

## **PERANAN BAGIAN TELLER DAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI LPD DESA ADAT KESIMAN**

**Komang Tri Wahyuni<sup>(1)</sup>, Sagung Oka Pradnyawati<sup>(2)</sup>, Ida Ayu Made Sitha Soma Dwiyantri<sup>(3)</sup>**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

*E-mail: [triwahyuni@unmas.ac.id](mailto:triwahyuni@unmas.ac.id)<sup>1</sup>, [sagungoka@unmas.ac.id](mailto:sagungoka@unmas.ac.id)<sup>2</sup>*

### **Abstrak**

Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Adat Kesiman adalah Lembaga Keuangan milik Desa Pakraman Kesiman yang bertempat di wilayah Desa Pakraman Kesiman yang meliputi 3 (tiga) Desa Dinas yaitu Kelurahan Kesiman, Desa Kesiman Petilan, dan Desa Kesiman Kertalangu, dan terdiri dari 32 Banjar Adat.

Kehadiran LPD Desa Adat Kesiman membuat masyarakat memiliki akses untuk menyimpan dananya. Berdasarkan data profil pembukaan rekening rata – rata mata pencaharian masyarakat kesiman adalah pedagang atau pelaku UMKM. Kesulitan yang sering dihadapi oleh masyarakat kesiman adalah dalam mengelola keuangan (literasi keuangan). LPD Desa Adat Kesiman mengakomodasi permasalahan masyarakat dengan menawarkan Simpanan dan Deposito khususnya untuk pelaku UMKM.

Kenaikan jumlah nasabah di LPD Desa Adat Kesiman yaitu rata-rata sebesar 8,5% di 2020. Kenaikan tertinggi ada di tahun 2021 yaitu sebesar 13%, ini tidak lepas dari peranan Bagian Teller dan Customer Service, yang membuat kepercayaan masyarakat terhadap LPD Desa Adat Kesiman semakin meningkat.

**Kata kunci:** Bagian Teller, Customer Service, Lembaga Pengkreditan Desa .

### **ANALISIS SITUASI**

Indonesia memiliki salah satu provinsi yang terkenal dengan adat istiadat yaitu Provinsi Bali, salah satu keunikan di Bali ialah kebudayaannya, Keunikan yang dimaksud adalah eksistensi dari desa Pakraman/Desa Adat. Cakupan desa pakraman tidak hanya dari peran – peran kebudayaan dan keagamaan melainkan juga pelayanan umum dan ekonomi yang berasal dari pemerintah. Untuk menunjang dan memperlancar perekonomian pada pedesaan, maka dibentuklah lembaga keuangan milik desa pakraman atau desa adat yaitu Lembaga Perkreditan Desa (LPD) yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat desa Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Adat Kesiman adalah Lembaga Keuangan milik Desa Pakraman Kesiman yang bertempat di wilayah Desa Pakraman Kesiman yang meliputi 3 (tiga) Desa Dinas yaitu Kelurahan Kesiman, Desa Kesiman Petilan, dan Desa Kesiman Kertalangu, dan terdiri dari 32 Banjar Adat. Sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja Bendesa dan Pengurus LPD, Pemerintah Kota Denpasar membuat trobosan dengan memberikan reward (penghargaan) kepada LPD berprestasi. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) Adat Kesiman adalah salah satu Lembaga perkreditan desa yang mendapatkan penghargaan sebagai LPD berprestasi sekota Denpasar pada tahun 2008, 2013, 2014, dan 2015, dan pada tahun 2020 LPD Desa Adat Kesiman juga mendapatkan penghargaan Indonesia Amired Award saat berada di bawah

pimpinan Drs. I Wayan Rayun MBA. Selain itu LPD Desa Adat Kesiman merupakan LPD pertama yang memiliki ATM sendiri tanpa kartu ATM sehingga nasabah dapat melakukan penarikan uang atau transaksi non-tunai secara mandiri

Kehadiran LPD Desa Adat Kesiman membuat masyarakat memiliki akses untuk menyimpan dananya. Berdasarkan data profil pembukaan rekening rata – rata mata pencaharian masyarakat kesiman adalah pedagang atau pelaku UMKM. Kesulitan yang sering dihadapi oleh masyarakat kesiman adalah kesulitan dalam mengelola keuangan. LPD Desa Adat Kesiman mengakomodasi permasalahan masyarakat dengan menawarkan Simpanan dan Deposito khususnya untuk pelaku UMKM.

LPD Desa Adat Kesiman mempunyai produk Simpanan dan Deposito. Produk Simpanan yang dimiliki LPD Desa Adat Kesiman diantaranya Tabungan wajib, Tabungan Sukarela, dan Tabungan berjangka. Tabungan berjangka yaitu TANTRI (Tabungan Tri Hita Karana) yaitu simpanan yang Khusus disiapkan sejak dini untuk melaksanakan upacara agama kemudian hari, TAHTUA (Tabungan Hari Tua) yaitu simpanan khusus disiapkan sejak dini sebagai jaminan di hari tua/pensiun sesuai usia dan TAMAS (Tabungan Pelajar & Mahasiswa) yaitu simpanan yang khusus disiapkan sejak dini untuk biaya pendidikan dikemudian hari, selain Simpanan LPD Desa Adat Kesiman memiliki Deposito dengan Bunga 3% untuk 1 Bulan, 4% untuk 3 bulan, 4,5% untuk 6 bulan dan 5% untuk 12 bulan.

Jumlah nasabah di LPD Desa Adat Kesiman mengalami kenaikan yaitu sebesar 8,5% pada tahun 2020 dan kenaikan tertinggi ada di tahun 2021 sebesar 13%, di karenakan peranan bagian teller dan customer service yang membuat kepercayaan masyarakat terhadap LPD Desa Adat Kesiman semakin meningkat. Pentingnya peranan bagian teller dan customer service, pun banyak kendala yang dihadapi di lapangan sehingga pekerjaan kurang efektif.

## **PERUMUSAN MASALAH**

Permasalahan pada bagian teller dan customer service yang ada LPD Desa Adat Kesiman, yang membuat pekerjaan kurang efektif yaitu : (a) Tampilan sistem komputer yang memiliki background yang sama antara setoran dan penarikan, (b) pengarsipan yang terkadang masih tidak sesuai dengan urutannya,(c) Mesin penghitung uang di Kantor Kas Pembantu yang sudah tua, dan (d) kurangnya pemahaman dalam mengaplikasikan sistem penginputan tabungan,

## **SOLUSI YANG DIBERIKAN**

Adapun solusi yang diberikan kepada LPD Desa Adat Kesiman (a) Pada saat perhitungan bunga tabungan, sebaiknya menggunakan Metode Perhitungan Bunga Tabungan rata-rata, (b) Melakukan pengarsipkan dengan formula register, (c) membuatkan sistem informasi manajemen (SIM) tentang Tata cara menabung melalui Bagian Teller, (d) membuatkan prosedur ke Bagian Customer service (e) Prosedur / tahapan – tahapan dalam pembuatan Tabungan dan Deposito

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian masyarakat dalam melaksanakan program kerja yang penulis tawarkan untuk mengatasi permasalahan yang sudah ditemui saat observasi dilakukan yaitu memberikan penyuluhan mengenai pentingnya pelaksanaan kegiatan pada bagian Teller dengan membuatkan prosedur, yaitu saat (a) Memproses transaksi penyetoran dan penarikan tabungan nasabah (b) Melakukan transaksi pembayaran Air, Listrik, Telkom dan BPJS. Pada Bagian Customer Service (c) Mengisi formulir register pembukaan rekening dan (d) Mengelompokkan transaksi – transaksi yang disetorkan oleh Teller dan Customer Service.

(f) melatih SDM di bagian teller dan customer service agar lebih terampil dan cekatan dalam melaksanakan kegiatan di bagian Teller dan Customer Service di LPD Desa Adat Kesiman.

### **HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Pencapaian kegiatan dalam pemanfaatan Menambah ilmu tentang LPD serta pengalaman mahasiswa tentang dunia kerja secara nyata.
2. Menemukan perbandingan antara Teori dengan yang ada di lapangan pada bagian Teller dan Customer Service di LPD Desa Adat kesiman yaitu perbandingan antara : (a) Metode Perhitungan Bunga Tabungan, (b) Mengarsipkan formular register, (c) Tata cara menabung melalui Teller, (d) Perhitungan Bunga Tabungan dan (e) Prosedur / tahapan – tahapan dalam pembuatan Tabungan dan Deposito.
3. Melatih diri dalam berkomunikasi, bertanggungjawab, disiplin serta jujur baik terhadap rekan kerja maupun terhadap pekerjaan yang diberikan

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

1. Bahwa tugas dan tanggung Jawab pada bagian Teller di LPD Desa Adat kesiman meliputi antara lain (a) Memproses transaksi penyetoran dan penarikan tabungan nasabah (b) Melakukan transaksi pembayaran Air, Listrik, Telkom dan BPJS. Pada Bagian Customer Service (c) Mengisi formulir register pembukaan rekening dan (d) Mengelompokkan transaksi – transaksi yang disetorkan oleh Teller dan Customer Service.
2. Manfaat dari observasi bagian Teller di LPD Desa Adat Kesiman, yaitu dapat mengerti dan memahami kegiatan operasional pada bagian Teller dan Customer Service di LPD Desa Adat Kesiman.
3. Menemukan perbandingan antara Teori dan Praktik di bagian Teller dan Customer yaitu perbandingan antara : (a) Metode Perhitungan Bunga Tabungan, (b) Mengarsipkan formular register, (c) Tata cara menabung melalui Teller, (d) Perhitungan Bunga Tabungan dan (e) Prosedur / tahapan – tahapan dalam pembuatan Tabungan dan Deposito

Saran dan pendapat yang bisa dijadikan bahan pertimbangan, yaitu:

1. Disarankan LPD Desa Adat Kesiman dapat memperbaharui sarana dan prasarana yang sudah seharusnya untuk di perbaharu, agar dapat memperlancar kegiatan di bagian Teller dan Customer Service.
2. Kedepannya diharapkan LPD Desa Adat Kesiman, melakukan pengarsipan sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun transaksi atau menyediakan tenaga kerja yang di khususkan untuk melakukan pengarsipan, sehingga mempermudah kerja bagian Teller dan Customer service.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Cermati.com, 30 Juni 2022. Metode Perhitungan Bunga Tabungan

<https://www.cermati.com/artikel/ketahui-tipe-dan-cara-menghitung-bunga-tabungan>

Diunggah tanggal 11 Juli 2021.

ES Bagaskoro, 2017. Pengarsipan Formulir

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/7100/TA%20BAB%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

R Agrosamdhyo, 2022. Perhitungan Bunga Tabungan

Modul Perkuliahan Akuntansi Perbankan, Perhitungan Bunga Tabungan Berdasarkan Saldo Terendah

Riniisparwati, 15 Agustus 2020, Tata Cara Menabung Melalui Teller

<https://riniisparwati.com/cara=menabung-di-teller-bri/>

R Mulyaningtyas, 2019. Prosedur Tabungan dan Deposito

<https://dspace.uui.ac.id/bitstream/handle/123456789/16443/05.2%20bab%202.pdf?sequence=7&isAllowed=y>