

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

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen



Oleh:
FATCHULLAH HASSAN RIFA'I
NIM : 2013111032

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2016

TUGAS AKHIR

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

Diajukan Oleh:

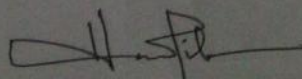
FATCHULLAH HASSAN RIFA'I

NIM 2013111032

Tugas akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal:



Dr. Drs. M. NADJIB USMAN, M.M

TUGAS AKHIR

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

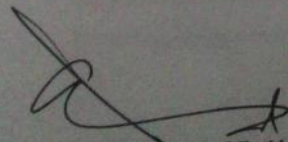
Dipresentasikan Oleh:

FATCHULLAH HASSAN RIFA'I
NIM 2013111032

Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal 23 Februari 2016

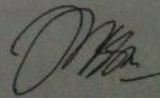
Tim Evaluasi,

Evaluator I



Dr. Ec. Mochammad Farid, M.M.

Evaluator II



Hi. Anggraeni, SE, M.Si

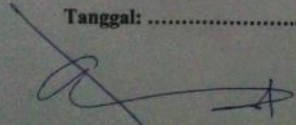
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

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 Layanan Teller Dalam Usaha
Meningkatkan Pelayanan Jasa Pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang
Pembantu IAIN

Disetujui dan Diterima baik oleh:

Ketua Program Diploma

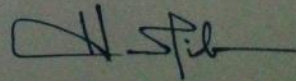
Tanggal:



Drs. Ec. MOCHAMMAD FARID, MM.

Dosen Pembimbing

Tanggal:



Dr.Drs. M.NADJIB USMAN, M.M

MOTTO

JANGAN MERASA DIRI KITA TIDAK SANGGUP DALAM MENGHADAPI HIDUP, TETAPLAH OPTIMIS DAN YAKINLAH ALLAH MENCIPTAKAN KITA OTAK UNTUK BERFIKIR DAN TANGAN UNTUK MENGERJAKAN.

PERSEMBAHAN

SETIAP PERJALANAN HIDUP ITU PASTI ADA UJIAN TIDAK ADA
JALAN HIDUP YANG LURUS SEPERTI JALAN.

KEMUNGKINANUNTUK MENDAPATKAN KESUKSESAN ITU
MEMBUTUHKAN PENGORBANAN, SEMUA ITU TIDAK ADA YANG
INSTAN SEPERTI KATA PEPATAH BERAKIT-RAKIT KEHULU
BERSENANG-SENANG KEMUDIAN BERSAKIT-SAKIT DAHULU
BERSENANG~SENANG DIKEMUDIAN HARI TETAP OPTIMIS DAN
YAKIN BAHWA KITA BISA. BIARKAN MULUT ORANG. ALLAH SWT
BAKALAN MEMBANTU UMATNYA DALAM MERAIH SEBUAH
KESUKSESAN, JALAN LURUH AKAN DIBERIKAN BAGI UMATNYA
YANG MAU BERUSAHA

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik, lancar dan teliti.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak lepas dari tujuan yang harus dicapai oleh mahasiswa yaitu memenuhi syarat atau standar kelulusan untuk mata kuliah tugas akhir dan penyelesaian program pendidikan Diploma III Jurusan Keuangan dan Perbankan. Tidak hanya saja Tugas Akhir ini disusun sebagai bentuk dari pertanggung jawaban atas kegiatan perkuliahan yang telah dilaksanakan dari semester awal hingga semester akhir, sehingga dengan adanya tugas akhir yang penulis susun pihak STIE Perbanas Surabaya dapat mengetahui sejauh mana pengetahuan yang telah didapatkan penulis baik dalam proses perkuliahan maupun dengan adanya program magang yang telah berlangsung khususnya di bidang pelaksanaan layanan Teller.

Tanpa adanya bantuan dari semua pihak, rasanya penyelesaian Tugas Akhir ini kurang bisa diharapkan menuju kesempurnaan. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Lutfi, SE,.M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku Ketua Program Studi Diploma III.

3. Bapak Dr.Drs.M. Nadjib Usman,M.M selaku dosen pendamping yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Ibu Kartika Marta Budiana S.S., M.Pd selaku dosen wali
5. Ibu tercinta dan keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan material, doa serta motivasi agar saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Sri Hadiati selaku Sub. Branch PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN.
7. Bapak M Iqbal Rosyid selaku *Teller Service* PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN.
8. Mas Mukti Widodo selaku *Operation* PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN.
9. Staff-staff serta karyawan-karyawati yang telah membagi pengetahuan tentang masing-masing divisi pekerjaan di Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Pembantu IAIN.
10. Rekan-rekan mahasiswa seangkatan 2013 manajemen keuangan dan perbankan yang telah memberi motivasi dalam penulisan Tugas Akhir ini.
11. Wahyu Eka Setyawati selaku kekasih yang selalu sabar, memberikan motivasi, dan mensupport mengerjakan Tugas akhir ini.
12. Luthfi dan Renno selaku sahabat yang memberikan dukungan moril dan dukungan kepada penulis.

Mungkin dalam penulisan Tugas Akhir terdapat kesalahan penulisan kata dan jika ada kekurangan yang secara tidak sengaja dilakukan, mohon maaf. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini. Melalui Tugas Akhir ini, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surabaya, Januari 2016

Fatchullah Hasan Rifa'i

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN PRESENTASI TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Penjelasan Judul.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan kegunaan Pengamatan.....	6
1.4.1 Tujuan Pengamatan.....	6
1.4.2 Kegunaan Pengamatan.....	7
1.5 Metode Pengamatan.....	8
1.5.1 Lingkup Pembahasan	8
1.5.2 Prosedur Pengumpulan Data.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Bank	10
2.2 Fungsi, Tujuan dan Badan Usaha	12
2.2.1 Fungsi Bank	13
2.2.2 Tujuan Bank.....	14
2.2.3 Usaha Bank	15
2.3 Jenis-jenis Bank dan Jenis Jabatan	16
2.3.1 Jenis-jenis Bank	16
2.3.2 Jenis Jabatan yang ada diBank.....	21
2.4 Teller.....	22
2.4.1 Pengertian Teller.....	22
2.4.2 Tugas Teller	23
2.4.3 Tujuan Teller.....	24
2.5 Pelaksanaan Transaksi dilakukan oleh Teller	25
2.5.1 Penerimaan Setoran Tunai	25
2.5.2 Penarikan Tunai	25
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Berdirinya Bank Tabungan Negara	26
3.2 Visi, Misi Bank Tabungan Negara	30
3.3 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara	31

3.4 Deskripsi Jabatan (<i>Job Description</i>).....	32
3.4.1 Kepala Unit	32
3.4.2 Teller	33
3.4.3 Customer Service	33
3.4.4 Operation.....	34
3.4.5 Loan Service	35
3.5 Profil Usaha	35
3.5.1 Produk Dana/Produk Simpanan (Funding).....	35
3.5.2 Produk Kredit/Pinjaman (Lending).....	42

BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

4.1 Syarat-Syarat yang harus dipenuhi Seorang Teller.....	46
4.2 Fungsi Seorang Teller diBank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN..	47
4.3 Tugas-tugas dan Wewenang dari Seorang Teller Dibank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN.....	48
4.4 Peranan Seorang Teller untuk Meningkatkan Pelayanan Nasabah.....	53
4.5 Perlengkapan Kerja yang dimiliki Teller dalam Melayani Nasabah	56
4.6 Cara Mendeteksi Uang Layak Edar dan Uang Tidak Layak Edar.....	61
4.6.1 Cara Mendeteksi Uang Layak Edar	61
4.6.2 Cara Mengenali Uang Tidak Layak Edar	62
4.7 Hambatan-hambatan yang dihadapi untuk Meningkatkan Pelayanan nasabah dan solusi	63
4.7.1 Hambatan-Hambatan	63
4.7.2 Solusi.....	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	72

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi Bank BTN Kantor Kas ITS	32
Gambar 4.1	Penerimaan Setoran Tunai	50
Gambar 4.2	Penarikan Tunai.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat keterangan telah melaksanakan penelitian dari instansi
- Lampiran 2 : Berita Acara Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 3 : Formolir Penyetoran
- Lampiran 4 : Formulir Penarikan
- Lampiran 5 : Kriteria Uang Kertas Layak Edar
- Lampiran 6 : Kriteria Uang Logam Tidak Layak edar
- Lampiran 7 : Surat Pernyataan Tugas Akhir
- Lampiran 8 : Daftar Perbaikan Skripsi

**IN THE IMPLEMENTATION OF TELLER SERVICES BUSINESS
SERVICES INCREASE IN SAVINGS BANK BRANCH OFFICE IAIN**

FATCHULLAH HASSAN RIFA'I
STIE Perbanas Surabaya
E-mail: arif.urbanart@yahoo.com

ABSTRACT

In an effort to improve the quality of banking services and the quality of the service, because the banks are required to use the resources and human labor that professionals in any organization run by the bank, can be called at the front office.

In an observation that the goal can accomplish this final task easily and correctly. Usability in order to be useful for students Stie Perbanas following explanation can the author convey. To delve deeper into the function of a teller, to know the duties and authority of a teller.

a bank can be said to have introduced a system of teller, if a transaction payment processing and acceptance of cash deposits to its customers.

keyword : In the implementation of Teller Services Business Services