KEMNAKER

PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

Teller Bank



KEMENTERIAN KETENAGAKERJAAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PEMBINAAN PELATIHAN VOKASI DAN PRODUKTIVITAS
DIREKTORAT BINA STANDARDISASI KOMPETENSI DAN PROGRAM PELATIHAN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT Program Pelatihan Berbasis Kompetensi dengan judul **"Teller Bank"** dapat tersusun dengan baik.

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 31 tahun 2016 tentang Sistem Pelatihan Kerja Nasional dan Peraturan Presiden Nomor 68 tahun 2022 tentang Revitalisasi Pendidikan Vokasi dan Pelatihan Vokasi, mengamanahkan bahwa setiap penyusunan program pelatihan kerja berbasis kompetensi harus mengacu kepada Standar Kompetensi Kerja yang meliputi Standar Kompetensi Internasional, Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI), atau Standar Kompetensi Khusus.

Program pelatihan ini menjadi acuan dalam pelaksanaan pelatihan kerja, baik yang diselenggarakan oleh lembaga pelatihan kerja pemerintah dan swasta. Dengan menjadikan program pelatihan ini sebagai acuan diharapkan lulusan pelatihannya sesuai kebutuhan kompetensi dari dunia usaha maupun dunia industri.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan tuntunan kepada kita semua dalam melakukan berbagai upaya untuk menunjang proses pelaksanaan pelatihan berbasis kompetensi guna menghasilkan tenaga kerja yang kompeten dan berdaya saing tinggi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Jakarta, September 2023

Direktur
Bina Standarisasi Kompetensi
dan Program Pelatihan,

Moh. Amir Syarifuddin, S.T, M.M
NIP. 19690725 199703 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1
DAFTAR ISI 2
PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI 3
A. INFORMASI UMUM 3
1. Judul 3
2. Kode 3
3. Jenis Program 3
4. Metode Pelatihan 3
5. Tujuan 3
6. Profil Kompetensi 3
7. Jenis Standar Kompetensi 3
8. Persyaratan Peserta Pelatihan 4
9. Persyaratan Instruktur 4
B. KURIKULUM 4
1. Kelompok Inti 4
2. Kelompok Penunjang 4
C. SILABUS 5
D. DAFTAR PERALATAN YANG DIGUNAKAN 13
E. DAFTAR BAHAN YANG DIBUTUHKAN 14
PENYUSUN 16

PROGRAM PELATIHAN BERBASIS KOMPETENSI

A. INFORMASI UMUM

1.	Judul		:	Teller Bank
2.	Kode Program Pelatihan		:	K.64.BSM03.4211.J3.23.L.0180.01.01
3.	Jenis Program Pelatihan		:	Kualifikasi 3
4.	Metode Pelatihan		:	Luring
5.	Tujuan		:	Setelah mengikuti pelatihan ini peserta kompeten melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan / penarikan uang tunai / non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam komput bank dengan benar sesuai dengan SOP
6.	Profil Kompetensi		:	- Kemampuan dalam melakukan komunikasi dan koordinasi memberikan layanan kepada nasabah sesuai dengan cermat dan obyektif baik internal maupun eksternal dengan disiplin dan direktif. - Kemampuan melakukan verifikasi tanda tangan dengan teliti, cermat, dan hati – hati. - Kemampuan menghitung uang tunai dengan cepat dan akurat dan mengenali uang asli dengan teliti, cermat, dan hati – hati - Kemampuan mengenali warkat dengan teliti, cermat, dan hati – hati. - Menggunakan aplikasi komputer IT untuk layanan teller dengan menggunakan password yang selalu dirubah dengan teliti, cermat, dan hati – hati.
7.	Jenis Standar Kompetensi		:	SKKNI No. 326 Tahun 2013
8.	Persyaratan Peserta		:	
	8.1.	Pendidikan	:	SMA
	8.2.	Pelatihan	:	-
	8.3.	Pengalaman Kerja	:	-
	8.4.	Umur	:	Minimal 18 Tahun
	8.5.	Persyaratan Khusus	:	-

9.	Persyaratan Instruktur		:	
	9.1.	Pendidikan	:	Minimal S1/Sederajat
	9.2.	Pelatihan Metodologi	:	Memiliki sertifikat pelatihan instruktur terampil pelaksana
	9.3.	Pelatihan Teknis	:	Sertifikat kompetensi pelaksana
	9.4.	Pengalaman Kerja	:	2 tahun sebagai instruktur dan/atau pernah mengikuti pelatihan di bidang perbankan
	9.5.	Persyaratan Khusus	:	-

B. KURIKULUM

No.	Judul Unit Kompetensi	Kode Unit	Perkiraan Waktu Pelatihan		
			Teori	Prak-tek	Jum-lah
I.	**Kelompok Inti**				
1.1.	Melakukan Proses Awal Hari	K.641266.001.01	7	40	47
1.2.	Melakukan Transaksi dengan Nasabah	K.641266.002.01	7	50	57
1.3.	Melakukan Proses Akhir Hari	K.641266.003.01	8	40	48
		Jumlah I	**22**	**130**	**152**
II.	**Kelompok Penunjang**				
2.1.	Soft Skill	-	20	-	20
2.2.	Produktivitas	-	8	-	8
		Jumlah II	**28**	**-**	**28**
		Jumlah I + II	**50**	**130**	**180**
III.	**On The Job Training (OJT) / Pendampingan**		-		

C. SILABUS

I. KELOMPOK UNIT KOMPETENSI

1.1 Unit Kompetensi : Melakukan Proses Awal Hari
Kode Unit : K.641266.001.01
Perkiraan Waktu : 47 JP @ 45 menit
Metode : Luring
Capaian Unit Kompetensi : Terimplementasikannya pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk mempersiapkan transaksi dengan nasabah dengan melakukan proses awal hari

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA		INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN		KETERAMPILAN DAN SIKAP		DURASI
1. Mempersiapkan proses awal hari	1.1	Ruang lingkup, tugas dan tanggung jawab seorang *Teller* dijelaskan sesuai dengan *Job Description* yang ditetapkan bank	Dipersiapkan proses awal hari sesuai dengan kewenangan bertransaksi dengan nasabah berdasarkan pada kebijakan yang ditetapkan oleh bank	1.1	Penjelasan tentang: Ruang lingkup, tugas dan tanggung jawab seorang *teller* sesuai dengan *Job description*	1.1	Menjelaskan ruang lingkup, tugas dan tanggung jawab seorang teller sesuai dengan *Job Description* yang ditetapkan bank.	14 JP
	1.2	Sistem dan prosedur transaksi untuk melayani nasabah dijelaskan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh bank		1.2	Jenis dan karakteristik produk dana pihak ketiga dan jasa lainnya	1.2	Menjelaskan system dan prosedur transaksi untuk melayani nasabah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh bank	
	1.3	Batasan kewenangan bertransaksi dengan nasabah diidentifikasi berdasarkan pada kebijakan yang ditetapkan oleh bank		1.3	Sistem dan prosedur transaksi untuk melayani nasabah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh bank	1.3	Mengidentifikasi batasan kewenangan bertransaksi dengan nasabah berdasarkan pada kebijakan yang ditetapkan oleh bank.	

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA		INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN		KETERAMPILAN DAN SIKAP		DURASI
				1.4	Cara mengidentifikasi kewenangan bertransaksi dengan nasabah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh bank			
2. Mengidentifikasi transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah	2.1	Jenis produk dana pihak ketiga dan layanan jasa lainnya terkait pelayanan *Teller* diidentifikasi sesuai dengan yang ditawarkan oleh bank	Diidentifikasinya transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah.	2.1	Pengantar perbankan dan sektor sistem perbankan	2.1	Mengidentifikasi jenis produk dana pihak ketiga dan layanan jasa lainnya terkait pelayanan teller sesuai dengan penawaran bank	13 JP
	2.2	Persyaratan tentang jenis produk / layanan terkait dengan pelayanan Teller diidentifikasi sesuai dengan dan prosedur bank		2.2	*Product knowledge* jenis produk dan jasa pihak ketiga yang ditawarkan oleh bank.	2.2	Mengidentifikasi persyaratan tentang jenis produk / layanan terkait dengan pelayanan teller sesuai dengan system prosedur bank	
	2.3	Risiko setiap jenis produk dan layanan terkait dengan layanan Teller diidentifikasi sesuai dengan kebijakan bank dan atau praktik umum perbankan		2.3	Service excellent	2.3	Mengidentifikasi risiko.setiap jenis produk dan layanan terkait dengan layanan teller sesuai dengan kebijakan bank dan atau praktik umum perbankan	
3. Mempersiapkan kebutuhan dana tunai	3.1	Pemenuhan kebutuhan dana tunai dilakukan	Dipersiapkannya kebutuhan dana tunai	3.1	Kebutuhan uang tunai diperhitungkan sesuai kebutuhan	3.1	Melakukan pemenuhan kebutuhan dana tunai dengan mengikuti	20 JP

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA		INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN		KETERAMPILAN DAN SIKAP		DURASI
		dengan mengikuti sistem dan prosedur bank					sistem dan prosedur bank.	
	3.2	Formulir transaksi dipersiapkan sesuai dengan sistem dan prosedur bank		3.2	Mempersiapkan dokumen berupa formulir pengajuan dana kas	3.2	Mempersiapkan formulir transaksi sesuai dengan sistem dan prosedur bank.	
Asesmen								

1.2 Unit Kompetensi : Melakukan Transaksi dengan Nasabah
Kode Unit : K.641266.002.01
Perkiraan Waktu : 57 JP @ 45 menit
Metode : Luring
Capaian Unit Kompetensi : Terimplementasikannya pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan Transaksi Tunai / Non Tunai dengan nasabah. Transaksi dimaksud adalah bagian dari layanan perbankan seperti tabungan, deposito atau giro.

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN		KETERAMPILAN DAN SIKAP		DURASI
1. Mengidentifikasi transaksi nasabah	1.1	Permintaan layanan perbankan yang diajukan oleh nasabah diidentifikasi sesuai dengan jenis produk / layanan yang ditawarkan oleh bank (tunai / non tunai).	Diidentifikasinya tawaran permintaan layanan oleh nasabah	1.1	Ruang lingkup, tugas dan tanggung jawab seorang *teller* sesuai dengan *Job description*	1.1	Mengidentifikasi permintaan layanan yang diajukan oleh nasabah sesuai dengan jenis produk / layanan yang ditawarkan oleh bank (tunai / non tunai).	10 JP
	1.2	Formulir dan dokumentasi layanan yang diajukan nasabah diverifikasi sesuai kebijakan, sistem dan prosedur bank		1.2	Jenis dan karakteristik produk dana pihak ketiga dan jasa lainnya	1.2	Memverifikasi formulir dan dokumentasi layanan yang diajukan nasabah sesuai kebijakan, system dan prosedur bank.	
	1.3	Tindakan *contingency* seperti rekomendasi		1.3	Sistem dan prosedur transaksi untuk melayani nasabah sesuai dengan	1.3	Melakukan Tindakan *contingency*	

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN		KETERAMPILAN DAN SIKAP		DURASI
		pelaporan kepada PPATK, *enhance due diligence* dan penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML			kebijakan yang ditetapkan oleh bank		seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK, *enchance due diligence* dan penolakan transaksi apabila terdapat indikasi transaksi AML.	
				1.4	Cara mengidentifikasi kewenangan bertransaksi dengan nasabah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh bank			
2. Melakukan layanan transaksi tunai dengan nasabah	2.1	Setoran tunai dari nasabah diterima sesuai dengan sistem prosedur bank	Dilayaninya transaksi tunai nasabah baik transaksi setoran maupun pembayaran (pengambilan) sesuai dengan sistem prosedur bank	2.1	Cara melayani transaksi tunai nasabah baik setoran maupun pembayaran (pengambilan) sesuai dengan sistem prosedur bank.	2.1	Menerima setoran tunai dari nasabah sesuai dengan system prosedur bank	23 JP
	2.2	Pembayaran tunai dilakukan kepada nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank		2.2	Melakukan validasi transaksi di formulir dan dokumen transaksi nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank.	2.2	Melakukan pembayaran tunai kepada nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank.	
	2.3	Transaksi tunai di atas dibukukan sesuai dengan sistem dan prosedur bank				2.3	Membukukan transaksi tunai sesuai dengan system dan prosedur bank.	

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN		KETERAMPILAN DAN SIKAP		DURASI
	2.4	Formulir dan dokumen transaksi nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank				2.4	Memvalidasi formulir dan dokumen transaksi nasabah sesuai dengan 10omput dan prosedur bank.	
3. Melakukan layanan transaksi non tunai dengan nasabah	3.1	Formulir dan dokumen transaksi non tunai nasabah diverifikasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank	Dilayaninya transaksi non tunai dengan nasabah baik transaksi setoran maupun pembayaran (pengambilan) sesuai dengan sistem prosedur bank	3.1	Cara melayani transaksi non tunai nasabah baik setoran maupun pembayaran (pengambilan) sesuai dengan sistem prosedur bank.	3.1	Memverifikasi formulir dan dokumen transaksi non tunai nasabah sesuai dengan system dan prosedur bank.	24 JP
	3.2	Transaksi non tunai di atas dibukukan sesuai dengan sistem dan prosedur bank		3.2	Memeriksa dokumen transaksi nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur	3.2	Membukukan transaksi non tunai sesuai dengan sistem dan prosedur bank.	
	3.3	Transaksi non tunai nasabah divalidasi sesuai dengan sistem dan prosedur bank		3.3	Melakukan validasi transaksi di formulir dan dokumen transaksi nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur bank.	3.3	Memvalidasi transaksi non tunai nasabah sesuai dengan system dan prosedur bank.	
				3.4	Menunjukkan hasil validasi dari transaksi non tunai kepada			

ELEMEN KOMPETENSI		KRITERIA UNJUK KERJA	INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN		KETERAMPILAN DAN SIKAP		DURASI
					nasabah sesuai dengan sistem dan prosedur			
Asesmen								

1.3 Unit Kompetensi : Melakukan Proses Akhir Hari
Kode Unit : K.641266.003.01
Perkiraan Waktu : 48 JP @ 45 menit
Metode : Luring
Capaian Unit Kompetensi : Terimplementasikannya pengetahuan dan keterampilan serta sikap kerja yang diperlukan untuk melakukan penutupan transaksi harian.

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA		INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN			KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
1. Menyerahkan uang tunai dan dokumen transaksi	1.1	Uang tunai dan dokumen transaksi diserahkan kepada *supervisor (head – teller / operation head)*	- Diserahkannya uang tunai dan dokumen transaksi kepada *head teller / operation head*.	1.1	Cara memverifikasi ulang transaksi per hari tersebut baik dokumen maupun uang tunai / non tunai.	1.1	Menyerahkan uang tunai dan dokumen transaksi kepada *supervisor (head – teller / operation head)*	24 JP
	1.2	Laporan transaksi harian *teller* dibuat secara manual atau menggunakan sistem aplikasi system IT ditutup termasuk laporan transaksi yang belum terselesasikan, rekomendasi laporan transaksi keuangan tunai (CTR) dan transaksi		1.2	Cara mengiput denominasi uang baik secara manual maupun melalui sistem aplikasi.	1.2	Membuat laporan transaksi harian *teller* secara manual atau menggunakan sistem aplikasi.	

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA		INDIKATOR UNJUK KERJA	PENGETAHUAN			KETERAMPILAN DAN SIKAP	DURASI
		keuangan mencurigakan (STR) kepada supervisor						
2. Menutup transaksi harian	2.1	Transaksi harian *teller* ditutup dengan penyerahan laporan dan menutup menu dalam aplikasi system IT	- Transaksi harian ditutup	2.1	Cara menutup laporan harian secara manual dan sistem	2.1	Menutup transaksi harian *teller* dengan penyerahan laporan dan menutup menu dalam aplikasi system IT.	24 JP
	1.1	Mematikan komputer dan meninggalkan tempat kerja tanpa membawa uang tunai dan dokumen transaksi.	-	2.2	Mengembalikan uang tunai ke brankas	2.2	Mematikan komputer dan meninggalkan tempat kerja tanpa membawa uang tunai dan dokumen transaksi.	
Asesmen								

D. DAFTAR PERALATAN YANG DIGUNAKAN

Judul : Teller Bank
Perkiraan Waktu : 180 JP
Bentuk : Luring

NO	DAFTAR PERALATAN	SPESIFIKASI	JUMLAH	SATUAN
1	PC/Komputer	Monitor 17” Prosesor Core i7 RAM 16 GB Hardisk 516 GB	1	Unit
2	Printer Passbook (sharing 2 orang)	Standar (atau sejenisnya untuk mencetak dengan passbook)	1	Unit
3	Printer *Dot Matrix* (sharing 2 orang)	Standar (atau sejenisnya untuk mencetak dengan kertas *Continous form*)	1	Unit
4	Printer dan Scanner (sharing 2 orang)	Standar, hitam putih / warna	1	Unit
5	Mesin Hitung uang (sharing 2 orang)	Standar	1	Unit
6	Infocus	Standar	1	Unit
7	Lampu ultraviolet	Lampu ungu	1	Unit
8	Cash Box	Ukuran sedang	1	Unit
9	Banking system	Standar	1	Unit

E. DAFTAR BAHAN YANG DIBUTUHKAN

Judul : Teller Bank
Perkiraan Waktu : 180 JP
Jumlah Peserta : 1 (satu) Orang
Bentuk : Luring

NO	DAFTAR BAHAN	SPESIFIKASI	JUMLAH	SATUAN
1	Kertas	A4 80 gr	1 (sharing 2 orang)	Rim
2	Tinta Printer	Sesuai spesifikasi printer	1 (sharing 2 orang)	Unit
3	Pita Printer Passbook	Sesuai spesifikasi printer	1 (sharing 2 orang)	Unit
4	Pita Printer *Dot Matrix*	Sesuai spesifikasi printer	1 (sharing 2 orang)	Unit
5	Bolpoin	warna biru	1	Unit
6	Stapler	HD 50	1	Unit
7	Staples	No. 3-1M	1	Unit
8	Box File (Box Arsip)	- Ukuran kecil, standar - Ukuran sedang, standar	1	Unit
9	Kalkulator	Kalkulator sederhana, penjumlahan, pengurangan, pembagian	1	Unit
10	Stempel Verifikasi	Ukuran Sedang	1	Unit
11	Stempel sesuai aslinya	Ukuran Sedang	1	Unit
12	Busa untuk menghitung uang	Ukuran sedang	1	Unit

13	Boardmarker	Hitam	2 (sharing 16 orang)	Unit
14	Ban uang	Untuk pecahan : Rp 1.000,- Rp 2.000,- Rp 5.000,- Rp 10.000,- Rp 20.000.- Rp 50.000.- Rp 100.000,-	@ 1 (sharing 8 orang)	Bendel
15	Amplop uang	Ukuran sedang	1 (sharing 8 orang)	Bendel
16	Uang dummy	Untuk pecahan : Rp 1.000,- Rp 2.000,- Rp 5.000,- Rp 10.000,- Rp 20.000.- Rp 50.000.- Rp 100.000,-	@100	Lembar
17	Karet gelang	Standar	1 (sharing 16 orang)	Pack

F. NAMA PENYUSUN

NO.	NAMA	INSTITUSI	JABATAN / PROFESI	KETERANGAN
1.	Putri Eldyani, SE., M.M.	BBPVP SEMARANG	Instruktur Ahli Madya Kejuruan Bisnis Manajemen	
2.	Iwan Ananto Satputro, S.IP.,M.M.	PT. BPR Artamas	Direktur Utama	