

**PELAKSANAAN PELAYANAN TELLER DI BANK
BRI CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA
RANGKUMAN TUGAS AKHIR**

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



Oleh :

DANU INDIARTO BAKRI

NIM : 2013110147

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS SURABAYA

2016

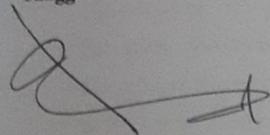
PENGESAHAN RANGKUMAN TUGAS AKHIR

Nama : Danu Indiarto Bakri
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Mei 1995
Nim : 2013110147
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen Keuangan Dan Perbankan
Judul : Pelaksanaan Pelayanan Teller di Bank BRI
Cabang Tanjung Perak Surabaya

DISETUJUI DAN DITERIMA BAIK OLEH :

Ketua Program Diploma

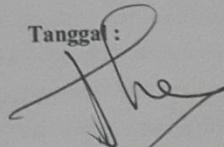
Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Drs. Sadjarno Eko Supriyono, M.M

1. **Latar Belakang**

Bank 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 simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank mencapai fungsi sebagai lembaga intermediasi yaitu memberikan jasa lalu lintas pembayaran, serta sebagai sarana dalam pelaksanaan kebijakan moneter, sehingga bank mempunyai peran yang penting dalam kehidupan perekonomian. Fungsi intermediasi berarti menghubungkan kepentingan pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Hal tersebut juga berkaitan dengan pihak bank yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali ke masyarakat dalam bentuk kredit maupun lainnya yang senantiasa dituntut untuk dapat mengelola semua kegiatan secara profesional. Salah satu kegiatan bank dituntut tingkat profesionalismenya adalah kegiatan transaksi perbankan.

Salah satu kegiatan operasional bank BRI adalah memberikan fasilitas simpanan tabungan kepada nasabah, tabungan dikelompokkan sebagai sumber dana jangka panjang dan bisa diambil kapan saja. Bank cenderung memberikan jasa tabungan dengan tingkat relative tinggi dibandingkan dengan sumber dana lainnya. Tabungan dapat ditawarkan kepada seluruh masyarakat baik perorangan maupun badan usaha sesuai dengan persyaratan pembukaan tabungan.

Pengertian tabungan adalah bagian dari pendapatan yang tidak dikonsumsi. Jadi disimpan dan akan digunakan dimasa yang akan datang. Pendapatan merupakan faktor utama yang terpenting untuk menentukan konsumsi dan tabungan. Keluarga – keluarga yang tidak mampu akan membelanjakan sebagian besar bahkan seluruh pendapatannya untuk keperluan hidupnya. Individu yang berpendapatan tinggi akan melakukan tabungan lebih besar daripada individu yang berpendapatn rendah. Tabungan dapat dilakukan oleh seorang pedagang dengan

membeli barang dagangan dengan maksud untuk mengkonsumsilebih besar pada waktu yang akan datang.

Dunia perbankan saat ini menghadapi persaingan – persaingan yang semakin tajam. Nasabah bank selain hanya membutuhkan keamanan dan ketelitian dari pelayanan yang diberikan juga membutuhkan kecepatan pelayanan serta kebesaran nama bank. Untuk mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, maka perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan selalu berusaha untuk meningkatkan aktivitasnya.

Dalam dunia bisnis bentuk pembukaan tabungan sangat penting dan dapat memberikan keuntungan yang sangat bermanfaat untuk meningkatkan perekonomian di masyarakat terutama bagi masyarakat yang melakukan aktivitas usaha. Dengan adanya pelaksanaan pembukaan tabungan dapat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi usahanya dengan mudah baik dalam bentuk mata uang rupiah atau mata uang asing khususnya pengusaha yang menjelaskan usahanya di luar negeri.

Berdasarkan uraian diatas, maka kami mengambil judul untuk penelitian yaitu : “PELAKSANAAN PELAYANAN TELLER DI BANK RAKYAT INDONESIA CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA”.

2. Tujuan dan manfaat penelitian

2.1 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan dalam tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab seorang *Teller*.
2. Mengetahui dan memahami syarat menjadi seorang teller.
3. Mengetahui dan memahami mekanisme cara kerja *Teller*.
4. Mengetahui dan memahami peranan seorang *Telle* untuk meningkatkan pelayanan.
5. Mengetahui dan memahami hambatan dan solusi yang terjadi pada *Teller*.

2.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan tugas akhir:

a. Bagi peserta

1. Untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh tugas akhir program D3 jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan
2. Mengetahui kinerja frontliner disuatu bank apakah sudah memberikan kinerja yang maksimal terhadap pelayanan nasabahnya
3. Agar dapat mendalami ilmu perbankan dan dapat diterapkan didunia nyata

b. Bagi STIE Perbanas

1. Sebagai pemasukan bagi pihak lain yang membutuhkan informasi guna melihat dan mempelajari hal-hal lain yang berkaitan dengan masalah yang sama
2. Dapat digunakan untuk menambah wawasan pengetahuan dan contoh bagi adik tingkatnya kelak.

3. Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir digunakan beberapa metode sebagai berikut :

1. Metode Interview/Wawancara

Yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden yang terkait langsung dalam hal pelaksanaan teller BRI cabang Tanjung Perak Surabaya.

2. Metode Studi Pustaka

Untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Studi kepustakaan merupakan langkah yang penting sekali dalam metode ilmiah untuk mencari sumber data sekunder yang akan mendukung penelitian.

4. Subyek penelitian

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

5. Ringkasan pembahasan

Dalam Tugas Akhir ini penulis membahas tentang syarat untuk menjadi teller, tugas dan tanggung jawab teller, peranan teller untuk meningkatkan pelayanan, hambatan yang terjadi pada teller dan yang terakhir pemecahan masalah untuk menyelesaikan hambatan teller semua itu didapat dari hasil wawancara di Bank Rakyat Indonesia di Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya.

6. Kesimpulan dan saran

6.1 kesimpulan

Pembahasan pada dasarnya akan memberikan kesimpulan tentang bab – bab yang sebelumnya telah dibahas meliputi isi dari uraian – uraian maupun hasil dari penelitian di Bank BRI cabang Tanjung Perak Surabaya yang difokuskan pada pelaksanaan pelayann teller untuk meningkatkan pelayanan jasanya.

Mekanismekerja teller meliputi :

1. Pengenalankepadanasabah.
2. Tugas dan n tanggung jawab teller.
3. Peranan teller.
4. Hambatan dan solusi yang dihadapi teller.
5. Syarat menjadi teller

6.2 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan tersebut diatas, maka dapat diberikan beberapa saran yang nantinya dapat membangun atau meningkatkan kemajuan pada Bank BRI cabang tanjung perak Surabaya. Adapun saran – saran tersebut adalah sebagai berikut :

Bagi Bank BRI Cabang Tanjung Perak Surabaya

- a. Hendaknya menerapkan sistem kejar target sesama teller untuk usaha peningkatan pelayanan jasa terhadap nasabah. Jadi, setiap teller mempunyai

prinsip untuk mencapai target yang ditentukan dengan cara yang berbeda – beda dari setiap tellernya. Dengan begitu teller dapat bersaing secara sehat untuk mencapai target tersebut.

- b. Hendaknya Bank BRI cabang tanjung perak memastikan jaringan yang tersedia supaya tidak menghambat kinerja seorang teller.
- c. Hendaknya menaerakan *service excellent* pada setiap teller melalui training selama masa percobaan. Untuk mengembangkan penerapan tersebut sebaiknya setiap hari kerja teller diberikan lembar kinerja selama satu hari.
- d. Hendaknya memberikan kota saran maupun kritik untuk menilai kinerja selama melayani setiap transaksi yang dilakukan setiap nasabah. Jadi setelah teller menyelesaikan satu transaksi dari nasabah, teller memberikan kertas untuk menuliskan saran ataupun kritik atas pekayanan yang dilakukan.
- e. Hendaknya setiap pagi sebelum seorang teller mengoperasikan komputer, sebaiknya semua keryawan melakukan senam ringan (misalnya: tertawa) untuk menghilangkan sejenak masalah yang berada di luar lingkungan kerja. Hal tersebut dimaksudkan untuk memaksimalkan kinerja teller dengan berkonsentrasi pada tugasnya.

Daftar pustaka

Ali Hasan (2010:91), *Marketing Bank Syari'ah*, Bogor, Ghalia Indonesia

Buku Pedoman Penulisan Tugas Akhir STIE Perbanas Surabaya

Didin Hafiduddin (2012:72), *Manajemen Syari'ah dan Praktik*, Jakarta, Gema Insani Press

Fandy Tjiptono (2010:4), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta, Andi Offset

Peraturan Perundang-undangan 1998 *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan*

www.bri.ac.id