

**PELAKSANAAN LAYANAN TELLER DALAM USAHA  
MENINGKATKAN PELAYANAN JASA PADA BANK  
TABUNGAN NEGARA KANTOR CABANG PEMBANTU IAIN**

**RANGKUMAN TUGAS AKHIR**



Oleh:  
**FATCHULLAH HASSAN RIFA'I**  
NIM : 2013111032

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS**

**SURABAYA**

**2016**

**PENGESAHAN RANGKUMAN**

**TUGAS AKHIR**

Nama : Fatchullah Hassan Rifa'i  
Tempat, Tanggal Lahir : Bojonegoro, 20 Mei 1993  
NIM : 2013111032  
Program Pendidikan : Diploma III  
Jurusan : Manajemen  
Program Studi : Manajemen Keuangan dan Perbankan  
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Teller dalam Usaha  
Meningkatkan Jasa pada Bank Tabungan Negara  
Kantor Cabang Pembantu IAIN Surabaya

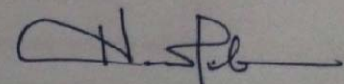
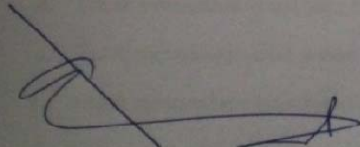
**Disetujui dan Diterima baik oleh:**

Ketua Program Diploma

Dosen Pembimbing

Tanggal: .....

Tanggal: .....



**Dr. Ec. Mochammad Farid, M.M.**

**Dr. Drs. M. Nadjib Usman, M.M.**

## **1. Latar Belakang**

Dalam sebuah proses pengembangan produk-produk bank adalah langkah awal mengidentifikasi tentang masalah keinginan dan kebutuhan nasabah terhadap sebuah pelayanan.

Dalam sebuah usaha perbankan pelayanan dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan tersebut, karena pihak bank dituntut agar menggunakan sumber daya dan tenaga kerja manusia yang profesional setiap organisasi yang di jalankan oleh bank, dapat di sebut pada bagian *front office*. Salah satu yang di utamakan di bagian *front office* yang sangat berperan penting dalam meningkatkan pelayanan jasa bank adalah salah satunya bagian Teller.

Seseorang yang berperan penting atau kunci dalam kesuksesan sebuah perbankan, pekerjaan seorang teller adalah melayani nasabah, masyarakat dan bertanggung jawab akan transaksi sehari-hari. Oleh sebab itu bank harus melakukan seleksi dalam pemilihan bagian teller.

## **2. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan dalam tugas akhir adalah sebagai berikut:

Tujuan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir

- a. Untuk mengetahui syarat yang harus dipenuhi oleh calon teller
- b. Untuk mempelajari lebih dalam fungsi seorang teller
- c. Untuk mengetahui tugas-tugas dan wewenang seorang teller
- d. Untuk mengetahui peranan seorang teller dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah

- e. Untuk mengetahui perbedaan Uang layak Edar dengan Uang Tidak Layak Edar.
- f. Untuk mengetahui perlengkapan apa yang di miliki teller dalam melayani nasabah
- g. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi teller dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada nasabah dan solusinya

### **3. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini bagi pihak – pihak yang terkait adalah :

- a. Bagi Mahasiswa
  - 1. Memperoleh pegalaman kerja secara langsung dalam kegiatan kerja pada lingkungan di Bank Kantor Cabang Pembantu IAIN.
  - 2. Menambah informasi dan pengetahuan tentang peranan Teller dalam meningkatkan kinerja jasa pelayanan kepada nasabah.
  - 3. Dapat mengaplikasikan teori yang telah di dapat dari mata kuliah.
  - 4. Memahami,mengetahui, dan mengerti tingkatan kesulitan yang dihadapi seorang teller
  - 5. Dapat memacu dan mendorong diri dalam mengembangkan kemampuan diri yang dimiliki.
- b. Bagi Subjek Laporan Tugas akhir
  - 1. Diharapkan dapat membantu memberi sumbangan pemikiran yang berguna untuk pihak keungan dan perbankan.

2. Membina hubungan yang baik antara pihak akademik dengan pihak perbankan.
3. Sebagai referensi/mediator dapat bekerja sama antara pihak bank dengan STIE PERBANAS SURABAYA.
4. Sebagai saranan tenaga SDM dalam merekrut pada bagian yang dibutuhkan bank.
5. Bentuk dari salah satu tanggung jawab sosial kepada masyarakat.

c. Bagi Pihak Lain

1. Sebagai bahan pertimbangan dan masukan untuk dapat melaksanakan kegiatan yang sama di waktu yang akan datang.
2. Sebagai salah satu informasi mengenai kinerja seorang teller di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN.

**4. Metode Penelitian**

Pengamatan ini penulis menggunakan metode yang telah dilaksanakan dalam pemagangan dan penulis mengalami hal yang sebenarnya dibank tersebut.

- a. Lingkup Pembahasan
- b. Prosedur Pengumpulan Data

**5. Subyek Penelitian**

Bank Tabungan Negara (BTN) sepanjang perjalanannya dalam mengukir sejarah dengan segala prestasi yang dimilikinya.

## **6. Ringkasan Pembahasan**

*Ringkasan pembahasn tentang Pelaksanaan Layanan Teller Dalam Usaha Meningkatkan Jasa Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN Surabaya adalah sebagai berikut:*

### **6.1 Syarat-Syarat yang harus dipenuhi seorang Teller**

Dalam melaksanakan tugasnya seorang teller harus mampu menyelesaikan transaksinya mulai awal sampai akhir. Seorang teller harus dapat bertanggung jawab atas jumlah transaksinya, sejumlah uang yang diterima teller apabila tidak sesuai maka teller wajib menggantinya karena uang adalah aset terpenting bank dan merupakan modal awal bank.

### **6.2 Fungsi Seorang Teller di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN**

Dari hasil penelitian penulis dapat menjelaskan pengertian Teller adalah petugas kas bank yang pekerjaannya sehari-hari bertatap muka langsung dengan nasabah dan masyarakat. Dengan kata lain di sebut kasir pada jaman dahulu, dan kata tersebut berubah menjadi teller.

### **6.3 Tugas-Tugas dan Wewenang dari Seseorang Teller di Bank BTN Kantor cabang pembantu IAIN**

Meskipun kata Teller itu sudah biasa masyarakat dengarkan dengan sebutan lain adalah juru hitung di bank dan kasir, bukan berarti Teller hanya bertugas melayani transaksi saja.

#### **6.4 Peranan Seorang Teller untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah**

Salah satu kunci penting dari sebuah perbankan dalam usahanya dapat berjalan dengan lancar maka peran teller yang menjadi kunci utama.

#### **6.5 Perlengkapan Kerja yang Dimiliki Teller Dalam Melayani Nasabah**

Pelayanan kerja Teller yang maksimal harus sesuai dengan yang bank inginkan teller harus mempunyai perlengkapan kerjanya yang memadai dalam melayani nasabah.

#### **6.6 Cara Mendeteksi Uang Layak Edar dan Uang Tidak layak Edar**

Setiap teller wajib meneliti keabsahan uang kertas dan uang logam yang layak edar dan tidak layak edar, apabila uang tersebut tidak layak edar maka uang tersebut akan disetorkan ke Bank Indonesia mendapatkan asuransi ganti uang yang layak untuk diedarkan.

#### **6.7 Hambatan dan Solusi**

Hambatan dan solusi dalam pelaksanaan layanan teller dalam usaha meningkatkan pelayanan jasa pada bank tabungan negara kantor cabang pembantu IAIN Surabaya adalah:

##### **6.7.1 Hambatan-Hambatan**

Hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan layanan teller dalam usaha meningkatkan pelayanan jasa pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN Surabaya adalah:

1. Adanya masalah seorang teller yang dibawa ke kantor dapat berakibat fatal dalam melayani nasabah.

2. Pada saat proses transaksi berlangsung terkadang komputer tiba-tiba macet berdampak buruk kinerja seorang teller karena tidak dapat mengatasi transaksi pembayaran.

### **6.7.2 Solusi**

Solusi yang dilakukan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN Surabaya dalam mengatasi hambatan-hambatan yang terjadi adalah:

1. Jika seorang teller mengalami masalah keluarga dimohon diselesaikan terlebih dahulu supaya dapat melaksanakan kerjanya maksimal.

## **7. Kesimpulan**

Dengan adanya pelaksanaan layanan teller dalam usaha meningkatkan pelayanan jasa. Dan didalam pelaksanaannya teller harus menaati sesuai dengan ketentuan Bank Tabungan Negara supaya nasabah loyalitas terhadap bank.

## **8. Saran**

Saran yang mungkin dapat memberikan manfaat sehingga diharapkan dapat menunjang pemberian pelayanan secara maksimal adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya atasan memberikan sistem penilaian setiap teller supaya setiap teller dapat mengetahui kekurangan-kekurangan yang mereka miliki dan mempunyai solusi untuk meminimalisir kekurangan tersebut dalam hal meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.



## DAFTAR RUJUKAN

- Anggungading.blogspot.co.id/2013/11/kedudukan-bank-indonesia-dalam-stuktur\_8.html?m=. diakses pada tanggal 2 januari 2016 pukul 16.00 WIT
- Budi Wahyudi.2014.*panduan role play dan monotoring teller bank btn*
- Dwi Prastiwi. 2008 .”Pelaksanaan Layanan Teller Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Jasa Pada Bank Tabung Btn Kankas Unesa”. Tugas Akhir tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- Hilus Andri Kristiandika. 2012 .” Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah SejahteraTapak Di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Kantor Cabang Gresik”. Tugas Akhir tak diterbitkan, STIE Perbanas Surabaya
- <https://pelatihanbank.wordpress.com/2012/12/22/apa-tugas-dan-tanggung-jawab-teller-bank/>. diakses pada tanggal 10 Desember 2015 Pukul 16.00 WIT
- Kasmir . 2014 . *Manajemen Perbankan* edisi revisi. jakarta : PT.Raja Grafindo
- Listyowati.2012.*Teller Service* sub unit cabang jakarta harmoni bank btn
- [Majalaremajablogspot.co.id/2012/06/pengertian-bank-menurut-prof-gm-verryn.html](http://Majalaremajablogspot.co.id/2012/06/pengertian-bank-menurut-prof-gm-verryn.html)? diakses pada tanggal 25 Desember 2015 pukul 01.00 WIB
- [titiernawati.blogspot.co.id/2012/01/pengertian-kas-kas-merupakan-suatu.html?m=1](http://titiernawati.blogspot.co.id/2012/01/pengertian-kas-kas-merupakan-suatu.html?m=1) diakses pada tanggal 1 Januari 2016 pukul 08.00 WIB
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan