

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Atas pengalaman dan pengetahuan yang di dapat mahasiswa praktikan sebagai teller di Bank BRI, didapatkan beberapa kesimpulan yang sesuai dengan pembelajaran dan pengalaman kerja. Pekerjaan sebagai teller tidak hanya sekedar menjalankan tugas-tugas rutin di bank, tetapi juga membuka pintu bagi pembelajaran yang berkelanjutan, pertumbuhan pribadi, dan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan nasabah serta keberhasilan institusi keuangan secara keseluruhan.

Pertama-tama, pekerjaan sebagai teller mengajarkan pentingnya pelayanan pelanggan yang berkualitas. Dalam setiap interaksi dengan nasabah, baik itu saat melayani transaksi maupun memberikan informasi tentang produk dan layanan, kepuasan dan kepercayaan nasabah harus menjadi prioritas utama. Dengan memastikan pelayanan yang ramah, profesional, dan responsif, seorang teller dapat membangun koneksi yang kuat dengan nasabah, yang pada gilirannya akan membawa manfaat jangka panjang bagi bank.

Kedua, sebagai teller, penting untuk memiliki pemahaman yang mendalam tentang produk dan layanan keuangan yang ditawarkan oleh bank. Hal ini meliputi pengetahuan tentang berbagai jenis tabungan, deposito, kartu kredit, pinjaman, dan layanan-layanan lainnya. Dengan memahami produk dan layanan tersebut, seorang teller dapat memberikan nasabah informasi yang akurat dan membantu mereka memilih solusi keuangan yang memenuhi kebutuhan dan tujuan mereka.

Selanjutnya, pekerjaan sebagai teller juga mengajarkan pentingnya keterampilan manajemen waktu dan ketelitian dalam mengelola transaksi keuangan. Dalam lingkungan yang serba cepat dan padat, seorang teller harus mampu menyelesaikan transaksi dengan tepat dan cepat tanpa

mengorbankan kualitas pelayanan. Keterampilan ini akan menjadi kunci dalam menjaga efisiensi operasional bank dan meningkatkan produktivitas individu.

Selain itu, pengalaman sebagai teller juga menggarisbawahi pentingnya kepatuhan dan keamanan dalam menjalankan tugas-tugas perbankan. Seorang teller harus selalu mematuhi prosedur dan kebijakan perbankan yang telah ditetapkan untuk menjaga integritas dan reputasi bank, serta mencegah risiko kehilangan atau pencurian dana.

Terakhir, pekerjaan sebagai teller mengajarkan nilai kesabaran, ketekunan, dan kerja keras. Dalam menghadapi berbagai tantangan dan tekanan dalam lingkungan kerja yang dinamis, Seorang teller harus dapat mempertahankan ketenangan pikiran dan fokus dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka dengan baik.

Secara keseluruhan, pengalaman sebagai teller di Bank BRI memberikan banyak pelajaran berharga yang dapat diterapkan dalam kehidupan pribadi dan profesional. Dengan memanfaatkan pembelajaran ini secara optimal, seorang teller dapat terus berkembang dan berhasil dalam karier mereka di industri perbankan.

4.2 Saran

Setelah menjalani kerja profesi sebagai seorang teller di Bank BRI KC Kebayoran Baru selama 1 (satu) bulan, praktikan memiliki beberapa saran untuk disampaikan kepada beberapa pihak, sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a. Bank BRI selaku bank pemerintah dengan nasabah terbanyak di Indonesia, sebaiknya melakukan efisiensi dalam setiap proses transaksinya. Hal ini berhubungan dengan keluhan yang disampaikan oleh beberapa nasabah karena antrian yang panjang serta memakan waktu lama dalam pelayanan kepada setiap nasabah.

- b. Disarankan bagi perusahaan untuk dapat melakukan pengecekan secara rutin terhadap perangkat yang digunakan oleh teller untuk menyelesaikan transaksi, mulai dari komputer, *printer*, dan mesin hitung uang. Hal ini diperlukan agar tugas teller dapat dilakukan dengan lancar dan optimal.
- c. Memperbaiki infrastruktur IT agar dapat mengurangi penginputan transaksi secara manual. Volume transaksi yang tinggi seringkali disebabkan karena banyaknya transaksi yang seharusnya sudah dapat secara otomatis dilakukan oleh sistem, namun tetap dijalankan secara manual karena sistem belum bekerja secara optimal.

2. Bagi Universitas

- a. Mempertimbangkan Kembali jadwal serta tahapan-tahapan pelaksanaan kerja profesi bagi mahasiswa *blended*.
- b. Mahasiswa berharap agar pihak Universitas dapat membangun hubungan kerja sama yang baik dengan perusahaan terkait pengembangan kerja profesi, termasuk mengidentifikasi kesempatan kerja profesi yang sesuai dengan bidang studi mahasiswa.
- c. Menggunakan hasil laporan kerja profesi mahasiswa sebagai bahan untuk memperbaharui kurikulum pendidikan agar sesuai dengan kebutuhan industri dan mempersiapkan mahasiswa dengan keterampilan dan kecakapan yang relevan.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Kembangkan Keterampilan Teknologi

Dalam era teknologi modern saat ini, keterampilan dalam menggunakan teknologi sangat penting. Pastikan mahasiswa terampil dalam penggunaan perangkat lunak perbankan, aplikasi perbankan seluler, dan perangkat teknologi lainnya yang digunakan dalam pekerjaan praktikan. Ini akan membantu praktikan dalam

penyediaan pelayanan yang lebih efisien dan memenuhi harapan nasabah.

b. Terus Tingkatkan Keterampilan Manajemen Waktu dan Stres

Mahasiswa seringkali dihadapkan pada situasi yang menuntut waktu dan dapat menimbulkan stres. Keterampilan manajemen waktu dan stres yang baik sangat penting untuk tetap produktif dan tenang dalam menghadapi tekanan. Lakukan latihan relaksasi, atur jadwal kerja praktikan dengan baik, dan cari dukungan dari rekan kerja dan manajemen jika diperlukan.

c. Berpartisipasi dalam Pelatihan dan Pengembangan

Manfaatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan dan program pengembangan yang ditawarkan oleh Bank BRI. Pelatihan ini dapat membantu praktikan mengembangkan keterampilan baru, memperdalam pengetahuan praktikan tentang industri perbankan, dan meningkatkan kinerja praktikan dalam pekerjaan.

d. Berikan dan Terima Umpan Balik

Jadilah terbuka terhadap umpan balik dari rekan kerja, supervisor, dan nasabah. Gunakan umpan balik ini sebagai kesempatan untuk belajar dan berkembang, serta untuk terus meningkatkan kinerja praktikan sebagai teller. Selain itu, jangan ragu untuk memberikan umpan balik kepada orang lain juga, termasuk rekan kerja dan manajemen, untuk membantu memperbaiki proses dan kinerja secara keseluruhan.

e. Memiliki Sikap dan Kepribadian yang Baik

Salah satu asset berharga yang harus dimiliki ialah memiliki sikap dan kepribadian yang baik. Selain dapat membantu mahasiswa dalam mendapatkan pekerjaan, hal ini juga berperan penting dalam kesuksesan karir mahasiswa.