

**PERANAN TELLER DALAM USAHA MENINGKATKAN PELAYANAN
JASA PADA PT. BANK YUDHA BHAKTI (PERSERO) Tbk CABANG
DARMO SURABAYA**

RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma III

Jurusan Manajemen



Oleh :

SALISA HAIRU NISA

NIM : 2013110746

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA**

2016

PENGESAHAN RANGKUMAN

TUGAS AKHIR

Nama : Salisa Hairu Nisa
Tempat, Tanggal Lahir : Sidoarjo, 10 Maret 1996
NIM : 2013110746
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan
Judul : Peranan Teller Dalam Usaha Meningkatkan
Pelayanan Jasa Pada PT. Bank Yudha Bhakti
(Persero) Tbk Cabang Darmo Surabaya

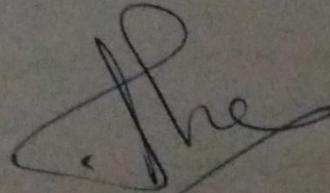
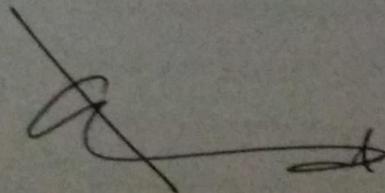
Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.

Drs. Ec. Sudjarno Eko Supriyono, M.M.

1. 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. 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 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.

1.3 MANFAAT PENGAMATAN

Dari rumusan masalah dan tujuan penelitian diatas, maka diharapkan tugas akhir ini memberikan manfaat bagi :

1. Penulis, Menambah pengetahuan dan informasi tentang peranan teller dalam meningkatkan kualitas jasa pelayanan terhadap nasabah.
2. STIE Perbanas, Sebagai sarana untuk merekrut tenaga SDM pada bagian yang dibutuhkan bank.
3. Perusahaan, Sebagai salah satu sumber informasi mengenai kinerja *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya.

1.4 METODE PENGAMATAN

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.

2. SUBYEK PENGAMATAN

Mulai memasuki industri perbankan Indonesia sejak tanggal 9 Januari 1990 berdasarkan Akta nomor 68 tanggal 19 September 1989, kemudian diubah dengan Akta nomor 13 tanggal 2 November 1989 yang keduanya dibuat dihadapan Amrul Partomuan Pohan, S.H., LLM, notaris di Jakarta. dari. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor C2-10215.TH.01.01.Th.89 tanggal 7 November 1989, serta telah diumumkan dalam Lembaran Berita Negara Republik Indonesia nomor 99 tanggal 12 Desember 1989 Tambahan nomor 3470/1989. Ijin usaha diberikan oleh Menteri Keuangan Republik Indonesia dengan Surat Keputusan nomor 1344/KMK.013/1989 tanggal 9 Desember 1989 dan ijin operasi sebagai Bank Umum diberikan oleh gubernur Bank Indonesia dengan surat persetujuan No.22/1017/UUPS.PS60 tanggal 20 Desember 1989.

3. RINGKASAN PEMBAHASAN

1. Untuk menjadi *teller* tentunya ada beberapa persyaratan yang harus terpenuhi, berikut ini adalah persyaratan untuk dapat menjadi *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo;
 1. Pendidikan minimal D3.
 2. Memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik.
 3. Berpenampilan menarik.
 4. Sehat jasmani dan rohani.
2. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya memiliki fungsi yaitu sebagai penerima

tamu/nasabah, sebagai *help desk*, sebagai *sales*, sebagai penghubung antara bank dan nasabah. Peranan *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo adalah melayani transaksi tunai maupun non tunai. Sebagai penghubung utama antara pihak bank dengan nasabah dan menjaga hubungan baik dengan sikap ramah, sopan, cepat dan teliti.

3. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, *teller* di Bank Yudha Bhakti Cabang Darmo Surabaya memiliki tugas yaitu memelihara persediaan tunai dalam *teller's box* sesuai *over right limit* (batas toleransi menyimpan uang di *cash box*), meneliti setiap warkat yang diajukan oleh nasabah., memeriksa dan mencocokkan tanda tangan dalam warkat seperti cek/bilyet giro dengan kartu specimen.
4. Dalam menunjang pekerjaannya, teller harus memiliki peralatan – peralatan kerja, yaitu sinar ultra, mesin penghitung uang kertas atau uang logam., mesin hitung kalkulator, *cash box teller*, *speciment*, daftar uang palsu dan formulir kerja lainnya.
5. Bank Yudha Bhakti sangat memperhatikan upaya peningkatan tersebut dengan diadakannya pelatihan di Kantor Pusat tiga kali dalam setahun mengenai pelayanan terhadap nasabah. Pelayanan prima adalah pelayanan yang baik, cepat, cermat, dan akurat sehingga dapat menyenangkan dan memuaskan nasabah dengan sebaik-baiknya.
6. Hambatan yang dialami *teller* yaitu dalam menghadapi nasabah pensiunan yang umurnya tergolong sudah tua dan rentan akan lupa dan mau menang sendiri, dalam menghadapi nasabah pensiunan yang umurnya sudah

tergolong tua dan tidak kuat untuk berdiri lama-lama, jika terjadi selisih uang, maka *teller* yang harus mengganti. Permasalahan-permasalahan tersebut dapat terselesaikan karena Bank Yudha Bhakti memiliki *teller* yang berkompeten dalam tugasnya yang mampu menerapkan konsep pelayanan prima.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Peranan teller sangatlah penting dalam upaya peningkatan pelayanan jasa, karena cara kerja dan sikap tanduk seorang petugas teller akan mencerminkan keadaan, citra baik, dan reputasi dari suatu bank.

4.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, adapun saran untuk PT. Bank Yudha Bhakti (Persero) Tbk Cabang Darmo Surabaya antara lain :

1. Bank Yudha Bhakti diharapkan melakukan pembaharuan peralatan penunjang secara berkala bahkan sebelum terjadi kerusakan.
2. Bank Yudha Bhakti diharapkan tetap mempertahankan pelayanan bank yang sudah diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2012. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2*. Jakarta Republik Indonesia.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Negara Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Pada pasal 6 bab 3*. Jakarta Republik Indonesia.
- Website Bank Yudha Bhakti :www.yudhabhakti.co.id di akses tanggal 31 Oktober 2015
- Website Kamus Besar Bahasa Indonesia :www://kbbi.web.id di akses tanggal 31 Oktober 2015
- Website Artikel :<http://www.jobdesc.net/job-desc> di akses tanggal 2 Desember 2015
- Website Artikel :<http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/kas-dan-teller.html> di akses tanggal 5 Desember 2015
- Website Artikel :<http://wwwauditinternal.blogspot.co.id/2011/04/petugas-bank-dan-jenis-jenis.html> di akses tanggal 5 Desember 2015