

**KARAKTERISTIK PEKERJAAN TELLER DI DALAM  
MELAYANI NASABAH DI ERA MEDIA SOSIAL  
PADA PERUSAHAAN PT BANK MANDIRI  
(PERSERO) DI AREA CIKINI**

**Suryani Ganefi Sa'ud**

[Any.saud@gmail.com](mailto:Any.saud@gmail.com)

Alumni Pascasarjana Perbanas Institute

**Wilfridus B. Elu**

[wilfridus@perbanas.id](mailto:wilfridus@perbanas.id)

Dosen Pascasarjana Perbanas Institute

**ABSTRACT**

*The problems must be answered in this research is how to know about the characteristics of tellers work in the era of social media in PT. Bank Mandiri (Persero) Jakarta Cikini Area? The problem is answered through of the following questions. How does the diversity of teller to work about that skills in the social media era? How does the identity of teller work in the social media era? How does significant is the teller job in the social media era? How does the autonomy of teller work in the social media era? How does the feedback teller work in the social media era? This is research using by qualitative method is conducting direct interview (face-to-face) with teller. This research interviewed who is a teller working at PT. Bank Mandiri in Area Jakarta Cikini. The results show that the characteristics of teller work in social media era are found in the diversity of skills, task identity, task significance, task autonomy and feedback. The essence of the character of the work is in a teller who had multi tasking, choosing job priorities, prioritizing work from beginning to end, focusing on the work area, and the good interaction with the meaning of the job. So from this research, the tellers who work at this time. No longer enter at eight in the morning until four in the afternoon with a count of five working days, but seven working days in twenty-four hours. Besides that, also teller function also as Public Relation. The suggestions for future improvement is the management or the holder of the human resources authority of PT. Bank Mandiri (Persero), especially Area Jakarta Cikini, need to do deconstruction (redefinition) to the work of teller so as to accommodate the dynamics of the task of teller in the era of social media where the existing job description can be done review. In addition, education and training are continuously updated and upgraded to support the characteristics of their work in the era of social media because tellers are not only serving customers during working hours, but also functioning as public relations.*

**Keywords:** *Characteristics, Work, Teller, Medsos. Bank*

## 1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia yang terlahir dari karakter yang ada tersebut akan menjadi dasar. Hal ini merupakan modal besar untuk membangun sebuah nilai dan pekerjaan yang bersifat produktif dan konstruktif. Untuk mencapai hal itu maka perusahaan harus mampu menciptakan kondisi yang mendorong dan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta ketrampilan yang dimiliki secara optimal. Karyawan mempunyai kinerja yang baik dan tujuan perusahaan tercapai. Pimpinan seharusnya mengetahui kemampuan yang dimiliki karyawannya dan kebutuhan-kebutuhan sebagai pendukung dalam bekerja. Sehingga kinerja karyawan bagus dan pekerjaan dapat diselesaikan lebih efektif dan efisien.

Kepuasan kerja dan tingkat motivasi karyawan disektor perbankan melalui karakteristik pekerjaan awalnya dikembangkan oleh Hackman & Oldham (1975). Hal ini menunjukkan adanya karakteristik pekerjaan dikaryawan bank, korelasi ini menunjukkan adanya hubungan yang positif dan signifikan antara karakteristik pekerjaan dan hasil pribadi, kepuasan kerja (kepuasan umum, kepuasan pertumbuhan), dan motivasi kerja yang tinggi. Menurut Hackman dan Oldham (1975) melalui lima dimensi kerja yang pokok yaitu keragaman ketrampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi dan umpan balik.

Menurut Teori Hackman Dan Oldham (1975) sangat berhubungan

dengan kondisi sekarang tentang karakteristik suatu pekerjaan. Terutama pada era media social ini, sehingga relevansi dari teori ini sangat berpengaruh pada tingkat kemampuan individu ataupun kelompok dalam membentuk karakteristik pekerjaannya. Menurut Aneel Kumar ISSN: 2047-2528. Karakteristik pekerjaan itu akan terbentuk dari adanya nilai-nilai yang dianggap berharga bagi kehidupan karena dianggap baik, benar, dan pantas yang terdapat pada individu atau kelompok pada suatu pekerjaan. Nilai-nilai itu diantaranya adalah keragaman keterampilan, identitas tugas, signifikan tugas, otonomi dan umpan balik. Salah satu keunggulan dari teori ini adalah masih dipergunakan sebagai salah satu dasar ataupun sumber referensi yang berkembang dari periode ke periode tertentu.

Relevansi dari teori karakteristik sesungguhnya mengantarkan pada pengaruh ataupun perbandingan terhadap teori-teori sebelumnya dan saling menyempurnakan.

Pada era globalisasi ini, sejalan dengan ilmu pengetahuan dan teknologi suatu perusahaan tidak dapat menghindari persaingan dengan perusahaan lain. Suatu perusahaan yang ingin berkembang harus mampu memanfaatkan sumber daya yang telah ada secara optimal. Organisasi saat ini dituntut untuk mempunyai keunggulan bersaing dalam banyak hal, baik kualitas produk, pelayanan, maupun sumber daya manusia yang profesional.

Selain sumber daya manusia sebagai salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Bank merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Dalam pelayanannya, pada umumnya bank memiliki pola transaksi yang tidak jauh dari mengantri dan melakukan transaksi diteller secara langsung yang membutuhkan waktu yang cukup dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Namun pada sisi lain dengan adanya kemudahan dari informasi teknologi dan komunikasi pada era sekarang, sehinggabanyak cara menggunakan untuk mendapatkan informasi dan pelayanan dibutuhkan oleh konsumen tersebut.

Pada saat yang sama pula perbankan, senantiasa menjaga kualitas pelayanan kepada konsumen dan itu merupakan kunci keberhasilan. Salah satu masalah yang perlu diperhatikan dalam kegiatan transaksi di dunia perbankan adalah masalah antrian di Teller. Dimana sekarang ini nasabah yang datang rata-rata 750 orang, sedangkan jumlah teller yang melayani rata-rata sebanyak 3 orang per hari. Dari keadaan ini berarti setiap teller melayani 250 transaksi dan sangat banyak, sehingga mempengaruhi antrian

Khususnya di Bank Mandiri di Area Cikini, yang peneliti amati bahwa para nasabah ingin melakukan transaksinya diteller, pada antrian tersebut akan terlihat para nasabah tersebut terkadang kurang nyaman dan jenuh dengan waktu yang cukup lama, sementara waktu yang diperlukan untuk transaksi sangat cepat dibutuhkan. Dan bahkan tidak

jarang pula beberapa nasabah memilih untuk meninggalkan tempat antrian tersebut. Pada pelayanan transaksi tunai di Bank Mandiri Cabang Cikini tersebut pengantrian terkadang tidak dapat dihindarkan.

Permasalahan yang ada saat ini pertama, kemajuan teknologi komunikasi membuat orang lebih mudah untuk berkomunikasi, seperti *handphone*, *whatsApp* (WA) tanpa dipengaruhi faktor jarak. Contohnya, nasabah yang ada di luar negeri seperti di London yang ternyata jarak Asia dan Eropa beda sekitar 7 jam. Teller harus mampu melayani pertanyaan yang diajukan oleh kostumer yang ada di luar negeri. Kedua, nasabah tertentu akan banyak bertanya kepada teller tentang berbagai hal pelayanan perbankan. Berbagai macam informasi tersebut dibutuhkan. Oleh karena itu, teller juga berperan sebagai *public relation* dari sebuah bank, dan nasabah cenderung menjaga hubungan baik dengan teller tersebut karena tingkat kepercayaan yang tinggi.

Ketiga keberhasilan PT Bank Mandiri (Tbk) terhadap para teller dalam melayani nasabahnya, namun pada sisi yang lain sementara jumlah teller masih sama, sedangkan jumlah *costumer* yang datang ke Bank yang semakin meningkat. Dan dengan jam kerja yang sudah ditentukan.

Permasalahannya bagaimana teller menyikapi hal yang seperti itu.

Dengan adanya komunikasi dengan *handphone*, *WhatsApp*, *Line*, *Facebook*, *costumer* cenderung telepon kepada teller yang sudah dia kenal dan dia percaya.

Transaksi teller dalam dalam kurun waktu 2009-2016 begitu tinggi dalam melayani nasabahnya. Makin banyaknya jumlah teller, makin cepat dalam proses penyelesaian transaksinya. Nota transaksi misalnya pada satu cabang bank ada 3 teller, jumlah antrian biasanya terjadi pada transaksi teller berkisar 125 lembar setiap tellernya berarti jumlah nota dalam satu hari 375 lembar nota dan ini terjadi pada setiap hari.

Dan pada era sekarang teller mulai berubah dengan bertambahnya jumlah *costumer* yang terus meningkat, sehingga nota teller berpengaruh pada jumlah nota transaksi.

Dan Sekarang ini jumlah nota transaksi teller setiap orang berkisar rata-rata 250 lembar, berarti jika 3 orang teller jumlah nota teller 750 lembar nota.

**Tabel 1: Jumlah Nota Tansaski Teller Kurun Waktu 2009-2016:**

NO	TAHUN	JUML. NOTA	KETERANGAN
1	2009	252.969	Transaksi
2	2010	264.385	Transaksi
3	2016	243.714	Transaksi

Sumber : Catatan Nota Transasi

Sebagai konsekuensi dari berkembangnya media sosial serta meningkatnya jumlah kostumer, maka tugas teller tidak bisa lagi dibatasi oleh jam kerja. Tugas teller sekarang ini tidak hanya melaksanakan tugas-tugas konvensional yang sudah tertuang dalam *Job Description* tetapi juga tugas-tugas yang melekat pada profesi teller, yaitu pelayanan pada jam kerja.

Sehingga pada saat ini, pola kerja yang terjadi pada beberapa tahun yang lalu tersebut sudah berkurang seperti jumlah nota, system transaksi manual (non aplikasi). Dan juga jam kerjaserta pelayanan teller yang sudah berubah dalam menyelesaikan pekerjaannya.

## 2. Kajian Teoritis

Menurut David Easton (1984:395), teori sistem adalah suatu model yang menjelaskan hubungan tertentu antara sub-sub sistem dengan teori system yaitu menerima informasi, mempelajari dan menerjemahkan masukan (input) ke dalam beberapa jenis keluaran (*output*).

Di dalam konsep input-output sering disebut sebagai model linier, yaitu teori yang menjelaskan bagaimana system dapat dijelaskan dalam konteks dunia maya. Suatu teori beranjak dari konsep umum ke khusus.yang tampak logis, rasional, dan teratur berupaya untuk mencari jawaban terhadap upaya menghubungkan nilai input dan nilai output sehingga menghasilkan efisiensi biaya.

Teori Klasik seperti MSDM merupakan salah satu teori klasik yang menggambarkan secara umum tentang nilai-nilai dari karakter seseorang ataupun pekerjaan seseorang dalam mencapai suatu kepuasan atau hasil dari sesuatu yang diusahakan. Teori klasik juga mengantarkan seseorang berpikir secara *komprehensip* terhadap suatu kondisi ataupun keadaan seseorang ataupun pekerjaan yang sedang dan akan dikerjakan. Sebuah lembaga sangat memerlukan manajemen, karena dengan adanya manajemen

seluruh aktivitas lembaga akan mengarah pada upaya pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, sehingga seluruh elemen yang ada dalam suatu lembaga akan berusaha memfungsikan diri sesuai ketentuan lembaga tersebut. Oleh karena itu dalam proses manajemen diperlukan perencanaan, pengorganisasi, penganggaran, kepemimpinan dan pengendalian. Teori modern merupakan penjabaran spesifik daripada teori klasik yang saling menguatkan dan menyempurnakan. Teori ini melahirkan berbagai macam pakar di era modern ini ditandai dengan hadirnya konsep Manajemen Kualitas Total (*Total Quality Management—Tqm*) Pada Abad Ke-20 Yang diperkenalkan oleh beberapa guru manajemen, yang paling terkenal di antaranya W. Edwards Deming (1900–1993) and Joseph Juran (Lahir 1904). Adalah Deming, seorang yang lahir di Amerika, dianggap sebagai salah satu pencetus daripada kontrol kualitas.

Menurut Deming bahwa kebanyakan permasalahan dalam kualitas bukan berasal dari kesalahan pekerja, melainkan sistemnya. Deming menekankan pentingnya meningkatkan kualitas dengan mengajukan teori lima langkah reaksi berantai. Ia berpendapat bila kualitas dapat ditingkatkan,

- (1) biaya akan berkurang karena berkurangnya biaya perbaikan, sedikitnya kesalahan, minimnya penundaan, dan pemanfaatan yang lebih baik atas waktu dan material;
- (2) produktivitas meningkat;

(3) pangsa pasar meningkat karena peningkatan kualitas dan penurunan harga;

(4) Profitabilitas perusahaan meningkat sehingga dapat bertahan dalam bisnis;

(5). jumlah pekerjaan meningkat.

Postmodernisme adalah paham yang berkembang setelah era modern dengan modernismenya.

Postmodernisme bukanlah paham tunggal sebuah teori, namun justru menghargai teori-teori yang bertebaran dan sulit dicari titik temu yang tunggal banyak tokoh-tokoh yang memberikan arti postmodernisme sebagai kelanjutan dari modernism. Namun kelanjutan itu menjadi sangat beragam.

Bagi Lyotard dan Geldner, modernisme adalah pemutusan secara total dari modernisme.

Bagi Derrida, Foucault dan Baudrillard, bentuk radikal dari kemodernan yang pada akhirnya bunuh diri karena sulit menyeragamkan teori-teori tersebut.

### Kajian Penelitian Terdahulu

Muhammad Ngafifi meneliti Kemajuan Teknologi Dan Pola Hidup Manusia Dalam Perspektif Sosial Budaya oleh, penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui proses perkembangan kemajuan teknologi, Mengetahui perubahan pola hidup manusia akibat kemajuan teknologi, mengetahui pengaruh kemajuan teknologi dibidang sosial budaya, dan mendapatkan solusi dalam mengatasi dampak negatif dari kemajuan teknologi. Hal ini menunjukkan kemajuan teknologi terus berkembang sangat pesat dan melahirkan



masyarakat *digital* dan terjadi perubahan pola hidup manusia akibat kemajuan teknologi sehingga menjadi lebih pragmatis, hedonis, sekuler, dan melahirkan generasi instan namun juga mengedepankan efektifitas dan efisiensi dalam tingkah laku dan tindakannya dan kemajuan teknologi berwajah ganda karena menimbulkan pengaruh positif dan negatif bagi kehidupan manusia.

Rezkitia Prita Gassani mengenai Analisis Pengaruh Faktot-faktor Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kepuasan Pekerjaan Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Semarang, penelitian hanya membahas tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pekerjaan dan karakteristik pekerjaan dan dalam hal ini terletak pada pelayanan dan produktifitas pelayanan oleh pegawai negeri sipil di Semarang. Dan dari hasil penelitian tersebut dapat kesimpulan bahwa karakteristik terhadap pekerjaan tersebut sangat berpengaruh besar terhadap kepuasan pelayanan. Berkaitan dengan ini penelitian tersebut tidak membahas mengenai karakteristik pekerjaannya, akan tetapi hanya membahas faktor-faktor yang mempengaruhi tentang karakteristik pekerjaan.

Mistery Shopper meneliti *Karakteristik Pelayanan Frontliner pada Kantor PT. Bank Sumut termasuk PT. Bank Sumut Cabang Utama Medan* oleh dari Lembaga Penelitian (LP) USU, yang bersifat kualitatif yaitu dengan melakukan wawancara dengan nasabah merujuk pada fenomena keluhan yang sering dirasakan oleh nasabah seperti lamanya proses pelayanan, masalah

kartu Anjungan Tunai Mandiri (ATM) serta adanya penilaian kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

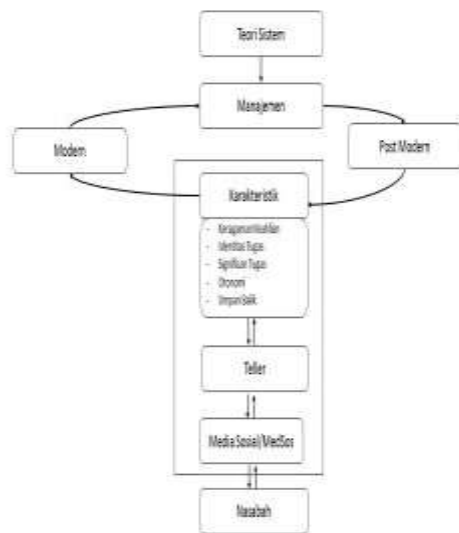
Djastuti, 2011 di dalam jurnal yang berjudul “Pengaruh Karakteristik Pekerjaan Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Tingkat Manajerial Perusahaan Konstruksi di Jawa Tengah” memperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh langsung yang positif dan signifikan karakteristik pekerjaan terhadap komitmen organisasi. Temuan ini bermakna bahwa pekerjaan di perusahaan jasa konstruksi di Jawa Tengah telah dirancang dengan pendekatan motivasional yang memadukan lima dimensi karakteristik pekerjaan tersebut telah menimbulkan dorongan yang kuat bagi karyawan untuk berkomitmen terhadap perusahaan tersebut.

Dari hasil penelitian tersebut diatas, tidak ditemukan hal-hal yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan teller di era medsos. Akan tetapi hanya membahas tentang karakteristik dan faktor-faktor yang mempengaruhi pekerjaan di era teknologi dan informasi atas pengaruh social budaya serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik positif maupun negatif.

### **Perumusan Hipotesis.**

Bagaimana karakteristik pekerjaan teller di dalam melayani nasabah di era media sosial pada perusahaan pt bank mandiri (persero) di area Jakarta cikini

## Kerangka Berfikir



Menurut Hackman dan Oldham dalam Djastuti (2011), organisasi yang baik harus memperhatikan desain kerja dan komitmen organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Komitmen organisasi mencerminkan sikap individu terhadap organisasi tempat dimana mereka bekerja. Manfaat komitmen organisasi bagi perusahaan adalah kinerja (kualitas kerja) yang lebih tinggi, produktivitas yang lebih tinggi, atau bahkan keduanya. Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Hackman dan Oldham pada tahun 1975 dan Guise 1988 dengan menggunakan pendekatan komitmen organisasi untuk mengembangkan model motivasi karakteristik pekerjaan. Pekerjaan harus dianalisa dan diperbaiki melalui lima dimensi dasar pekerjaan, yaitu: variasi keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik.

## 3. Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah

menggunakan metodologi deskriptif-kualitatif yaitu studi pustaka sekaligus melakukan wawancara langsung dengan teller.

Untuk mendukung penelitian dilakukan pengumpulan data yaitu :

### 1. Data Primer

a. Wawancara (tatap muka) dengan teller yaitu memberikan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada teller tentang karakteristik pekerjaannya. Berupa keragaman keahlian yang dimilikinya, identitas tugas, otonomi dan umpan balik terhadap pelayanan nasabah.

b. Aktivitas harian (*daily activity*) teller yaitu teller melakukan pengisian kegiatan dari pagi jam 07.00 hingga tutup cabang terkait dengan karakteristik pekerjaannya dilakukan pada jam kerja dan diluar jam kerja.

### 2. Data Sekunder

1. Wawancara dengan Kepala Cabang
2. Wawancara dengan Nasabah.

## Metode Analisis

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam penelitian Kualitatif ada reliabilitas yang terjadi yaitu berupa *Trianggulasi* (Validitas Data dan Reliabilitas) yang merujuk kepada kualitas penelitian itu sendiri. Penelitian kualitatif dengan kualitas yang baik akan dapat membantu pemahaman kepada suatu fenomena yang nampak membingungkan dan kompleks. Terlepas dari itu, penelitian kualitatif yang baik tentunya harus memperhatikan kualitas. Untuk mencapai kualitas yang baik, maka penelitian kualitatif perlu memiliki

atribut dapat dipercaya yang tinggi atau *Truthwostines* (Sarosa.2012:11).

Berdasarkan dari hasil wawancara antara teller III dengan I memiliki karakteristik yang berbeda, karena secara validitas mereka sama-sama teller dengan melayani nasabah, akan tetapi pada kenyataannya (realibilitasnya) kedua teller tersebut memiliki pemikiran dan pengalaman yang berbeda sesuai dengan pengalaman hidupnya masing-masing serta dipengaruhi oleh masa kerjanya.

#### 4. Analisis Data

Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan model Miles dan Huberman dalam Prastowo (2012: 36 242) yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan serta triangulasi. Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

Data *Reduction* (Reduksi data) yaitu dengan mengkatagorikan data adalah upaya memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan dan interpretasi data ialah pencarian pengertian yang lebih luas tentang data yang telah dianalisis atau dengan kata lain, interpretasi merupakan penjelasan yang terinci tentang arti yang sebenarnya dari data penelitian

Data *Display* (Penyajian data) mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Yang lazim digunakan dalam penelitian

ini adalah bentuk teks naratif. Maksud dari teks naratif ialah peneliti mendeskripsikan informasi yang telah diklasifikasikan sebelumnya mengenai persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan yang kemudian dibentuk kesimpulan atau *conclusion* dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.

*Conclusion/Verying* (Penarikan simpulan) yaitu berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi data dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proporsi. Pada tahap ini, penulis menarik simpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis pada saat penelitian.

#### A. Pembahasan dan Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara terhadap kepala cabang dan teller yang dilakukan pada tanggal 8 juni 2017 dan nasabah pada tanggal 21 juni 2017 dan wawancara pada tahap kedua pada tanggal 14 agustus 2017.

Bahwa ditemukan beberapa karakter yang berkaitan dengan pekerjaan teller adalah sejalan dengan teorinya Hackman Oldham.

Menurut Hackman Oldham pada tahun 1975, menyatakan bahwa ada lima karakteristik pekerjaan utama (keragaman keterampilan, identitas tugas, signifikansi tugas, otonomi, dan umpan balik).



Dari adanya hal tersebut, maka berdampak dan mempengaruhi keadaan psikologis pekerjaan. Psikologis pekerjaan yang berpengaruh adalah terjadi pada keragaman keterampilan yang meliputi keberagaman, tanggung jawab hasil, dan pengetahuan hasil aktual. Pada gilirannya akan mempengaruhi hasil kerja berupa kepuasan kerja, ketidakhadiran, motivasi kerja, dan lain-lain.

### **1. Keragaman Keahlian Tugas Teller di Era Media Sosial.**

Keragaman pekerjaan adalah sesuatu yang memiliki nilai-nilai yang bermacam-macam yang terjadi pada serangkaian gerakan yang terulang-ulang. Ini sangat mendasar bagi motivasi intrinsik (motivasi dalam diri) yaitu bahwa pekerjaan memotivasi diri sendiri berlawanan dengan hanya memotivasi sebagai alat untuk mencapai tujuan. Seseorang yang memiliki karakter beragam yang memiliki tanggung jawab tentang suatu pekerjaan adalah merasa memiliki akan sebuah nilai beban pekerjaan yang dilimpahkannya kepada seseorang untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan baik.

Pada wawancara selanjutnya adalah teller 2, menjelaskan bahwa keterampilan tentang tanggung jawab adalah memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah. Contohnya, menganggap nasabah sebagai raja, melayani nasabah dengan penuh kesabaran. Apabila seorang nasabah dilayani dengan baik dan terpuaskan maka nasabah tersebut akan kembali pada teller itu, karena sudah melayani dengan sempurna. Keterampilan tentang keragaman tanggung jawab lebih

mengarah pada perasaan seseorang teller saat sebuah tanggung jawab yang diembannya untuk diselesaikan dengan baik.

Seorang teller 2 lebih kepada nilai perasaan (*fillingness*), yang tujuannya adalah menghayati dan mendalami akan sebuah keragaman keterampilan tentang tanggung jawab dengan sepenuh hati tanpa adanya paksaan ataupun beban dalam dirinya. Pada teller 2 lebih memilih keterampilan beragam, karena berbagai macam keragaman tugas dari teller tersebut yang harus diterima teller secara profesional, dan kerjanya teller sudah sesuai dengan standar operasional prosedur. Mana yang harus diprioritaskan man yang tidak, dan memilih yang utama lebih dahulu setelah selesai baru dilakukan pekerjaan yang lainnya. Pada keterampilan yang beragam memang semuanya sangat diperlukan mulai dari menghitung cepat, keterampilan untuk membuat nasabah menjadi nyaman dalam bertransaksi, dan teller pun dituntut untuk dapat menjual produk bank, yang semua itu setiap teller harus mempunyai karakteristik tersebut.

Adapun penelitian yang dilakukan adalah dengan melakukan metode wawancara langsung dengan teller 2. Peneliti mewawancarai dengan teller 2 tersebut untuk mendapat temuan mengenai keragaman keahlian tugas teller di era media sosial seperti kutipan berikut:

**Tanya:** *saya meneliti karakteristik menurut Hackman dan Oldham ada lima penelitian , keterampilan beragam, signifikan tugas, identitas tugas, otonomi, umpan balik. Apakah yang*

*membentuk karakter diri mba teller 2 dari lima karakter itu yang membentuk mba teller 2 yang mana ya.*

**Jawab:** *kalau saya sih yang elama servis seperti itu, jadi menahan emosi, menahan untuk tidak terpancing kemarahannya.*

Berdasarkan hasil temuan dari wawancara, kegiatan sehari-hari (*daily activity*) dan whatssApp bahwa keragaman keahlian teller sangat menentukan dalam membentuk kepribadian seorang teller, ada beberapa hal yang berkaitan dengan keragaman keahlian. Karakteristik pelayanan yang dimiliki oleh seorang teller adalah sangat dibutuhkan karena setiap hari selalu ketemu dengan nasabah yang membutuhkan transaksi keuangannya. Pelayanan, kesabaran, ketulusan, emosional dan sebagainya. Pengendalian emosi adalah elemen yang paling penting dalam diri seorang teller untuk mampu melayani nasabah. Karena bagaimana pun juga dalam melayani nasabah ibarat "*raja*" karena raja adalah seorang yang harus diikuti, dijunjung tinggi, dilayani dan bahkan dilakukan segala apa saja yang menjadi kebutuhannya. Dan begitu pula dengan seorang teller harus mampu melayani nasabah dengan penuh kesabaran dan ketulusan. Sebaliknya apabila seorang "*raja*" tersebut dengan segala atributnya, penjelasan yang singkat, padat

Teller harus mampu menjadi pendengar yang baik ketika berhadapan langsung dengan nasabah pada saat transaksi dengan cepat dan tepat. Jiwa pelayanan seorang teller itu terhadap nasabah tentunya harus mampu

mendengarkan keluhan nasabah atau raja dengan cepat tanggap dalam menyelesaikan masalahnya sehingga dengan demikian nasabah/raja tersebut merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh teller. Apabila ini karakteristik sabar, kesabaran karena biar bagaimana seorang nasabah "*raja*" banyak meminta ingin diselesaikan transaksinya secara "terburu-buru" tanpa mempertimbangkan nasabah lain yang ada di depannya, maka tugas seorang teller adalah berusaha memberikan penjelasan dan yang mana yang harus di dahulukan dan memprioritaskan nasabah yang sudah antri ataupun datang sebelumnya. Namun pada saat sama, emosi seorang teller harus diuji dan harus dikendalikan dengan baik terhadap banyaknya nasabah „*raja*” yang harus dilayani dengan baik. Seorang teller harus mampu mengatasi kondisi nasabah pada saat tertentu mana yang harus didahulukan dan diutamakan transaksi nasabah tersebut.

Komunikasi merupakan hal yang mutlak diperlukan karena dapat menembus batas ruang dan waktu. Kecanggihan ilmu pengetahuan dan teknologi mengantarkan seorang teller kepada era modern yaitu era media sosial. Pada saat ini kebutuhan komunikasi lewat *WhatsApp*. Media social adalah salah satu sarana yang mempermudah transaksi dan pelayanan terhadap nasabah. Pada era media sosial ini pun dilakukan terkadang pada jam di luar jam pekerjaan sesuai dengan hasil wawancara di atas.

## **2. Interpretasi Hasil Keragaman Keahlian Teller**

Berdasarkan hasil wawancara, *daily activity* dan percakapan antara teller dan nasabah bahwa

karakteristik pekerjaan teller sangat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan nasabah. Karena bagaimana pun juga pelayanan adalah bagian dari yang tidak terpisahkan dari budaya dan nilai dari system management itu sendiri. Keragaman keahlian seorang didapatkan bersumber dari dirinya sendiri dan juga dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, karena hubungan dengan pelayanan adalah sangat berkaitan erat dengan kesadaran jiwa untuk membantu dan menolong terhadap orang lain dalam arti yang sangat luas. Karena pelayanan adalah perwujudan dari sikap empati dan simpati seorang teller terhadap nasabah yang membutuhkan kepuasan pada transaksi keuangannya. Dan perwujudan pelayanan itu juga melahirkan sikap kesabaran, ketulusan, keihlasan dan kepedulian yang tinggi pada karakteristik seorang teller. Selain itu juga karakteristik tersebut sangat diperlukan dalam pekerjaan teller karena berinteraksi langsung dengan nasabah dan juga manusia pada umumnya. Hal yang diperlukan dalam berinteraksi dengan nasabah adalah salah satunya mampu mengendalikan emosi dengan penuh tanggung jawab. Artinya terkadang pada saat tertentu ada nasabah yang tidak puas dengan pelayanan seorang teller, sehingga terkadang dimarahi, namun pada saat yang sama juga seorang teller harus tetap menunjukkan sikap gembira, ramah, bahagia karena memang teller adalah ujung tombaknya pelayanan dalam pekerjaan yang harus dipatuhi. Karena setiap harinya akan menghadapi hal-hal

seperti ini rekan kerja, nasabah, atasan yang kesemuanya mempunyai karakteristik yang berbeda. Teller yang mempunyai karakter demikian akan mampu menghadapi nasabah dengan baik dan mampu mengatasi nasabah dengan baik.

Keterampilan yang beragam, karena pelayanan yang terbaik akan membuat nasabah menjadi senang, hasilnya ada rasa empati dan simpati yang baik terhadap nasabah, karena dengan senyuman yang ramah, aura yang baik (*inert beauty*) tersebut maka, akan menghasilkan nilai diri seorang teller menjadi baik terhadap pelayanan nasabah. Jadi keragaman tentang hasil adalah lebih mengedepankan pada hasil akhir saat sebuah keragaman pengetahuan tersebut. Sehingga seseorang tersebut dapat dinilai sebagai bagian yang sangat penting dalam suatu pekerjaannya, karena sudah memberikan pelayanan hasil yang baik.

### **3. Identitas Tugas Teller di Era Media Sosial**

Dari hasil wawancara dengan teller I, lebih memilih pada Identitas Tugas, dimana pekerjaannya membutuhkan penyelesaian secara keseluruhan, aktifitas yang dilakukannya dari pagi hingga sore hari, Teller I memilih Identitas tugas karena merasa itulah pekerjaannya sehari-hari. Pekerjaannya mulai dari merapikan uang sampai disetorkan. Ada beberapa komplain dari nasabah ke tempat meja teller I. Dan sebagai teller I membantu atas kesulitan nasabah. Dalam menghadapi nasabah yang mengalami kesulitan dan nasabah yang complain. Sehingga teller akan melakukan dengan

membicarakan dengan baik, senyum dan ramah. Dan teller I sebisa mungkin memberikan solusi serta penyelesaiannya, jika nasabah tidak terpuaskan maka teller akan meneruskan keatasannya.

Karakteristik Identitas tugas dijalankan teller I dalam pekerjaan sehari-hari adalah ada beberapa nasabah yang dilayani pada jam di luar jam kerja. Seperti hari sabtu dan minggu seperti halnya mereka kesulitan bertransaksi. Cara nasabah memberitahukan kesulitannya pada teller adalah melalui *whatssApp* (WA) atau *Short Massage Sending* (SMS). Dan biasanya nasabah memohon bantuan untuk permintaan uang di hari senin, misalnya USD untuk segera dikoordinasikan dengan *head teller officer* sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Apabila ada Kesulitan yang dihadapi nasabah berkaitan dengan kartu *Anjungan Tunai Mandiri* (ATM) misalnya ataupun pelayanan misalnya, maka segera memberitahukan bahwa hal tersebut akan dilayani ke *weekend banking*. Dan mengarahkan nasabah tersebut ke cabang-cabang yang ada *weekend bankingnya* atau cabang yang buka pada hari sabtu dan minggu. Artinya adalah seorang teller dapat melayani nasabah tersebut melalui media social berupa whatsapp ataupun sehingga transaksi nasabahpun terlayani dengan baik. Salah satu karakteristik teller yang mempunyai identitas tugas adalah mampu mengatasi dan memilah serta mengutamakan mana pekerjaan yang didahulukan dan mana yang tidak dengan melihat dan menimbang skala prioritas tertentu di dalam melayani transaksi nasabah. maka seorang teller yang memiliki karakter identitas lebih focus kepada tugas

secara pikiran dan kekuatan fisik secara baik karena banyak pekerjaan yang harus diselesaikannya. Dan kutipan teller 1 dengan nasabah tentang bentuk pelayanan pada karakter identitas tugas adalah sebagai berikut:.

**Tanya:***Kapan mba teller 1 menggunakan karakteristik mba teller 1, saat seperti apa karakteristik mba teller 1 lakukan yang mba teller 1 punya seperti itu, dikala yang seperti apa kondisinya.*

**Jawab:***Dalam menyelesaikan tugas sehari-hari.*

**Tanya:***Jadi menjalankan identitas tugas nya sehari-hari. kalau nasabah selama ini ada ga nasabah kalau dihari sabtu atau minggu, kalau mereka ada kesulitan atau mereka nanya uang atau kesulitan uang.*

Kemudian pada temuan berikutnya adalah dengan kegiatan sehari-hari (*daily activity*), hampir semua hari pada jam kerja, teller 1 lebih banyak melakukan pelayanan terhadap nasabah dan menyelesaikan pekerjaan dari awal sampai akhir serta menyelesaikan laporan-laporan dan memverifikasi nota-nota. Pekerjaan teller 1 tersebut dilakukan pada jam 07.00 sampai dengan jam 19.00.

Dan untuk temuan pada WhatsApp, teller 1 melakukan komunikasi dengan nasabah pada jam diluar jam kerja seperti melayani pada hari sabtu dan atau pun minggu, dan bentuk komunikasi tersebut menanyakan jumlah transaksi yang bisa dilakukan seperti kutipan WA teller 1 sebagai berikut:

Hasil percakapan dengan teller I dan nasabah seperti kutipan percakapan WhatsApp sebagai berikut:

Pada percakapan pertama terjadi pada tanggal 23 juni 2017 hari jum'at yaitu hari libur (Cuti bersama hari Raya Idul Fitri 1438H)

*Nasabah :Hari ini kantor masih buka ya?(6:49 AM)*

*Teller 1 : Sudah Tutup Bu (8:36 AM)*

*Nasabah:Oh iya ya buka kantor tanggal berapa (8:38 AM)*

*Teller 1: Tanggal 3 (9:29 AM)*

Pada percakapan kedua terjadi ada tanggal 22 juni 2017 hari kamis

*Nasabah: Mba teller 1,*

*Tolong tanya transfer dari BCA ke BTN kodenya berapa?(4:40 PM)*

*Teller 1: Assalamu Alaikum bu, kodenya BTN 200 (6:32 PM)*

*Nasabah: Makasih ya say (6:36 PM)*

*Teller 1: Sama-sama bu (07.04 PM)*

#### **4. Interpretasi Hasil Identitas Tugas Teller**

Pekerjaan harus dialami sebagai sesuatu yang berarti yang kontribusinya akan mempengaruhi keseluruhan efektivitas organisasi yang berasal dari: Berbagai keahlian adalah menggunakan berbagai keahlian dan bakat yang sesuai. Berdasarkan wawancara dengan teller 1 bahwasanya identitas tugas itu dibutuhkan dimana pekerjaannya dibutuhkan aktivitasnya dari pagi hingga sore dari membuat laporan, melayani nasabah membereskan uang dan sampai menyetorkan uang yang harus selesai pada hari itu juga.

Identitas tugas adalah mampu mengidentifikasi dengan pekerjaan yang dilakukan secara keseluruhan dan lengkap. Pada seorang teller 1, melakukan pekerjaan dengan memilah dan menghitung, "membundel", mengikat dalam jumlah tertentu serta dimasukan ke alam kantong plastik hingga membuat laporan pada sore harinya kesemuanya yang terlihat dengan baik hasil kerjanya. Jadi fokus utama dari identitas tugas adalah menyelesaikan keseluruhan tugas secara keseluruhan, dari awal sampai akhir.

#### **5. Signifikan Tugas Teller di Era Media Sosial**

Mampu mengidentifikasi tugas tersebut sebagai kontribusi terhadap sesuatu yang lebih luas, kepada masyarakat atau kelompok yang berada diatas dan diluar diri. Misalnya, teori tersebut menunjukkan bahwa saya akan lebih termotivasi jika saya berkontribusi terhadap keseluruhan bonus perusahaan tahun ini, menjaga seseorang atau membuat sesuatu yang akan menguntungkan orang lain.

Pada wawancara dengan teller 3, menjelaskan bahwa pekerjaan seorang teller adalah tugas dan tanggung jawab dan memang bagian dan tujuan (*passion*) dari pekerjaannya. Dengan memiliki *significant* tugas tersebut seorang teller 3 mampu mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan dirinya dan melayani (*helpfull*) terhadap nasabah. Jadi *focus significant* tugas tersebut lebih kepada merasa memiliki akan sebuah tanggung jawab yang harus



diselesaikan dengan baik, karena memang sesuai dengan karakter diri yang dimiliki oleh seorang teller.

Dari wawancara tentang *significant* tugas, bahwasannya teller 3, karena merupakan bagian dari diri teller itu sendiri, lebih dominan meliputi semuanya, karena memang seorang teller 3, mampu menyelesaikan tugas tersebut dengan baik dan merupakan tujuan (*passion*) dalam pekerjaannya melayani nasabah dengan sempurna, tanggung jawab, produktifitas (*multitasking*). Kutipan wawancara dengan teller 3 adalah sebagai berikut:

*Tanya: Kalau menurut mas teller 3 sendiri apakah karakteristik yang membentuk diri mas teller 3 lebih arah kemana nih, apakah karakteristik yang membentuk diri mas teller 3, apakah arah ketrampilan beragam apakah dengan identitas tugas, signifikan tugas, atau otonomi atau umpan balik. Karakteristik yang membentuk mas teller 3 itu.*

*Jawab: Kalau dari aku signifikan tugas. Tanya: Jadi signifikan tugas ya, jadi lebih kearah pekerjaannya lebih membantu teman ya memilih dampak yang besar, seperti itu ya, mas teller 3 memilih signifikan tugas ya, menurut mas teller 3 hal diatas tadi mengapa memilih karakter itu mas teller 3.*

*Jawab: Karena itu bagian dari diri saya maksudnya dalam artian memang saya lebih fashion nya lebih kearah situ. Jadi nasabah datang langsung*

*dilayani jadi langsung bisa melakukan tugas itu, jadi pas udah selesai, jadi langsung bisa, buangnya sudah langsung masuk ya, sudah langsung masuk ya pindahbukunya, jadi tanpa harus nasabah nunggu kita jadi transaksinya sudah harus selesai tanpa nasabahnya harus nunggu gitu.*

Karakter dari teller 3 adalah signifikan tugas yang mengambil alih semua tugas dan tanggungjawabnya, tanpa harus menunggu keluhan dari nasabah. Karakteristik yang dimiliki oleh teller yang memiliki karakter signifikan tugas adalah hal yang positif, karena nasabah merasa senang dan pada saat yang sama teller 3 tersebut langsung memberikan arahan kepada nasabah terkait dengan transaksi keuangannya tersebut.

Misalnya dananya tidak terdebit, *system offline*, maka dengan cepat tanggap teller tersebut akan meminta maaf kepada nasabah. Karena teller tersebut mempunyai karakteristik signifikan tugas yang sangat besar, maka nasabah selalu merasa puas terhadap transaksinya karena pelayanannya yang sempurna. Ketika ada keluhan dan komplain dari nasabah, maka teller melakukan umpan balik dengan sikap empatik terhadap keluhan nasabah tersebut. Dengan adanya beragam karakter nasabah yang ingin dilayani dengan cepat atau nasabah dalam keadaan terburu-buru, maka teller dapat melayani dan mengarahkan nasabah untuk menunggu dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur.

Pelayanan teller terhadap nasabah terkadang dilakukan di luar jam kerja dapat dilakukan melalui *WhatsApp* (WA), misalnya hari senin dapat dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu antrian untuk melakukan transaksi. Teller juga cepat merespon terhadap keinginan nasabah terkait transaksi keuangan tanpa harus menunggu lama dengan menyesuaikan dengan konfirmasi yang ada melalui *WhatsApp* (WA). Hubungan teller dengan nasabah terkadang dilakukan pada hari Sabtu atau Minggu dan harus menyesuaikan diantara kedua belah pihak menjadi kesepakatan.

Signifikan tugas sangat menentukan terhadap kelancaran dan kesempurnaan di teller tersebut karena bagaimana pun juga seorang teller yang memiliki karakter tersebut mampu mengatasi dan menyelesaikan segala masalah yang berkaitan dengan transaksi keuangan nasabah dan juga tugas dan tanggungjawabnya pada bidang ke-teller-an. Seorang teller yang memiliki karakter signifikan tugas tentu akan memberikan dampak yang positif dan cukup besar bagi teller itu sendiri karena karakter signifikan tugas dan juga mempunyai nilai yang lebih dari yang lainnya "*multi-tasking*" yang tentunya tidak dimiliki oleh teller-teller yang lainnya, seperti halnya pada teller 3. Nilai "*multi-tasking*" yang dimaksud adalah menjalankan tugas dan kewajiban sebagai seorang teller pada tugas pokoknya, namun disamping itu pula mampu menyelesaikan tugas-tugas yang lain di luar dari kewajiban dan tanggungjawabnya sebagai teller. Dan hal inilah yang sangat memberikan dampak yang besar dan

positif bagi teller khususnya dan juga semua pihak.

Pada tahap berikutnya adalah temuan kegiatan sehari-hari (*daily activity*), kutipan kegiatan sehari-hari (*daily activity*) pada teller 3 signifikan tugas Sebagai dari hasil kegiatan sehari-hari (*daily activity*) di atas dengan teller 3, tidak khusus (*explicit*) menjelaskan tentang letak dimana multi taskingnya dia berada, akan tetapi hanya menuliskan / menjelaskan secara umum pada jam unit pelayanannya. Padahal sebenarnya multi tasking itu berada pada setiap posisi kegiatannya. Karena pada saat yang sama, ketika adanya pelayanan teller tersebut, maka pada saat yang lain nasabah melakukan transaksi yang berbeda dengan nasabah yang lainnya dan disinilah posisi seorang teller yang mempunyai signifikan tugas itu berperan, dan tentunya karakteristik tersebut dapat memberikan informasi dan pelayanan yang baik terhadap nasabah.

Kemudian berikut hasil temuan teller 3 dengan percakapan *WhatsApp* dengan nasabah dalam kutipannya :

Transaksi terjadi pada tanggal 29 Mei 2017,

*"Nasabah : Pagi teller 3, saya andi teman surya yang dulu sering nukar uang, mau minta tolong bang, gudang garam masih setor uang receh ngk ya (09.39"*

*Nasabah : Kalo ada uang 500...200...100an mau deh saya tuker (09.40)*

*Teller 3 yaa*

*Nasabah ya : Ok mas nanti saya kabari (10.09)*

*: Siap bang makasih banyak (10.10)*

Dan pada tanggal 30 Mei 2017

*Nasabah: Bang total tukerannya berapa (09.07)*

*Teller 3 : 1.4 juta ya mas(09.40)*

## **6. Interpretasi hasil Signifikan Tugas Teller.**

Dari beberapa hal di atas yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan teller pada signifikan tugas adalah dimana seorang teller dapat melakukan semua tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Teller tersebut bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur. Pelayanan dari seorang teller terhadap nasabah tanpa harus menunggu lama dalam antrian, proses pembukuan dan menginformasikan secara langsung dan cepat atas transaksi dan keluhan dari nasabah. Proses pelayanan nasabah yang terjadi pada saat mengerjakan tugas yang lain, maka seorang teller mampu mengatasi nasabah itu dengan baik sehingga nasabahnya terpuaskan. Kepuasan nasabah atas pelayanan yang dimiliki oleh teller adalah sangat memiliki dampak positif bagi nasabah itu sendiri dan juga bagi bank mandiri karena nasabah merasa senang dan terpuaskan juga, sehingga pada akhirnya kepercayaan pada teller tersebut. Salah satu dampak positif dari pelayanan nasabah bagi seorang teller yang memiliki karakteristik signifikan tugas adalah nasabah merasa senang, nyaman, terpuaskan dan selalu cepat dilayani oleh teller

tersebut, karena karakteristik itu melekat pada dirinya.

Dan secara tidak langsung nasabah akan datang lagi kepada teller itu atas pelayanannya yang baik dan terpuaskan (*services excellent*).

Pada saat adanya pertanyaan yang berkaitan dengan transaksi keuangan nasabah, maka teller dapat langsung memberikan arahan dan solusi kepada nasabah terkait dengan transaksi keuangannya jika nasabah terbut menemukan kesulitan. Karena teller tersebut mempunyai signifikan tugas yang sangat besar, maka nasabah selalu merasa puas terhadap transaksinya karena pelayanannya yang sempurna. Ketika ada keluhan dan komplain dari nasabah, maka teller melakukan umpan balik dengan sikap empatik terhadap keluhan nasabah tersebut.

Dengan adanya beragam karakter nasabah yang ingin dilayani dengan cepat atau nasabah dalam keadaan terburu-buru, maka teller dapat melayani dan mengarahkan nasabah untuk menunggu dilayani dengan baik sesuai dengan prosedur. Dengan keaneka ragam karakteristik nasabah tersebut maka fungsi seorang teller dengan karakteristik yang beragam adalah dapat memprioritaskan dan mengutamakan nasabah yang datang lebih dulu datang antrian sesuai dengan standar layanan operasional prosedur tanpa harus mengesampingkan pelayanan nasabah. Prioritas layanan dari seorang teller yang mempunyai karakteristik keterampilan beragam adalah focus pada pekerjaannya dan mengutamakan pada kepentingan nasabah atau nasabah prioritas.

Seperti halnya pada teller 3, pelayanannya pada nasabah dalam kutipannya sebagai berikut:

*“Silahkan antria dulu yaa pasti saya layani nanti ,sambal nyambi githu bu maksudnya setelah setoran, boleh melayani yang disampingnya kaya yang baru datang, pokoknya bagaimana caranya supaya kedua nasab itu sama-sama terpuaskan dengan baik yang lagi nunggu juga terlayani yang lagi buru-buru pun segera selaesai bisa terlayani “multi tasking” sih sama-sama mempostingnya sama-sama selesai”.*

Pelayanan teller terhadap nasabah terkadang dilakukan diluar jam kerja atau hari libur yang dilakukan melalui *WhatsApp* (WA), seperti kutipan percakapannya sebagai berikut:

*“Kadang di jam kerja pernah, kadang di sabtu minguu juga pernah misalkan mas aku mau tukar 500 koin, misalkan buat hari senin,tolomg yaa nanti aku datang, misalkan dia nanya jumat sore atau sabtu paginya”.*

7. Kemudian percakapan teller dengan nasabah pada hari senin dapat dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu antrian untuk melakukan transaksinya. Teller juga dapat merespon cepat terhadap keinginan nasabah terkait dengan transaksi keuangannya tanpa harus menunggu lama dan dapat menyesuaikan dengan konfirmasi yang ada melalui *WhatsApp* (WA). Hubungan teller dengan nasabah terkadang dilakukan pada hari sabtu atau minggu dan harus menyesuaikan

diantara kedua belah pihak menjadi kesepakatan. Kontribusi media sosial berupa *WhatsApp* begitu cepat merespon terhadap kebutuhan komunikasi nasabah dengan teller terhadap transaksi keuangannya tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu.

## **7. Otonomi Tugas Teller di Era Media Sosial**

Otonomi tugas adalah kebebasan dalam bekerja terhadap tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang teller dengan mengikuti prosedur yang ditentukan oleh pihak management. Otonomi pekerjaan teller dalam hal ini adalah memberikan kebebasan untuk mengatur, melaksanakan, menyelesaikan, memprioritaskan dan mendahulukan pekerjaan mana yang lebih dahulu untuk dikerjakan. Keberadaan area tugas teller menuntun seorang teller untuk menjalankan tugas dan fungsinya sebagai seorang teller karena fungsi otonomi itu sendiri adalah terbatas pada wilayah pekerjaannya di teller. Fungsi dari otonomi tugas pada teller adalah lebih kepada pemberian tugas secara rinci dan khusus kepadanya, artinya seorang teller yang sudah berpengalaman dan “senior” tentu memiliki peranan yang sangat besar pada teller dan memberikan pembagian tugas pada “junior”nya untuk melakukan tugas transaksi keuangan dan pelayanan terhadap nasabah.

Tanggung jawab merupakan kesempatan untuk sukses atau gagal dalam pekerjaan, karena kebebasan bertindak yang memadai untuk mendapatkannya. Hal ini termasuk kemampuan untuk melakukan perubahan dan menggabungkan

pembelajaran yang didapatkan saat mengerjakan pekerjaan itu. Tanggung jawab berasal dari otonomi, seperti dalam pekerjaan memberikan kebebasan, independensi dan kebijaksanaan yang substansial kepada individu dalam menjadwalkan pekerjaan dan dalam menentukan prosedur yang akan digunakan dalam melaksanakannya. Dengan mengetahui karakteristik pekerjaan tersebut. Dengan bervariasi pekerjaan untuk memungkinkan keahlian tertentu. Menugaskan pekerjaan ke kelompok untuk meningkatkan keutuhan produk yang dihasilkan dan memberi kelompok untuk meningkatkan signifikansi. Delegasikan tugas ke tingkat serendah mungkin untuk menciptakan otonomi dan karenanya bertanggung jawab. Dengan demikian dari hal tersebut akan menghasilkan bentuk lain dari otonomi tersebut.

Berkaitan dengan hasil wawancara dengan teller tersebut, maka teller mendapatkan kebebasan untuk mengatur semua hak otonominya di dalam menjalankan tugasnya. Secara substansial hak otonomi itu akan mempengaruhi karakteristik pekerjaan seorang teller. Pada dasarnya semua teller yang diwawancarai tersebut semuanya terfokus pada daerah kerjanya (otonomi) karena wilayah kerja teller adalah berada di bagian depan menghadapi transaksi nasabah secara langsung. Artinya secara prosedur pekerjaan seorang teller menjalankan fungsinya secara bebas pada daerah atau wilayah pekerjaannya. Secara substansi dari pekerjaan teller adalah melaksanakan tugas dan fungsinya berdasarkan pada nilai dari suatu pekerjaannya pada wilayah kerjanya. Selain itu fokus utama dari

otonomi tugas adalah diberikan keleluasaan terhadap teller-teller tentang transaksi-transaksi nasabah dari jam pelayanan sampai dengan selesai yang khusus berada pada wilayah ke-teller-an.

Transaksi otonomi tugas pada teller adalah bersifat fleksibel namun mengikuti standar operasional prosedur (*SOP*). Artinya otonomi tugas tidak hanya terbatas pada pelayanannya, akan tetapi juga pada jenis pekerjaan yang ada di daerah tellernya. Dari beberapa teller yang diwawancarai tersebut, keseluruhannya mengacu pada otonomi, karena secara substansi dan esensi, tugas dan tanggung jawab dari seorang teller adalah diberikan kebebasan kepada teller sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (*SOP*) dan peraturan yang sudah ditetapkan oleh management PT. Bank Mandiri.

Secara post modern terdapat media online yang sifatnya tidak terbatas pada wilayah kerjanya seorang teller namun juga dapat menjangkau di luar batas wilayah kerjanya (otonomi). Sehingga esensi dari otonomi dari era media sosial tidak terbatas pada kerjanya namun tidak merubah esensi dari sebuah pekerjaan seorang teller. Pada era media sosial pada pelayanan terhadap nasabah tersebut dapat diselesaikan dengan cepat dan tepat.

## **8. Umpan Balik Tugas teller di Era Media Sosial**

Umpan balik merupakan hal yang tersirat terhadap kesadaran teller tentang seberapa efektif seseorang teller tersebut mengubah usahanya menjadi kinerja. Hal ini bisa terjadi apa saja hingga



pelayanan nasabah yang sempurna. Intinya adalah bahwa umpan balik menawarkan informasi terhadap suatu pekerjaan.

Dari wawancara tersebut diatas, seperti halnya teller 5, mengemukakan bahwasanya *umpan balik*, seperti membantu teman mengerjakan pekerjaannya dan sebaik mungkin merapikan segala sesuatu berkaitan dengan pekerjaan tersebut. Selain itu, juga umpan balik bagi seorang teller mengutamakan kepuasan nasabah dan pelayanan yang terbaik kepada nasabah (*service excellent*). Selain itu juga teller harus mempunyai sikap dan komunikasi yang baik dengan nasabah terkait dengan pelayanannya.

Karakteristik yang tersembunyi pada diri teller adalah komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik dengan dua arah misalnya, maka teller akan mengerti dan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Contohnya apabila ada nasabah yang merasa kurang sesuai dengan pelayanan dari seorang teller, maka sebaik mungkin teller menghadapi nasabah tersebut dengan komunikasi yang baik dan sikap kepercayaan diri serta keluwesan dan ramah.

Umpan balik adalah sejauh mana melaksanakan suatu pekerjaan mendapatkan hasil yang dilakukan oleh individu teller dalam melayani nasabah. Umpan balik adalah memberikan pelayanan terhadap nasabah atas transaksi yang dilakukannya. Nasabah yang mengalami kesulitan dalam bertransaksi tersebut dapat dilayani dengan baik dan tuntas. Ini berasal dari umpan balik. Ini menyiratkan kesadaran karyawan tentang seberapa efektif dia mengubah

usahanya menjadi kinerja. Ini bisa jadi apa saja dari angka produksi hingga skor kepuasan pelanggan. Intinya adalah bahwa umpan balik menawarkan informasi bahwa begitu anda tahu, anda dapat menggunakannya untuk melakukan sesuatu secara berbeda jika anda mau. Umpan balik bisa datang dari orang lain atau pekerjaan itu sendiri.

Namun pada saat yang lain seorang teller yang mempunyai karakteristik umpan balik diantaranya adalah membantu teman yang ketika mengerjakan pekerjaannya dan berusaha untuk mengerjakannya sebaik mungkin, seperti halnya merapikan segala sesuatu berkaitan dengan pekerjaan tersebut.

Karakteristik yang tersembunyi pada diri teller adalah komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik dengan dua arah misalnya, maka teller akan mengerti dan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Apabila ada nasabah yang merasa kurang sesuai dengan pelayanan dari seorang teller, maka sebaik mungkin teller menghadapi nasabah tersebut dengan komunikasi yang baik dan sikap kepercayaan diri serta keluwesan dan ramah. seperti kutipan sebagai berikut:

*Tanya: Menurut Mas teller 5 apakah karakteristik yang membentuk diri mas teller 5 dalam pekerjaan hari-hari Mas teller 5 sebagai teller.*

*Jawab: Karakteristik itu mungkin dibangun dari tergantung nasabahnya ya bu ya, jadi kita menyesuaikan diri, nasabahnya seperti apa dan kita bersikapnya seperti apa, kita*

*juga melihat kan karakteristik itu banyak, jadi kita otomatis mengikuti alur dari pada nasabah tersebut. Kalo kita berbentrok dengan nasabah otomatis ngga akan nyatu akan ribet nantinya.*

Karakteristik pada teller 5 dapat menyesuaikan diri dengan nasabah. Dan penyesuaian diri pada seorang teller mempunyai karakteristik umpan balik akan mampu memberikan keluwesan komunikasi dua arah dengan mengikuti alur dari nasabah tanpa menghilangkan standar prosedur operasionalnya. Nasabah sangat senang ketika keluhannya didengarkan, karena pada prinsipnya karakteristik umpan balik adalah selalu menunggu dari adanya keluhan atau pelayanan dari nasabah.

Penyesuaian diri yang dimaksud adalah pada segi tutur kata, ucapan, sikap, perilaku nasabah dan hal yang berkaitan dengan pelayanannya supaya tujuannya menyatu dengan nasabah. Sehingga dengan “*machingnya*” antara keinginan dan harapan teller dengan nasabah.

Seperti kutipan wawancara dengan teller sebagai berikut: *Karena kan kita dalam servis jasa ya bu, servis jasa itu kan keuntungannya adalah umpan balik nasabah dan umpan balik dari kita, seandainya servis kita baik dan bagus otomatis nasabah percaya dengan kita. dan atas kepercayaan tersebut nasabah lebih percaya lagi dan lebih percaya untuk menempatkan danannya di kita. Otomatis dari penempatan dana tersebut kita pun akan mendapatkan keuntungan dari hasil penempatan dana tersebut. Dan target pun dari*

*cabang akan tercapai. Berarti ada dampak ya dari pelayanan dan umpan balik tadi itu ya. Misalkan dana nasabah naru dana ke kita kepercayaan ya, dan nasabah puas dengan pelayanan kita yang baik.*

Karakteristik umpan balik terfokus pada bagaimana melayani nasabah dengan pelayanan yang baik (*services excellent*). Artinya apabila pelayanan terhadap nasabah dan umpan baliknya baik, maka secara otomatis kepercayaan dari nasabah akan baik pula dan bahkan penempatan dananya pun akan didapatkan.

Jadi kepuasan terhadap pelayanan nasabah pada teller yang memiliki umpan balik tersebut bersumber dari dalam diri pribadi seorang teller. Sikap dalam diri seorang teller tersebut seperti hal rasa empati, simpati, penghargaan dan menghormati yang tentunya tidak dimiliki oleh semua teller yang lain. Dan sebaliknya apabila ada nasabah yang tidak sesuai dengan keinginan dan harapannya terhadap pelayanan tersebut tentunya harus dilayani dengan baik pula seperti kutipan berikut ini:

*Tanya: Misalkan ada nasabah yang pengen cepat tapi marah marah, githu, atau cuek tapi ngga peduli dan lain sebagainya. Bagaimana menurutu Mas teller 5 menghadapi nasabah yang seperti itu.*

*Jawab: Paling sich untuk kunci pertamanya kepercayaan diri dari diri tellernya dulu, kalo dari tellernya belum percaya diri bu, pasti dia belum bisa mengatasi berbagai macam*

*karakter dari nasabah tersebut..*

Jadi kepercayaan diri seorang teller menghadapi segala keadaan nasabah dengan berbagai macam karakteristik yang beragam, tentu harus bersikap dengan bijak dan ramah dan pelayanan yang baik. Ketika hal itu dilakukan dengan baik “semarah” apapun nasabahnya akan dapat diselesaikan dengan baik dan senyuman dan keluwesan komunikasi dan pelayanan yang sempurna (*service excellent*).

Pada prinsipnya umpan balik adalah proses responsive (tanggapan balik) oleh seorang teller terhadap pelayanan nasabah yang berguna bagi Bank Mandiri. Proses tersebut bersumber dari adanya hubungan yang baik antara nasabah dengan pihak bank. Seorang teller yang harus memiliki karakteristik umpan balik, karena pelayanan terhadap nasabah adalah sangat diperlukan untuk kemajuan Bank Mandiri.

Dari hasil wawancara dan juga percakapan melalui whatsapp antara nasabah dan teller terdapat nilai umpan balik yang tersirat seperti kutipan wawancara dengan teller 3 sebagai berikut:

*Nasabah :Kalo ada ug 500...200...100an mau deh saya tuker (09.40)*

*Teller 3:Ok mas nanti saya kabari yaa (10.09)*

Dari hasil percakapan singkat dengan whatsapp sebenarnya, dapat diambil nilai umpan balik adalah cepat tanggapnya teller 3 terhadap waktunya nasabah dengan cepat dan singkat. Dan begitupun halnya

dengan teller 1 dalam percapannya dengan whatsapp sebagai berikut:

*Nasabah Hari ini kantor masih buka ya? (6:49 AM)*

*Teller 1: Sudah Tutup Bu (8:36 AM)*

*Nasabah : Oh iya ya buka kantor tanggal berapa (8:38 AM)*

*Teller 1: Tanggal 3 (9:29 AM)*

Berdasarkan percakapan singkat tersebut, maka secara sederhana dan singkat seorang teller 1 menjawab whatsappnya nasabah dengan cepat dan singkat, hal ini menandakan bahwa sikap cepat-tanggap atau responsif teller 1 tersebut merupakan bagian dari karakteristik umpan balik.

### **9. Interpretasi Hasil Umpan Balik Teller.**

Jadi umpan balik adalah tindakan seorang teller dalam merespon nasabah dengan cepat dan singkat. Umpan balik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan diri seorang teller karena karakteristik ini bermakna terhadap pelayanan nasabah. Karakteristik ini menuntun pada pelayanan yang sempurna, karena apabila ada nasabah yang cepat ingin direspon, maka secara cepat pula harus direspon dan dijawab. Dan sebaliknya apabila tidak dijawab ataupun tidak direspon dengan cepat, maka nasabah tersebut akan kecewa dan khususnya kepada Bank Mandiri.

### **10. Hasil wawancara dengan Kepala Cabang.**

Dan untuk menguatkan wawancara kegiatan sehari-hari (*daily activity*) dan percakapan singkat melalui whatsapp dengan

beberapa teller ini, maka peneliti melakukan wawancara dengan kepala cabang I. Berikut adalah kutipan hasil wawancaranya sebagai berikut:

*Kalau di dunia kerja di teller-teller ini karakteristik sudah terbentuk dari dulunya, dari mulai lingkungan keluarga, sekolahnya atau malah di tempat pekerjaan sebelumnya. Kalau disini kalo merubah perilaku yang mendasar, tapi kalo untuk yg lainnya seperti rajin menjual, yang dituntut dari jobdesknya kita itu memang belum pada punya untuk merubah dan mengajarkan kepada teller perlu waktu sampai sekarang aja dari mulai masuk sampai satu tahun bekerja belum terbentuk, belum maksimal. Ketulusan bekerja dalam pelayanan”.*

Dari hasil wawancara dengan Kepala Cabang menyatakan bahwa karakteristik teller-teller sudah terbentuk dari dulu mulai dari lingkungan keluarga, sekolah dan juga pada tempat pekerjaan sebelumnya. Karena apabila merubah perilaku yang sudah mendasar belum tentu bisa dilakukan. Akan tetapi untuk karakteristik yang lain seperti menjual, yang dituntut dari pekerjaannya adalah belum mampu untuk merubah secara keseluruhan daripada karakteristik tellernya dan waktu yang belum maksimal untuk mengejar kepada mereka tentang berbagai macam bentuk karakteristik yang membentuknya. Seperti halnya kedisiplinan adalah hal yang paling penting ditekankan dalam pembentukan karakteristik dari seorang teller. Apabila kedisiplinan sudah ada sebelumnya yang terpatrit dalam diri seorang teller, maka sudah

menjadi tugas dari seorang kepala cabang adalah untuk memaksimalkan dan membentuk karakter pelayanan yang lebih tulus dalam melayani nasabah, sehingga terbentuk *soft skill* dan *science skill*. Seperti dalam mengikuti kegiatan (*morning briefing*), rajin membuat laporan serta berusaha memaksimalkan ketulusan pelayanana dalam pekerjaan.

Dan kemudian peneliti bertanya kepada Kepala Cabang perihal dampak dari penggunaan salah satu alat media sosial seperti kutipan wawancara berikut:

**Tanya:** *Tadi kita bicara tentang karakteristiknya, sekarang ini amannya dunia media social, banyak anak-anak, maaf nich kadang dengan HPnya, belum nasabahnya yang curhat, kadang kadang karena ada beberapa nasabah, biasanya eh,... bapaknya nich nich... atau Ibu nya nich.... Trus kalo menurut ibu bagaimana solusi karakter pekerjaan teller di dunia medsos sekarang ini dalam pelayananya bu?*

**Jawab:** *Dengan hp ini anak anak sudah pada ketergantungan, kayaknya sudah ngga bisa lepas tangannya dari HP, sudah dibilang tidak boleh di bawa ke banking hall, susah juga, tapi yang penting, ketika ada nasabah tidak disambi dengan melihat Hp. Jika lagi kosong, selesaikan segera administrasi. Biar bisa cepat pulang biar nanti ber-WA-an lagi. Jadi masih harus sering diingatkan. Kalao baca koran atau berita dimana, banyak kejadian nah itu juga harus, menjadi contoh dan sering diingatkan dimorning briefing. Misalkan ada kejadian yang kemarin dengan pamanya yang*

*rebut-ribut internal, tapi satu diupload jadi aja terjadi tuntutan sampai dipenjara yang mana yang posting di ininya jadi melibatkan antara instansi yang contoh-contoh seperti itu akan saya sampaikan juga di forum sambil ngingetin.*

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat akan mempengaruhi segala sector ekonomi terutama di dalam bidang pelayanan dan jasa. Ketergantungan pada teknologi tersebut sangat berdampak pada peningkatan dan produktifitas pelayanan. Pada perkembangannya, media sosial sangat berperan dalam membentuk karakteristik seseorang. Seperti halnya wawancara dengan kepala cabang di atas seorang teller dituntut untuk tidak mempergunakan handphone (HP), ketika pada jam pelayanan, kaena akan menggnggu postingan transaksi keuangan, sehingga tidak menimbulkan selisih di dalam perhitungan. Jadi penggunaan alat komunikasi dengan baik akan memberikan dampak yang posisti bagi pelayanan nasabah. artinya, makin baik penggunaan alat media sosial secara linear akan semakin baik pula pelayanannya. Secara singkat dapat dilihat pada table berikut:

Dari beberapa hal di atas maka fungsi seorang teller merupakan salah satu yang paling pokok dalam menunjang dan mendukung proses peningkatan dan produktifitas dari pelayanan bank, terutama di Bank Mandri. Karena bagaimana pun juga teller bagian adalah posisi sentral yang bertemu langsung dengan nasabah (*front liner*), ketika ada keluhan dan transaksi nasabah.

Pelayanan yang sempurna menuntun pada seorang teller mendapatkan perhatian yang baik dari nasabah, dan tentunya nasabah akan tertarik dan merasa puas terhadap pelayanan dari seorang teller.

Dari hasil wawancara tersebut seorang teller yang memiliki karakter yang beragam itu lebih cepat, tepat dan membutuhkan keterampilan dan bakat yang terkadang tidak dimiliki oleh teller lain dengan mengikuti membentuk group media berupa whatsapp, line, facebook pada teller.

## **B. Hasil Temuan Peneliti**

Karakteristik pekerjaan yang dilakukan oleh teller merupakan hal yang paling utama dibutuhkan di dalam melayani nasabah, karena fungsi teller adalah fungsi memberikan informasi (*informative*), menjelaskan (*eksplanation*) terkait dengan pelayanan nasabah. Fungsi tersebut menjadi bagian dalam prosedur pekerjaan dari seorang teller karena nasabah yang akan mengalami kendala di dalam transaksi keuangannya, maka keberadaan teller sangat dibutuhkan. Karakteristik pekerjaan teller sangat berkaitan erat dengan jiwa pelayanannya, karena bagaimanapun juga perkembangan dan kemajuan suatu bank bergantung dari peran serta dari seorang teller. Khususnya pada Bank Mandiri, karakteristik seorang teller di dalam melayani nasabah sangat diperlukan, karena membutuhkan pelayanan nasabah yang sempurna (*service excellent*). Dan bahkan ketelitian, ketepatan dan kauratan dalam perhitungan transaksinya pun sangat diperlukan, sehingga tidak menimbulkan selisih perhitungan yang akan merugikan



Bank Mandiri dan juga diri teller itu sendiri.

Hal ini sanga sejaalan dengan teori hachkman dan Oldham (1975) di dalam bukunya “ job characteristic” yang membagi jenis karakteristik pekerjaan tersebut dalam 5 kategori yaitu keragaman keahlian (*skill variety*), identitas tugas (*task identity*), signifikan tugas (*task significance*), otonom (*autonomy*) dan umpan balik (*feedback*).

Karakteristik pekerjaan teller sangat bergantung dari kategori di atas, artinya seorang teller harus mempunyai salah satu karakteristik yang ada pada kategori tersebut karena pelayanan dan transaksi nasabah sangat diperlukan. Teller yang memiliki karakteristik keragaman keahlian akan selalu mempunyai rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap transaksi nasabah maka akan mendapatkan hasil yang sempurna (*services excellent*). Karakteristik ini bersumber dari dalam diri seorang teller yang tidak dimiliki oleh teller-teller lain. Begitu pun pada karakteristik pekerjaan teller terkait dengan identitas tugas adalah terfokus pada jenis tugas yang telah ditentukan oleh management Bank Mandiri karena karateristik tugas ini hanya menfokuskan diri pada penyelesaian tugas secara menyeluruh. Dan pada karakteristik pekerjaan teller pada otonomi tugas adalah memberikan kebebasan dan keleluasaan kepada seorang teller untuk memutuskan suatu pekerjaannya terkait dengan jenis dan prioritas pekerjaannya sesuai standar operasional prosedur (SOP). Sehingga dengan pelayanan dan karakteristik yang dimilikinya

tersebut, maka ada umpan balik yang diterima oleh nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh seorang teller demi mendapatkan kepuasan nasabah.

Pada era post modern ini atau era media sosial, menuntut pada seorang teller untuk melakukan inovasi terhadap pelayanan dan transaksi nasabah. artinya seorang teller dapat melakukan komunikasi melalui whatsapp karena komunikasi tersebut tidak terbatas oleh ruang dan waktu.

Berdasarkan ketentuan (*job description: 2010*) yang sesuai standar operasional prosedur (SOP) di Bank Mandiri khususnya pada teller ada beberapa hal yang berkaitan dengan pekerjaan teller Sebagai berikut:

## 1. Pengembangan Bisnis

- a. Memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai dengan “standar pelayanan teller”
  1. Menjaga kerapihan dan kebersihan konter teller
  2. Mendukukng/ikut melaksanakan *cross selling* atas produk-produk bank mandiri
  3. Menampung usul/saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan

## 2. Kegiatan operasional

- a. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOM yang telah ditetapkan

- b. Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya
- c. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/ banknotes dan warkat berharga
- d. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi
- e. Menjamin kerahasiaan paswoord milik sendiri
- f. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal computer
- g. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang coordinator/pooling cash / Bank Indonesia
- h. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah
- i. Menjaga kerapian dan kebersihan konter teller
- j. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan outlet
- k. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller
- n. Meyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang memeriksa identitas nasabah dengan benar Menjamin keamanan box teller dan kewenangan memegang kunci box
- o. Melakukan verifikasi dan menanda tangani warkat transaksi
- p. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang coordinator/ pooling cash/nasabah
- q. Melaksanakan tugas lainnya yang ditetapkan atasan sesuai dengan fungsi jabatannya.

Namun pada kenyataannya bahwa berdasarkan hasil temuan yang ada dari hasil wawancara tersebut bahwasanya teller dapat melaksanakan marketing produk dan jasa-jasa perbankan kepada nasabah dan bahkan teller melayani nasabah di luar jam kerja serta menginformasikan kepada nasabah terkait dengan transaksinya, seperti weekend banking dan dapat mewakili Bank Mandiri dalam berhubungan dengan pihak ketiga.

Pelayanan seorang teller pada era media sosial tersebut membuka ruang pelayanan terhadap nasabah. Jadi fungsi teller sangat berpengaruh di dalam melayani nasabah, karena komunikasi media sosial dapat dilakukan pada setiap saat, baik di waktu jam kerja ataupun di luar jam kerja.

Artinya bisa saja seorang teller berkomunikasi dengan nasabah pada saat jam dan waktu tertentu untuk mendapatkan jawaban terhadap transaksi keuangannya atau pada tempat dan saat tertentu nasabah bisa mendapatkn langsung jawaban terkait dengan transaksi keuangannya.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan teller dan Kepala Cabang tersebut yang

bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat pelayanan teller terhadap kesulitan nasabah dalam bertransaksi yang dilakukan pada waktu kerja dan khususnya dan pada waktu di luar jam kerja. Sehingga mendapatkan bahwa fungsi teller adalah sebagai *Public Relation (PR)*.

Jadi Fungsi public relation yang dimaksud adalah sebagai penghubung/ perwakilan Bank Mandiri yang menerangkan atau menjelaskan terkait produk Mandiri secara umum dan memberikan solusi terhadap kesulitan transaksi nasabah tersebut yang terjadi di luar jam kerja, hal tersebut berkaitan erat dengan penggunaan media social seperti *whatsapp*, *handpond*, *line* yang biasanya teller melayani pada hari sabtu dan minggu. Artinya teller bekerja tidak hanya pada jam layanan kantor akan tetapi juga teller diluar jam layanan dan bekerja pada hari sabtu dan minggu (7 hari dalam 24 jam atau 7/24).

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Oldham, Greg R. dan Hachman J. Richard. (1976). *Organizational behavior and human performance*. Academic Press Inc.
- Faturahman. (2015). *The job characteristics the theory: overview*. Jurnal Emba Vol.3 No.3 Hal. (1126-1139) Academic Press Inc.
- Mukul Ahmed Zafar Abu, Rayhan Johir Shah, Hoque Fazlul, Islam Faijul. (2013). *Job characteristics model of Hackman and Oldham in garment sector in bangladesh Characteristics.: A case study at savar area in Dhaka district*. Science Publishing Group.
- Kumar Aneel, Abbas Qaisar, Ghumro Ali Ikhtiar, Ashi Zeshan. (2011). *Asian journal of business and management sciences Job Characteristics and job satisfaction and motivation*. Vol.1 No.4. AJBMS publishing Inc.
- Hafernan Shelagh. (2004). *Modern Banking*. Cass Bussinis School, City University, London, UK
- Samiaji, Sarosa. Penelitian Kualitatif Dasar-dasar Sarosa Samiaji
- Achmad Bachrudin dan Harapan L. Tobing (2003). Analisis Data untuk Penelitian Survey menggunakan Lisrel 8. Bandung: Jurusan Statistika, FMIPA, UNPAD.
- Augusty Ferdinand (2002), *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Amstrong (1990). *Human Capital Management*. Kogan Page LTD.Australia Bogdan, R.C dan Biklen, S.K (1982). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*, Boston : Allyn and Bacon, Inc.
- Behson, Scott J., Eddy,Erik R. Lorenzet, Steven J. (2000). *The Importance Of The Critical Psychological States In The Job Characteristic Model: A Meta-Analytic And Structural Equations Modeling*

- Examination. Current Research in Social Psychology 5/12.
- Berry, Lily M (1998). Psychological at Work, 2nd edition. McGraw-Hill
- Bollen, Kenneth A (1989). Structural Equations with Latent Variables. Wiley Interscience.
- Boje David & Robert Dennehy's (2000), Managing in the Postmodern World 3rd Edition Dubuque, Iowa: Kendall/Hunt Publishing Company- Web version
- Campion, M.A., & McClelland, C.M (1991). Interdisciplinary Examination of the cost and Benefit of Enlarge Jobs: A Job Design Quasi-Experiment. Journal of Applied Psychology, 76, 186-198
- Cochran, William G. (1953). Sampling Techniques. John Wiley & Sons, Inc
- Cooper, Donald R & Schindler, Pamela S (2003). Business Research Methods, 8<sup>th</sup> edition. McGraw-Hill.
- Deming Edwards (1997). A Theory of Quality Management Underlying the Deming Management Method. Edisi pertama. University of Minnesota Twin Cities
- Denzin, K Norman (2001). Interpretive Autoethnography (Qualitative Research Methods). University of Illinois, USA. SAGE Publications, Inc
- Dessler, Gary (2010). The Human Resources Management 14<sup>th</sup> edition. Florida University.
- Drucker, Peter (2008). The Landmarks of Tomorrow.
- Herper & Row University of Virginia.
- Emir (2010). Analisis data kualitatif model Bogdan dan Biklen. Syracuse University.
- Edi Subekti (2003). Asuransi memasuki Era AFTA : Bersaing dalam hal strategi. Kompas, 27 Februari 2003
- Flippo, Edwin B. (1984). Personnel Management, 6th edition. McGraw-Hill, Inc
- Fayol (2005). General and Industrial management. London. Sir Isaac and Sons
- Fried, Y (1991). Meta-Analytic Comparison of the Job Diagnostic Survey and Job Characteristics Inventory as Correlated of Work Satisfaction and Performance. Journal of Applied Psychology, 76, 690-697.
- Frederichs, Robert (1970). A Sociology of Sociology New York The press
- Khun S, Thomas (1962). The Structure of scientific Revolution University of Chicago Press.
- Koontz, Harold (1993). A global perspective Volume 1 McGraw-Hill. University of California, USA.
- Ludwig (1968). General System Theory. Braziller. New York
- Sutrisno, Edi (2014). Manajemen SDM, Edisi 6. Kencana Prenada group (Hal. 244).

Stoner James A.F (1996),  
Management MSDM. Jakarta,  
Erlangga

Leanstead Stephen (2004).  
Organization Theory  
and Postmodern Thought. SAGE  
Publications 2455  
Teller Road Thousand  
oaks California

Terry, George (2013). Principles  
of management. Illinois Universitas  
Michigan USA

Internet:

<http://www.blogspot.com/Zulfika/Pa-radigm> a penelitian kuantitatif  
dan kualitatif/html.

<https://www.slideshare.net/anin11/teller-bank-tugas-Teller>