

Lembar Kerja Siswa (LKS): Simulasi Peran Layanan Perbankan

Gunakan lembar kerja ini untuk mencatat hasil observasi, refleksi, dan analisis dari setiap stasiun yang kalian kunjungi. Pastikan setiap anggota kelompok berkontribusi dalam diskusi dan simulasi.

Stasiun 1: Teller - Observasi Simulasi Setoran Tunai
Gunakan checklist di bawah ini untuk menilai rekan yang berperan sebagai Teller dalam skenario nasabah terburu-buru (Rp5.000.000,-).

Indikator Layanan & Ketelitian	Ya	Tidak
Melakukan Greeting (Senyum, Salam, Sapa) meskipun nasabah terburu-buru.		
Menghitung uang dengan teliti (mesin/manual) di depan nasabah.		
Melakukan validasi slip dan konfirmasi nominal sebelum cetak buku.		
Menghindari terjadinya selisih kas dengan fokus pada akurasi.		

Catatan Tambahan Stasiun 1: Bagaimana cara Teller menenangkan nasabah tanpa mengurangi kecepatan kerja?

.....

.....

.....

.....

Stasiun 2: Customer Service (CS) - Refleksi Solusi & Keluhan

Analisis Kasus: Berdasarkan simulasi penanganan nasabah marah terkait biaya administrasi dan prosedur kartu ATM tertelan, jawablah pertanyaan berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip 'Attention' dan 'Empati' saat menghadapi nasabah yang marah?

.....

.....

.....

.....

2. Tuliskan langkah darurat (Action) yang harus segera dilakukan CS saat menerima laporan kartu ATM tertelan:

.....

.....

.....

.....

Stasiun 3: Sales Funding Representative - Draft Pitching Plan

Tugas: Susunlah draf singkat untuk meyakinkan nasabah memindahkan dana Rp500.000.000 ke produk **Deposito**.

Tahapan Pitching	Draf Komunikasi / Argumen
Opening & Identifikasi Kebutuhan
Presentation (Bunga & Keamanan LPS)

Handling Objection (Jika
nasabah butuh uang
mendadak)

.....

.....

.....

.....

Penilaian Sumatif: Uji Kompetensi Layanan Perbankan

Bagian I: Pilihan Ganda

Pilihlah satu jawaban yang paling tepat berdasarkan materi dan simulasi yang telah dipelajari.

1. Petugas bank yang bertanggung jawab atas akurasi perhitungan uang tunai dan validasi slip setoran dalam transaksi harian adalah...

- A) Customer Service
- B) Sales Funding Representative
- C) Teller
- D) Analis Kredit

2. Jika terjadi ketidaksesuaian antara jumlah uang fisik di laci dengan catatan pada sistem di akhir hari, kondisi ini disebut...

- A) Validasi
- B) Selisih Kas
- C) Cross-selling
- D) Likuiditas

3. Dalam prinsip 'Service Excellence' (A3), tindakan nyata yang dilakukan petugas untuk menyelesaikan masalah nasabah (seperti memblokir kartu ATM yang tertelan) disebut...

- A) Attitude
- B) Attention
- C) Action
- D) Accountability

4. Produk pendanaan yang menawarkan bunga kompetitif namun dana hanya dapat diambil setelah jangka waktu tertentu (misal 3 atau 6 bulan) adalah...

- A) Tabungan Berjangka
- B) Giro
- C) Deposito
- D) Kredit Modal Kerja

5. Teknik menawarkan produk tambahan kepada nasabah yang sudah ada (misal menawarkan Deposito kepada nasabah Tabungan) dikenal dengan istilah...

- A) Greeting
- B) Cross-selling
- C) Validasi
- D) Pitching

Bagian II: Analisis Esai

Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan analisis yang mendalam.

1. Analisis Perbedaan Tanggung Jawab: Berdasarkan simulasi di Stasiun 2 dan Stasiun 3, jelaskan perbedaan mendasar antara peran Customer Service (CS) dan Sales Funding Representative dalam hal interaksi dengan nasabah dan tujuan utama pekerjaan mereka.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Analisis Risiko Etika: Mengapa kepatuhan terhadap SOP (seperti tidak memproses transaksi tanpa dokumen asli) sangat krusial bagi reputasi sebuah bank? Hubungkan jawabanmu dengan dampak kepercayaan masyarakat.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....