

**PELAKSANAAN PELAYANAN TELLER DI BANK
BRI CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA**

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

**PELAKSANAAN PELAYANAN TELLER DI BANK BRI
CABANG TANJUNG PERAK SURABAYA**

Diajukan oleh :

DANU INDIARTO BAKRI

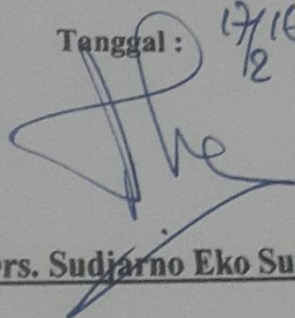
NIM : 2013110147

Tugas akhir ini telah dibimbing dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal :

17/16
12



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN PELAYANAN TELLER DI
BANK BRI CABANG TANJUNG PERAK
SURABAYA**

Dipresentasikan oleh :

DANU INDIARTO BAKRI

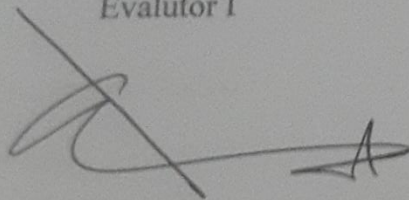
NIM : 2013110147

Telah dipresentasikan didepan Tim Evaluasi dan dinyatakan lulus
evaluasi Tugas Akhir

Pada tanggal : 22 februari 2016

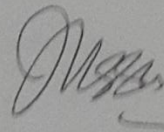
Tim Evaluasi,

Evalutor I



Drs. Ec. Mochamad Farid, MM

Evalutor II



Hj. Anggraeni S.E., M.Si

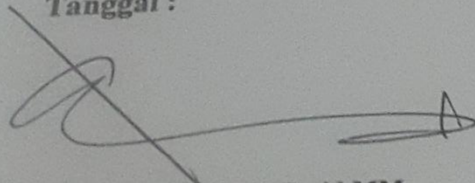
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

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

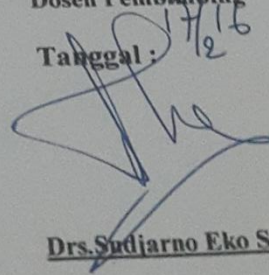
Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal :



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

Moto

Jadilah seperti karang di lautan yang kuat dihantam ombak dan kerjakanlah yang bermanfaat untuk diri sendiri dan orang lain, karena hidup hanya sekali. Ingat hanya kepada Allah apa pun dan dimana pun kita berada dia lah tempat meminta dan memohon.

KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, penyusunan Tugas Akhir dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan Tugas Akhir ini banyak mengalami kendala, namun berkat bantuan, bimbingan, kerjasama dari berbagai pihak dan berkah dari Allah SWT sehingga kendala-kendala yang dihadapi tersebut dapat diatasi. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan kepada Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, MM selaku pembimbing yang telah dengan sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan pikiran memberikan bimbingan, motivasi, arahan dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun laporan ini sehingga penulisan tugas akhir ini selesai tepat waktu.

Selanjutnya ucapan terimakasih penulis sampaikan pula kepada :

1. Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
2. Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku Program Diploma III yang memberikan motivasi dan arahan.
3. Drs. Ec. Mochammad Farid, MM selaku Dosen Wali yang memberikan motivasi.

4. Drs. SudjarnoEkoSupriyono, MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan waktunya kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. BapakWaskitoG.J.W selakuPempinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya yang menjadi pendamping selama proses penelitian berlangsung .
6. Kedua orangtua penulis yang selalumenjadi,pendukung,penyemangat, penukasih sayang dan senantiasa mendoakan penulis tanpa kenal lelah.
7. SaudariRevaAgustiaAlroyang senantiasa memberi semangat, memotivasi, dan menghibur setiap hari tanpa bosan kepada penulis.
8. Dan teman-teman Diploma Manajemen yang penuh dengan solidaritas dan semangat mengerjakan Tugas Akhir bersama – sama.

Mungkin dalam penulisan Tugas Akhir ini terdapat kesalahan yang secara tidak sengaja dilakukan dan adanya kekurangan yang tidak bisa dihindari, mohon maaf.Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan dan kesempurnaan karya ini.Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surabaya, 1 Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman judul	
Halaman Persetujuan Siap Dipresentasikan.....	ii
Halaman Presentasi TUGAS AKHIR	iii
Halaman Pengesahan TUGAS AKHIR	iv
Moto	v
Kata Pengantar	vi
Daftar isi.....	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Abstrak/Ringkasan	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 LatarBelakang	1
1.2 Penjelasan Judul	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Metode Penelitian.....	4
1.7 Latar Belakang Pemilihan Judul	5
BAB II PEMBAHASAN	
2.1 Perbankan	6
2.2 Teller	13
2.3 Standart Operasional Produk (SOP).....	20
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah Perusahaan.....	23
3.2 Visi dan Misi Bank BRI	25
3.3 Nilai-nilai Dasar Bank BRI	25
3.4 Aspek Sarana dan Prasarana	26
3.5 Struktur Organisasi.....	27
3.6 Produk – produk Bank BRI.....	28
BAB IVPEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	
4.1 Pengertian Tugas dan Tanggung Jawab Teller.....	36
4.2 Pengertian Syarat Menjadi Teller.....	36
4.3 pengertian Mekanisme Cara Kerja Teller	38
4.4 Pengertian Peranan Teller	41
4.5 Pengertian Hambatan dan Solusi Teller	41
BAB VPENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	44
5.2 Saran	49

Daftar Pustaka

DAFTAR TABEL

Tabel : Jasa Layanan	Halaman 33
----------------------------	---------------

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar : 2.1 Senyum Nasabah.....	14
Gambar : 3.1 Struktur Organisasi.....	26
Gambar : 3.2 Suku Bunga Tabungan	34

**IMPLEMENTATION SERVIS TELLER
PT.BANK RAKYAT INDONESIA (Persero) Tbk.
SURABAYA BRANCH TANJUNG PERAK**

ABSTRACT

DANU INDIARTO BAKRI

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : bakriindiartodanu@gmail.com

PT Bank Rakyat Indonesia Surabaya branch of silver cape is one of the banks in East Java. BRI is a bank that has reached all corners of the country. With such achievement making BRI bank to a bank which has tremendous potential. Bank BRI developed the teller's performance, with a variety of advantages in the form of term options, competitive rates, safe,,and,profitable,for,customers.

The purpose of doing this research, the writer can find out about the terms and conditions of being a good teller Bank Rakyat Indonesia Surabaya branch of a silver cape. Barriers - barriers that occur in the implementation of teller services. Bank Rakyat Indonesia Surabaya branch of a silver cape. Alternatives used in solving the obstacles that occur in dpelayanan teller Bank Rakyat Indonesia Surabaya branch of a silver cape. The author conducted research.and.with,interview,and,literature,study.

Keywords: implementation of teller services, the people of Indonesia bank branch silver cape.