

### Pelayanan Teller

Petugas Teller sebagai petugas terdepan dalam melayani, membantu dan memberikan solusi bagi semua transaksi perbankan termasuk dalam memberikan jasa layanan yang mempengaruhi citra Bank Kalsel dalam pelayanan nya.

#### 1. Kesiapan Kerja Teller

- Teller telah siap melayani nasabah . Penampilan sesuai ketentuan, meja kerja bersih dan rapi, kelender, slip, warkat dan brosur (leaflet) tersedia lengkap, peralatan kerja seperti mesin hitung uang, alat pindai uang palsu, pulpen, komputer, mouse dan printer, kalkulator, hand sanitizer, serta lainnya berfungsi dengan baik.
- Selama jam layanan teller dilarang menggunakan handphone dan menggunakan social media lainnya.

#### 2. Sikap Teller

- Waktu nasabah menunggu hingga dilayani  
Apabila petugas sedang tidak ada nasabah dan tidak ada yang dikerjakan maka nasabah langsung dilayani. Namun, apabila petugas sedang ada nasabah maka menunggu sampai dengan nasabah tersebut selesai dilayani dan apabila petugas sedang ada yang dikerjakan maka di meja wajib ada papan administrasi.
- Sikap awal layanan  
Menyambut nasabah dengan berdiri, senyum dan tangan dalam keadaan ditangkupkan di dada sambil mengucapkan selamat pagi, siang atau sore disesuaikan dengan waktunya. Petugas memperkenalkan diri, menanyakan nomor antrian, nama nasabah serta keperluan nasabah.
- Sikap selama melayani  
Petugas murah senyum, pandangan petugas selalu ke arah nasabah apabila berbicara, fokus dalam melayani tidak sambil mengerjakan hal yang lain, memastikan kebenaran bahwa nasabah yang datang merupakan pemilik rekening apabila penarikan uang serta menyampaikan customer emphatic dan intimacy apabila diperlukan.
- Sikap mengakhiri layanan  
Sebelum mengakhiri layanan petugas Kembali menanyakan atau menawarkan bantuan kepada nasabah seperti “ada lagi yang bisa dibantu pak / bu??”. Apabila Nasabah tidak ada lagi transaksi, petugas berdiri dan tangan ditangkupkan ke dada sambil mengucapkan terima kasih beserta salam waktu yang disesuaikan seperti “ Terima kasih selamat pagi/siang/sore hati hati di jalan pak / bu”

#### 3. Skill Teller

- Ketentuan Dan Ijin Menghitung Uang
  - Teliti kebenaran pengisian form transaksi, warkat dan jumlah uang yang disetor, Tarik atau yang di bayarkan. Periksa tanggal, nominal terbilang, nama dan nomor rekening (TNT Nano)”

- Rapikan uang yang disetor atau yang di bayarkan oleh nasabah. Hitunglah uang secara manual di atas counter atau mesin hitung dalam posisi terlihat oleh nasabah.
- Teller mengonfirmasi jumlah uang yang telah dihitung, apabila jumlah uang fisik nasabah lebih dari nominal yang tertera pada slip transaksi, maka teller dapat mengonfirmasi kepada nasabah."

#### Konfirmasi Transaksi dan Jumlah Uang Nasabah

- Sebutkan jenis transaksi dan konfirmasi jumlah uang, dan rekening tujuan serta biaya contoh : Ibu setor ya Bu, jumlah uangnya Rp... ,.. ke rekening No .., biayanya sebesar Rp ...,,"
- Periksa dan tunjukkan validasi kepada nasabah"

#### - Mengalihkan / mengedukasi transaksi ke e-channel

Petugas diwajibkan mengedukasi nasabah untuk bertransaksi melalui layanan E-Channel Bank Kalsel seperti ATM / Mobile Banking pada saat akhir layanan.

#### - Waktu transaksi

- Setor uang (maksimal Rp. 5 juta)
  - > 1.30 s/d 2.00 menit : Ideal
- Tarik Uang (maksimal Rp. 15 juta)
  - 2.00 s/d 3.00 menit : Ideal
- Transfer Debit Rekening
  - 2.00 s/d 3.00 menit : Ideal

#### - Persyaratan Transaksi

Persyaratan untuk transaksi setoran, penarikan maupun transfer dana cukup dengan KTP dan Buku Tabungan.

Bank Kalsel  
Cabang Kandungan



M Louthfi Rahmany  
Kepala