

**PERANAN *TELLER* DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN NASABAH PADA BANK JATIM KANTOR CABANG  
SUMENEP**

**PROPOSAL PENELITIAN**

**Program Pendidikan Diploma 3**

**Jurusan Manajemen**



Oleh:

USWATUL HASANAH

NIM : 2015110901

**STIE PERBANAS SURABAYA**

**D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN**

**2018**

**PERANAN *TELLER* DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN NASABAH PADA BANK JATIM KANTOR CABANG  
SUMENEP**

Diajukan oleh :

**USWATUL HASANAH**

**NIM : 2015110901**

Tugas akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 16 Juli 2018



**(Rohmad Fuad Armansyah SE.M.Si)**

**TUGAS AKHIR**

**PERANAN *TELLER* DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU  
PELAYANAN NASABAH PADA BANK JATIM KANTOR CABANG  
SUMENENEP**

Disusun oleh

**USWATUL HASANAH**

**NIM : 2015110901**

Dipertahankan di depan Tim Penguji

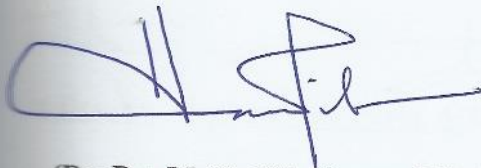
Dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir

Pada tanggal 25 Agustus 2018

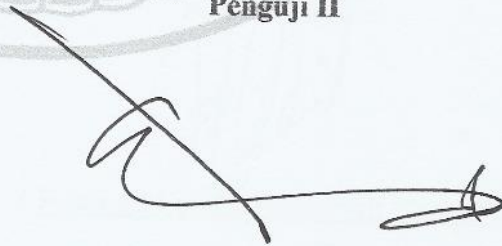
Tim Penguji

**Penguji I**

**Penguji II**



**(Dr. Drs M. Nadjib Usman, MM)**



**(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)**

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Uswatul Hasanah  
Tempat, Tanggal Lahir : Sumenep, 16 Oktober 1996  
N.I.M : 2015110901  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program : Diploma 3  
Judul : Peranan *Teller* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep


Disetujui dan diterima baik oleh :

Ketua Program Studi Diploma 3

Dosen Pembimbing

Tanggal :

Tanggal :



( Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)



( Rohmad Fuad Armansyah SE.M.Si)

# MOTTO

***Menyia-nyiaikan waktu lebih buruk dari  
hematian. Karena hematian  
memisahkanmu dari dunia sementara  
menyia-nyiaikan waktu memisahkanmu  
dari Allah***



## KATA PENGANTAR

Punyi syukur dipanjatkan kehadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan rahmat dan hidayah sehingga dapat terselesaikan Tugas Akhir ini, guna menyelesaikan program studi pendidikan Diploma 3 jurusan Perbankan dan Keuangan dengan baik.

Dalam Tugas Akhir ini dibahas mengenai Peranan *Teller* Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.

Ulasan demi ulasan yang ada didalam Tugas Akhir ini, tidak lepas dari beberapa hambatan-hambatan yang sering terjadi, namun tetap saja harus berusaha memberikan yang terbaik. Telah disadari bahwa kelancara dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lain berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang ada disekitar, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga kendala-kendala yang terjadi dapat dihadapi dan teratasi dengan baik. Adapun dengan iyu ucapan terima kasih diungkapkan kepada :

1. Dr. Lutfi SE., M. Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Drs.Ec Mochammad Farid, MM selaku Ketua Program Studi Diploma 3 STIE Perbanas Surabaya
3. Rohmad Fuad Armansyah, SE.,M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selalu senantiasa memberi bimbingan dan arahan selama proses penulisan dan penyusunan tugas akhir ini.
4. Dr. Drs M. Nadjib Usman,MM selaku dosen wali yang membenbing saya selama saya berkuliah di STIE Perbanas Surabaya

5. Terima kasih kepada bapak Muhammad Anwar selaku pimpinan kantor Bank Jatim Cabang Sumenep yang Telah memberi izin melakukan penelitian.
6. Terima kasih kepada ibu Siti Nurkhojanna selaku Penyelia Umum & Akutansi yang telah menerima mahasiswa/mahasiswi STIE Perbanas Surabaya untuk melakukan penelitian dengan sangat baik.
7. Terimakasih kepada ibu Norma Asvi Royhatin selaku *Teller* di bank Jatim Kantor Cabang Sumenep yang telah memberikan waktu dan berbagi ilmunya kepada saya
8. Terima kasih untuk mama dan papa serta keluarga besar sayan yang paling saya cintai, terimakasih atas dukungan serta do'a selama ini sehingga bisa menyelesaikan pendidikan Diploma 3 ini, terutama mama saya yang tak pernah putus mendo'akan saya sampai saya ada di titik sekarang ini, semoga mama dan papa sehat selalu, lancar rezekinya dan selalu dalam lindungan Allah SWT.
9. Terima kasih untuk Rizal Chandra yang selalu sabar menemani dan mendengarkan cerita tentang hambatan-hambatan yang terjadi selama mengerjakan Tugas Akhir ini dan tidak bosan mendukung saya selama mengerjakan Tugas Akhir. Serta memberikan semangat dan motivasi sehingga membuat saya semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
10. Terima kasih untuk Nouvalia Putri Islami teman kamar saya yg telah menemani saya selama saya kuliah dan yang selalu setia membangunkan

saya untuk kuliah, yang telah baik selalu mengajak saya mengerjakan Tugas Akhir ini bersama sampai saya menyelesaikan Tugas Akhir saya.

11. Terima kasih untuk Yusie Yolanda, Natasya Gabby, Arum Mustika Himamy ahmad teman jalan-jalan, teman makan, teman nonton saya yang selalu ada saat saya sedih maupun senang.

Saya menyadari masih banyak kekurangan dari Tugas Akhir ini baik secara materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman saya. Semoga Tugas akhir ini memberikan informasi dan manfaat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat saya harapkan demi sempurnanya Tugas Akhir ini yang akan datang, dan atas segala bantuan dan bimbingan serta kerjasama yang baik telah diberikan selama mengajarkan, maka saya ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Surabaya, Juli 2018

Penulis



## DAFTAR ISI

|                                                                |      |
|----------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN JUDUL.....                                             | i    |
| HALAMAN PERSETUJUAN SIAP UJI.....                              | ii   |
| HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR.....                           | iii  |
| HALAM PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....                              | iv   |
| HALAMAN MOTTO.....                                             | v    |
| KATA PENGANTAR.....                                            | vi   |
| DAFTAR ISI.....                                                | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                              | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                                             | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                                           | xiii |
| ABSTRACT .....                                                 | xiv  |
| ABSTRAK/RINGKASAN.....                                         | xv   |
| <b>BAB I</b> <b>PENDAHULUAN</b>                                |      |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                                | 1    |
| 1.2 Penjelasan Judul.....                                      | 3    |
| 1.3 Perumusan Masalah.....                                     | 4    |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                     | 5    |
| 1.5 Manfaat Penelitian.....                                    | 5    |
| 1.6 Metode Penelitian.....                                     | 6    |
| <b>BAB II</b> <b>TINJAUAN PUSTAKA</b>                          |      |
| 2.1 Pengertian Bank.....                                       | 8    |
| 2.2 Fungsi Bank.....                                           | 9    |
| 2.3 Pengertian <i>Teller</i> .....                             | 10   |
| 2.4 Fungsi, Peranan, Syarat-syarat menjadi <i>Teller</i> ..... | 16   |
| 2.5 Sikap Melayani Nasabah.....                                | 19   |
| 2.6 Pengertian dan Manfaat Pelayanan Prima.....                | 24   |
| <b>BAB III</b> <b>GAMBARAN UMUM SUBYEK PENELITIAN</b>          |      |
| 3.1 Sejarah Singkat Bank Jatim.....                            | 28   |
| 3.2 Visi dan Misi Bank Jatim.....                              | 33   |
| 3.3 Struktur Organisasi.....                                   | 35   |
| 3.4 <i>Job Description</i> .....                               | 36   |

|                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.4 Profil Usaha.....                                                                                         | 42 |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN</b>                                                                                      |    |
| 4.1 Persyaratan Menjadi <i>Teller</i> Di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.....                                | 55 |
| 4.2 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Teller</i> di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.....                           | 56 |
| 4.3 Peranan Seorang <i>Teller</i> Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah.....                        | 58 |
| 4.4 Bagaimana Upaya <i>Teller</i> Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Di Bank Jatim Cabang Sumenep..... | 60 |
| 4.5 Perlengkapan Kerja Yang Dimiliki <i>Teller</i> Di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.....                   | 63 |
| 4.6 Hambatan Yang Dialami Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Serta Solusi.....                   | 68 |
| <b>BAB V PENUTUP</b>                                                                                          |    |
| 5.1 Kesimpulan.....                                                                                           | 71 |
| 5.2 Saran.....                                                                                                | 73 |
| Daftar Lampiran                                                                                               |    |
| Daftar Rujukan                                                                                                |    |

## DAFTAR TABEL

|                                                  |    |
|--------------------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Sejarah Perubahan Logo Bank Jatim..... | 31 |
|--------------------------------------------------|----|



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Oranganisasi Bank Jatim ..... 35



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Hasil Turnitin
- Lampiran 2 : Surat Keterangan Telah melakukan Penelitian
- Lampiran 3 : Surat Pernyataan



***The Role of Teller in an Effort to Improve Customer Service Quality at Bank  
Jatim Sumenep Branch Office***

**ABSTRACT**

**Uswatul Hasanah**

**2015110901**

E-mail : [fina.syabibie@gmail.com](mailto:fina.syabibie@gmail.com)

*Banking is a service industry that is dominant in supporting economic development program. Many banks want to always be considered good by the customer because the customer will be a loyal customer of the product or service offered. So the bank must determine the policy to provide better service and quality of service. In today's competition, customer satisfaction is the main thing, by improving the quality of service system quality, the bank is required to use professional human resources, because the service system has an important role to achieve success. Therefore the bank strives to provide the best for customers in the form of services, especially in the front office that plays an important role in increasing the banking services that is as a Teller. For that a Teller must have the basics of solid service such as service etiquette, dexterity in the process of playing, and other basics*

*To know the roles, efforts, and tasks of a Teller to improve the quality of service. And find out what obstacles Teller experienced in improving the quality of service. The type of method used in this final project is the method of observation and interview method*

*The results showed that Teller plays an important role in improving the quality of customer service because Teller becomes an intermediary between customers who will transact with the bank. While the implications of efforts to improve the quality of the *pelaksanaan* done by Teller very influential on the level of customer satisfaction and loyalty and image of Bank Jatim Sumenep Branch Office.*

**KEY WORDS:** *Service Quality, Teller, customer*

# **Peranan *Teller* dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep**

## **ABSTRAK**

**Uswatul Hasanah**

**2015110901**

E-mail : [fina.syabibie@gmail.com](mailto: fina.syabibie@gmail.com)

Perbankan merupakan industri jasa yang cukup dominan dalam menompang program pembangunan ekonomi. Banyak bank yang ingin selalu dianggap baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Sehingga bank harus menentukan suatu kebijakan untuk memberikan mutu pelayanan dan service yang lebih baik. Pada kompetisi yang seperti sekarang kepuasan pelanggan merupakan yang utama, dengan meningkatkan mutu kualitas sistem pelayanan, pihak bank dituntut untuk menggunakan sumber daya manusia yang professional, karena sistem pelayanan mempunyai peranan penting untuk mencapai keberhasilan. Karena itu bank berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabah dalam bentuk pelayanan. Khususnya pada bagian *front office* yang paling berperan di dalam meningkatkan pelayanan jasa perbankan yaitu sebagai *Teller*. Untuk itu seorang *Teller* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, kecekatan dalam proses perbankan, dan dasar-dasar lainnya.

Mengetahui peranan, upaya, dan tugas yang di lakukan seorang *Teller* untuk meningkatkan mutu pelayanan. Dan mengetahui apa hambatan yang dialami *Teller* dalam meningkatkan mutu pelayanan. Jenis metode yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah metode observasi dan metode wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Teller* memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah karena *Teller* menjadi perantara antara nasabah yang akan bertransaksi dengan bank. Sedangkan implikasi dari upaya meningkatkan mutu pelayanan yang dilakukan oleh *Teller* sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah dan citra Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep.

**KATA KUNCI : Mutu Pelayanan, *Teller*, Nasabah**