

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 Tanggal 10 november 1998 dinyatakan bahwa perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut UU RI No 10 tahun 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan yakni : menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank yang lainnya. Kegiatan menghimpun dana ke masyarakat, menyalurkan dana/memberikan pinjaman kemasyarakat sedangkan memberikan jasa lainnya hanya sebagai kegiatan yang mendukung. Kegiatan menghimpun dana berupa menawarkan produk bank meliputi simpanan giro masyarakat, tabungan dan deposito. Biasanya bank menjelaskan seperti jasa bank yang berupa suku bunga dan hadiah yang sebagai perangsang bagi masyarakat.

Dalam sebuah proses pengembangan produk-produk bank adalah langkah awal mengidentifikasi tentang masalah keinginan dan kebutuhan nasabah terhadap sebuah pelayanan. Ketika langkah telah terwujud menjadi sebuah output maka dapat menciptakan perkembangan produk-produk yang berinovasi. Akan tetapi masalah datang dari penguasa moneter. Lebih tepatnya sebuah jenis produk yang ada menyesuaikan ukuran bank, manajerial dan lokasi yang dikemukakan tersedianya bank plus dengan dukungan penguasa moneter adalah faktor utama

sebuah keberhasilan akan produk yang dihasilkan. Produk-produk dapat berkembang dengan melakukan berbasis strategi individu adapun strategi lini produk.

Salah satu strategi individu yaitu mengembangkan produk pada setiap cakraman akan tiap-tiap jenis produk termasuk bentuk, biaya produk dan kualitas akan produk tersebut. Strategi lini produk itu berbeda tidak sama seperti produk individu, strategi lini produk meliputi dari jenis, jasa-jasa ataupun pelayanan yang di pandang baik dalam memberikan sebuah dukungan adapun sistem kerja dan juga lokasi kantor perbankan dimana itu berada. Dengan singkatnya produk-produk bank dapat berkembang melalui produk strategi individu maupun strategi lini produk.

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 karena bagian teller dapat di nilai dengan cara kerja dan pelayanan kepada nasabah dengan umumnya bagian teller dapat mencerminkan suasana bank dan citra sebuah bank tersebut. Bagian teller kinerjanya dapat di awasi langsung oleh

Sub Breach Officer yang merupakan atasan dari sebuah bank agar menghindari kesalahan dan masalah dalam proses sebuah transaksi.

Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN adalah bank yang di pilih penulis untuk mengerjakan laporan magang maupun penelitian tugas akhir. Penulis memilih bank tersebut karena pada waktu magang penulis sudah mengenal karyawan bank tersebut. Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN. Bank BTN memiliki nilai plus di kalangan masyarakat . konsisten dan pelayanannya maupun perkreditan rumahnya.

Dari dampak perekonomian yang saat ini terjadi. Penulis untuk menuliskan Laporan Tugas akhirnya di sebuah usaha perbankan yang menjadi salah satu lembaga keuangan. Kerena bank adalah lembaga keuangan yang efektif dalam dunia global atau seluruh dunia mengatasi inflasi negara.

Demikian dengan melihat pentingnya peranan bagi Teller dalam perbankan, penulis lebih condong memilih judul “Pelaksanaan Layanan Teller Dalam Usaha Meningkatkan Pelayanan Jasa Pada Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN” karena ingin mengetahui tentang pengertian teller, tugas dan wewenang terller penulis ingin tahu itu semua , dan bagaimana wewenang seorang teller, dapat menganalisa adanya uang palsu , melihat kinerja teller dalam meningkatkan pelayanan nasabah di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN serta perlengkapan apa saja yang di gunakan teller untuk bekerja dan hambatan-hambatan yang di hadapi teller.

1.2 Penjelasan Judul

Untuk dapat memperjelas judul dan mempermudah pemahaman terhadap judul serta menghindari kesalahan fahaman dari judul tersebut yang telah penulis pilih, maka judul Laporan Tugas Akhir dapat di jelaskan sebagaimana berikut :

Pelaksanaan

Adalah suatu langkah atau tindakan yang dapat menganalisa suatu kegiatan atau sebuah aktifitas yang telah di tetapkan dalam suatu kehidupan sehari-hari.

Layanan

Adalah sebuah fasilitas yang dapat diurutkan dalam sebuah pekerjaan yang mempunyai kemudahan dalam memperluas jejaringan sosial yang sifatnya membantu dan menolong orang .

Teller

Adalah yang sering kali kita dengar di lembaga keuangan yang bertugas di bank mempunyai tugas menerima transaksi-transaksi, setoran uang tunai/non tunai dan pembayaran BPJS maupun pembayaran rekening listrik dan air.

Dalam

Kata depan yang sifatnya menunjukkan sebuah tempat yang telah di tujuh.

Usaha

Adalah suatu usaha tingkah laku dan perbuatan yang tidak mengenal kata putus asa dalam menjalaninya dan menjalaninya dengan ikhlas.

Meningkatkan pelayanan

Adalah suatu kinerja yang harus menghasilkan sesuatu hal yang positif, menghasilkan kinerja sebuah pelayanan yang baik itu semua membutuhkan waktu singkat dan menguras tenaga extra untuk melakukannya.

Jasa

Adalah sebuah pelayanan yang di berikan oleh bank kepada seorang nasabah ataupun pihak lain yang berkaitan dengan usaha tersebut.

www.Trinasunawar.blogspot.co.id

Pada

Adalah kata depan yang dapat mengganti makna tempat ataupun orang yang telah di tujukan.

Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN

Merupakan badan usaha keuangan (Bank) yang di miliki oleh pemerintah untuk objek pengamatan yang mempunyai sumber data-data dan informasi yang digunakan penulis untuk penyusun Laporan Tugas Akhir.

1.3. Rumusan Masalah

1. Syarat- syarat apa saja yang harus dipenuhi untuk menjadi seorang teller ?
2. Apa fungsi seorang teller di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN ?
3. Apa saja tugas-tugas dan wewenang dari seseorang teller di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu IAIN ?
4. Peranan – peranan seorang teller untuk meningkatkan pelayanan nasabah ?

5. Bagaimana cara untuk mendeteksi uang layak edar dan uang tidak layak edar ?
6. Apa saja perlengkapan kerja yang dimiliki teller dalam melayani nasabah ?
7. Hambatan – hambatan apa saja yang dihadapi teller untuk meningkatkan pelayanan nasabah dan bagaimana solusinya ?

1.4. Tujuan dan Kegunaan Pengamatan

Dalam sebuah tujuan pengamatan supaya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan mudah dan benar. Kegunaan supaya dapat bermanfaat bagi mahasiswa Stie Perbanas berikut penjelasan yang dapat penulis sampaikan.

1.4.1. Tujuan Pengamatan

Tujuan dari penyusunan Laporan Tugas Akhir

1. Untuk mengetahui syarat yang harus dipenuhi oleh calon teller
2. Untuk mempelajari lebih dalam fungsi seorang teller
3. Untuk mengetahui tugas-tugas dan wewenang seorang teller
4. Untuk mengetahui peranan seorang teller dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah
5. Untuk mengetahui perbedaan Uang layak Edar dengan Uang Tidak Layak Edar.
6. Untuk mengetahui perlengkapan apa yang dimiliki teller dalam melayani nasabah
7. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang dihadapi teller dalam meningkatkan kinerja pelayanan kepada nasabah dan solusinya

1.4.2 Kegunaan Pengamatan

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.

1.5 Metode Pengamatan

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

1.5.1 Lingkup Pembahasan

Lingkup pembahasan kerja praktek adalah sebagai berikut :

Dalam metode ini penulis agar bank memberikan data-data yang dapat dipertanggung jawabkan dalam penyusunan tugas akhir ini dan bisa memberikan gambaran di Bank secara langsung.

1.5.2 Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dapat digunakan untuk menyusun Tugas Akhir ini adalah :

1. Memanfaatkan Data Sekunder

Pengumpulan data dengan cara meminta data ke Bank tentang data teller masalah pemberian pelayanan ke nasabah.

Metode Memberikan pertanyaan ke teller

Pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan lisan terhadap bagian teller dan bagian lainnya yang menyangkut dengan laporan tugas akhir ini.

2. Daftar Pustaka

Metode ini dengan cara pengumpulan data dengan membaca buku-buku yang ada di perpustakaan menyakut laporan tugas akhir di STIE Perbanas Surabaya.