

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

## **1.2 Penjelasan Judul**

Pelaksanaan adalah proses dalam bentuk rangkaian kegiatan, yaitu berawal dari kebijakan guna mencapai tujuan maka kebijakan itu diturunkan dalam suatu progam dan proyek.

Pelayanan adalah merupakan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan proses jual berli barang dan jasa.

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untu menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada nasabah.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian adalah :

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab seorang *Teller* ?
2. Bagaimana syarat menjadiseorang teller ?
3. Bagaimana mekanisme cara kerja *Teller* ?
4. Bagaimana peranan *Teller* untuk meningkatkan pelayanan ?
5. Bagaimana hambatan dan solusi yang terjadi pada *Teller* ?

### 1.4 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*.

### 1.5 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.

**1.6 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 deposito BRI cabang Jemursari 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.

### **1.7 LatarBelakangPemilihanJudul**

Pelihan judul “Pelaksanaan Pelayanan Teller” berdasarkan hasil pengalaman magang di Bank BRI Tanjung Perak Surabaya. Maka dari itu saya telah memahami mekanisme, peranan dan tanggung jawab Teller.