : Andi LUKMAN



CONTOH SLIP TARIKAN

BCA SLIP PENARIKAN

validasi :

Jenis Rekening : ☐ TAPRES ☐ TAHAPAN ☐

1 Jenis Penarikan ☐ Tunai ☒ Pemindahan

2 Tanggal 13 JUNI 2014

3 No. Rekening 1 2 3 - 4567890

4 Nama BUDI SANTOSO

5 Harap dibayarkan atas beban rekening di atas sejumlah : Rp. 5.100.000

6 Terbilang * LIMA JUTA SERATUS RIBU RUPIAH *

Jumlah di atas telah diterima dengan benar
(khusus penarikan tunai)


Penerima


Penarik

1920160311 P. U. B. 2 605115095 111 BAKP. RIA. 160819117



CONTOH SLIP TRANSFER

BCA PERMOHONAN PENGIRIMAN UANG
APPLICATION FOR FUND TRANSFER

Validasi : **BTQYJ**

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

Jenis Pengiriman / Type of Transfer : ☐ Kawat / Telegraphic Wire ☐ RTGS
☐ Wesel / Draft ☐ Kliring / Clearing

A	PENERIMA BENEFICIARY	B	BANK PENERIMA BENEFICIARY BANK
NOMOR REKENING PENERIMA BENEFICIARY'S ACCOUNT NUMBER	20059 91501041 035	NAMA BANK BANK'S NAME	OCBC NISP
NAMA PENERIMA BENEFICIARY'S NAME	BHAKTI WIYATA	ALAMAT BANK BANK'S ADDRESS	JL. DIPONEGORO 32
ALAMAT PENERIMA BENEFICIARY'S ADDRESS	JL. KH. WACHID HASYIM	KOTA CITY	KEDIRI
KOTA CITY	KEDIRI	NEGERA BAGIAN STATE	JAWA TIMUR
NEGERA BAGIAN STATE	JAWA TIMUR	NEGARA COUNTRY	INDONESIA
NEGERA COUNTRY	INDONESIA	KODE NEGERA *) 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	D	DATA DATA
NAMA PENGIRIM REMITTER'S NAME		MHubungan Keuangan FINANCIAL RELATIONSHIP	<input type="checkbox"/> Ya Yes <input checked="" type="checkbox"/> Tidak No
ALAMAT PENGIRIM REMITTER'S ADDRESS		TUJUAN TRANSAKSI *) TRANSACTION PURPOSE	PENDAFTARAN ONLINE 104
NAMA DAPAT DIHUBUNGI CONTACT PERSON		SERITA MESSAGE	Tommy S
NO. HANDPHONE CELLULAR PHONE NO.		SUMBER DANA *) SOURCE OF FUND	
KOTA CITY		<input checked="" type="checkbox"/> Tunai Cash	Rp 295.000
STATUS		<input type="checkbox"/> Tabungan Savings Account	No. <input type="text"/>
<input type="checkbox"/> PENDUDUK RESIDENT <input type="checkbox"/> NON PENDUDUK NON RESIDENT		<input type="checkbox"/> Cek / BG BCA Checking/ Current Account	No. <input type="text"/>
KODE NEGERA COUNTRY CODE			
NO. REKENING DI BCA *) ACCOUNT NUMBER WITH BCA			
NO. TANDA PENGENAL IDENTIFICATION NO.			

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

DISISI OLEH BANK / BANK USE ONLY

Biaya dari bank koresponden dibebankan ke rekening : ☐ penerima ☐ pengirim ☐ Today Value
Correspondent bank's charges are for account of :

JUMLAH YANG DIKIRIM AMOUNT TRANSFERRED	MATA UANG CURRENCY	JUMLAH VALUTA ASING AMOUNT IN FOREIGN CURRENCY	KURS EXCHANGE RATE	JUMLAH RUPIAH AMOUNT IN INDONESIAN RUPIAH
				Rp 295.000
PROVISI PROVISION				Rp
BIAYA CHARGE				Rp
			JUMLAH / TOTAL	Rp 295.000

TERBILANG (RUPIAH) / AMOUNT IN WORDS (INDONESIAN RUPIAH)
DUA RATUS SEMBILAN PULUH LIMA RIBU RUPIAH

6

Saya/kami dengan ini :
I/we hereby :

- Menyetujui sepenuhnya syarat-syarat 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.
- Menyatakan 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 represent and warrant that I / we will not purchase any foreign exchange against the Rupiah in excess of USD 100.000 or any equivalent thereto per month from any and all banking systems in Indonesia.

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 setelmennya/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





BANK NOTE ASLI (US. DOLLAR) – TAMPAK BELAKANG





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