

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Industri perbankan merupakan suatu industri jasa yang cukup dominan di dalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Seiring semakin berkembangnya bank-bank di Indonesia yang berpotensi, menyebabkan dunia perbankan mengalami persaingan yang ketat dalam pelayanan penggunaan jasa akan kebutuhan masyarakat, sehingga pihak bank harus menentukan suatu kebijakan memberikan mutu pelayanan dan service yang lebih baik dan memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam menarik calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama atau nasabah yang sudah ada.

Dalam usaha meningkatkan mutu kualitas sistem pelayanan tersebut, pihak perbankan dituntut untuk menggunakan tenaga kerja atau sumber daya manusia yang professional di setiap tingkat organisasi bank, khususnya pada bagian *front office*. Salah satu bagian *front office* yang paling berperan dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan adalah bagian *Teller*. Seorang *teller* pekerjaan sehari-harinya banyak berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum serta dalam melaksanakan tugasnya seorang *teller* bertanggung jawab terhadap sejumlah uang. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai *teller* karena cara kerja, sikap tanduk serta cara pelayanannya kepada masyarakat umum pemakaian jasa suatu bank secara langsung mencerminkan keadaan, reputasi dan citra baik suatu bank. Kinerja setiap *teller* harus diawasi secara rutin oleh manajemen, terutama *Head Teller* atau *Cash Officer* yang merupakan atasan

langsung agar terhindar dari berbagai masalah dan kesalahan dalam melakukan proses penanganan suatu transaksi.

Dengan demikian mengingat pentingnya peranan *Teller* dalam dunia perbankan sebagaimana diuraikan diatas maka laporan tugas akhir ini diusulkan dengan judul “Peranan Teller dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Jasa pada Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya”.

## **1.2 Penjelasan Judul**

Untuk lebih memperjelas dan memudahkan terhadap pemahaman judul serta menghindari penafsiran yang berbeda dari judul yang dipilih ini, maka penjelasan judul Laporan Tugas Akhir dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **Peranan**

Tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa.

(<http://kbbi.web.id/peran>)

### **Teller**

Merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya.

(<http://www.jobdesc.net/job-desc>)

### **Dalam**

Paham benar-benar (tentang ilmu pengetahuan dan sebagainya).

(<http://kbbi.web.id/dalam>)

**Usaha**

Kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran, atau badan untuk mencapai suatu maksud; pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu. (<http://kbbi.web.id/usaha>)

**Meningkatkan**

Menaikkan (derajat, taraf, dan sebagainya); mempertinggi; memperhebat (produksi dan sebagainya). (<http://kbbi.web.id/tingkat>)

**Pelayanan**

Perihal atau cara melayani. (<http://kbbi.web.id/layan>)

**Jasa**

Perbuatan yang baik atau berguna dan bernilai bagi orang lain, negara, instansi, dan sebagainya. (<http://kbbi.web.id/jasa>)

**Pada**

Kata depan yang dipakai untuk menunjukkan posisi di atas atau di dalam hubungan dengan. (<http://kbbi.web.id/pada>)

**Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya**

Salah satu lembaga keuangan yang dijadikan sebagai objek penelitian oleh mahasiswa dalam memperoleh informasi, data dan keterangan yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir.

**1.3 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa persyaratan untuk menjadi *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya ?
2. Apa fungsi dan peran seorang *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya ?
3. Apa saja tugas dari seorang *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya ?
4. Apa saja perlengkapan kerja yang dimiliki *teller* dalam melayani nasabah?
5. Bagaimana upaya dan konsep pelayanan prima untuk meningkatkan pelayanan nasabah ?
6. Hambatan apa saja yang dialami *teller* dalam meningkatkan pelayanan nasabah serta bagaimana cara menghadapinya?

#### **1.4 Tujuan Pengamatan**

Tujuan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persyaratan menjadi *teller*.
2. Untuk mempelajari tentang fungsi dan peran *teller*.
3. Untuk mengetahui tugas-tugas *teller*.
4. Untuk mengetahui tempat kerja dan peralatan-peralatan yang diperlukan seorang *teller* untuk melayani nasabah.
5. Untuk mengetahui peranan *teller* dalam usahanya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
6. Untuk mengetahui masalah-masalah yang dihadapi *teller* dan usaha-usaha untuk mengetahui permasalahan tersebut.

### 1.5 Manfaat Pengamatan

Manfaat dari pengamatan ini bagi pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut :

- a. Bagi Mahasiswa
  1. Memperoleh pengalaman dengan terlibat langsung dalam kegiatan kerja pada lingkungan di Bank Yudha Bhakti Cabang Surabaya.
  2. Menambah pengetahuan dan informasi tentang peranan teller dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan terhadap nasabah.
  3. Mampu dalam mengaplikasikan teori yang telah didapat dari mata kuliah.
  4. Mengetahui, mengerti, dan memahami tingkat kesulitan dalam setiap permasalahan yang dihadapi *teller*.
  5. Sebagai pemacu dan pendorong diri dalam mengembangkan kemampuan yang dimiliki.
- b. Bagi Subyek Laporan Tugas Akhir
  1. Diharapkan dapat membantu memberi sumbangan pemikiran yang berguna bagi pihak manajemen.
  2. Membina kerja sama antara lingkungan akademik dengan lingkungan perbankan.
  3. Sebagai mediator untuk kerjasama antara bank dengan STIE Perbanas.
  4. Sebagai sarana untuk merekrut tenaga SDM pada bagian yang dibutuhkan bank.
- c. Bagi Pihak Lain
  1. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk melaksanakan kegiatan yang sejenis diwaktu yang akan datang.

2. Sebagai salah satu sumber informasi mengenai kinerja *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya.

## **1.6 Metode Pengamatan**

### **1.6.1 Lingkup Pembahasan**

Lingkup pembahasan kerja praktek ini adalah sebagai berikut :

1. Pengertian dan fungsi *teller*.
2. Kriteria – kriteria yang harus dipenuhi oleh *teller* yang baik dalam melayani nasabah.
3. Peranan *teller* dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah.
4. Masalah – masalah yang dihadapi *teller* dan usaha – usaha untuk mengatasi masalah tersebut.

### **1.6.2 Prosedur Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini adalah :

1. Metode Wawancara

Pengumpulan data dengan cara menggunakan sejumlah pertanyaan secara lisan terhadap bagian yang bersangkutan yaitu bagian *teller* dan bagian lain yang terkait dengan materi laporan tugas akhir ini.

2. Memanfaatkan Data sekunder

Pengumpulan data dengan cara mengambil data tentang *teller* yang sudah ada di bank yang bersangkutan.

## **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis akan membagi beberapa bab yang terdiri dari bab yang ditulis secara sistematis. Adapun pembagian bab – bab secara sistematis diuraikan sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, penjelasan judul, tujuan, dan kegunaan pengamatan, metode pengamatan dan prosedur pengumpulan data serta sistematika penulisan laporan kerja praktek.

### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam bab ini diuraikan tentang pengertian bank, fungsi bank, tujuan bank, usaha bank, pengertian teller, tugas teller, kedudukan dan fungsi teller, keinginan nasabah terhadap pelayanan bank serta penanganan transaksi yang dilakukan oleh teller.

### **BAB III : GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan secara singkat mengenai berdirinya Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo, struktur organisasi, serta sejenis produk jasa, yang ditawarkan oleh Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo.

### **BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai persyaratan menjadi teller, fungsi dan peran teller, tugas teller, perlengkapan kerja yang dimiliki teller, upaya meningkatkan pelayanan dan konsep pelayanan prima, hambatan serta cara menghadapi permasalahan yang dialami teller.

## BAB V : PENUTUP

Pada akhir bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dari seluruh uraian yang ada dalam laporan tugas akhir ini dan saran-saran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak bank.