

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia Perbankan saat ini masih memiliki peran penting terhadap perekonomian suatu bangsa. Meski dapat dikatakan pada dasarnya bank hanya melaksanakan tugas distribusi sebagai perantara penyalur kredit, namun secara luas bank dapat dianggap sebagai jantung dari struktur perekonomian yang kompleks.

Bank merupakan institusi kepercayaan masyarakat yang digunakan untuk menyimpan uang dan mengelola keuangan. Terdapat dua jenis bank yang umum, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional mengoperasikan kegiatan usahanya sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang telah ditetapkan. Sebagai sektor yang signifikan dalam perekonomian Indonesia, perbankan memiliki peran penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi dengan pendapatan yang diperoleh dari berbagai sumber, termasuk margin bunga, pendapatan dari biaya jasa, dan lain-lain. Untuk memberikan kepuasan terhadap para nasabahnya, bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satunya adalah kualitas pelayanan *frontliner* terhadap para nasabah. Salah satu bagian dari *frontliner* yakni adalah *teller*. *Teller* dianggap sebagai *frontliner* karena merupakan salah satu personil yang pertama dilihat oleh para nasabah saat memasuki sebuah bank.

Semua transaksi finansial baik yang bersifat tunai (Setoran, penarikan, pembayaran, dll) atau transaksi non tunai (kliring, RTGS, dll) dilakukan melalui *teller*. Dalam hal ini *teller* mempunyai risiko yang besar dan berpengaruh terhadap kinerja

suatu bank. Teller juga merupakan garda terdepan untuk mendeteksi dan menghentikan transaksi penipuan sehingga dapat mencegah kerugian pada suatu bank (uang dan cek palsu, pemalsuan identitas, pencucian uang, dll). Teller dituntut untuk ramah dan berinteraksi dengan nasabah untuk memberikan informasi mengenai perbankan yang dibutuhkan oleh nasabah sehingga memberikan kepuasan akan pelayanan terhadap para nasabah.

Ketidakpuasan nasabah berawal dari pelayanan yang tidak prima seperti pelayanan yang kurang ramah, proses transaksi yang panjang, kesalahan dalam bertransaksi serta antrian yang panjang. *Teller* dituntut untuk bekerja secara cepat, tepat dan cermat dalam proses setiap transaksi. Apabila ketiga komponen tersebut tidak dijalankan maka akan menimbulkan ketidakpuasan nasabah yang dapat memberikan citra buruk terhadap perusahaan.

1.2 Permasalahan

Risiko operasional yang harus menjadi perhatian dan memiliki pengaruh langsung ialah sumber daya manusia yang bekerja di suatu bank, salah satunya ialah *teller*. *Teller* bertanggung jawab atas transaksi tunai terutama atas penerimaan maupun pembayaran uang. Beberapa kelalaian yang dapat terjadi pada seorang teller dalam proses transaksi meliputi:

1. Kesalahan dalam memasukkan nominal atau nomor rekening tujuan.
2. Kesalahan dalam menerima atau memberikan uang kepada nasabah yang menyebabkan selisih kas.
3. Lupa log out ID saat meninggalkan meja kerja.

Kelalaian-kelalaian ini menunjukkan pentingnya ketelitian dan kehati-hatian dalam setiap langkah transaksi yang dilakukan oleh seorang teller untuk mencegah potensi kesalahan dan memastikan keakuratan serta keamanan dalam layanan perbankan kepada nasabah.

Oleh sebab itu Bank BCA menerapkan beberapa manajemen risiko dalam penanggulangan risiko-risiko yang terjadi pada *teller*. Penerapan manajemen risiko sangat diperlukan guna menghindari kemungkinan terjadinya kerugian akibat risiko yang terjadi.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peta bisnis unit teller di Bank BCA KCP X?
2. Berapa besar peluang dan dampak kejadian yang tidak diinginkan pada unit teller di Bank BCA KCP X?
3. Apakah penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh Bank BCA KCP X sudah efektif?

1.4 Tujuan dan manfaat Penelitian

1. Mengidentifikasi kejadian yang tidak diinginkan dari proses bisnis teller
2. Mengukur risiko dari kejadian yang tidak diinginkan meliputi penilaian terhadap kemungkinan terjadinya serta konsekuensi atau dampak yang ditimbulkannya.
3. Memitigasi kejadian yang tidak diinginkan dengan mengecilkan peluang dan/atau dampak kejadian yang tidak diinginkan.
4. Mengevaluasi mitigasi yang telah terpasang dan mitigasi lanjutan atas kejadian yang tidak diinginkan.

5. Manfaat dari penelitian ini adalah memberikan landasan perubahan manajemen risiko teller bagi instansi sejenis dalam menerapkan risiko operasional yang handal.

1.5 Batasan Penelitian

1. Penelitian dilakukan pada unit *teller* di Bank BCA KCU X
2. Penelitian dilakukan berdasarkan kesalahan faktor manusia (*human error*), error system dan kegagalan perangkat.
3. Data yang digunakan adalah data primer yang didapat dari observasi dan wawancara kepada teller di Bank BCA unit X