

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada era saat ini, perbankan merupakan suatu jasa yang cukup dominan dalam menompong program-program pembangunan ekonomi, seiring berkembangnya bank-bank di Indonesia yang berpotensi, produk dan jasa yang bersaing di dalam pasar semakin banyak dan beragam akibat keterbukaan pasar. Semua bank ingin selalu dinilai baik oleh nasabah karena nasabah akan menjadi pelanggan setia produk atau jasa yang ditawarkan oleh bank. Disamping itu, bank juga berharap dari memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah maka nasabah dapat ikut mempromosikan bank kepada orang lain. Sehingga pihak bank harus menentukan suatu kebijakan untuk memberikan mutu pelayanan dan service yang lebih baik dan memuaskan agar dapat memenangkan persaingan dalam menarik calon nasabah baru dan mempertahankan nasabah lama atau nasabah yang sudah ada

Pada era kompetisi yang seperti sekarang ini kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama, dengan meningkatkan mutu kualitas sistem pelayanan tersebut pihak bank dituntut untuk menggunakan sumber daya manusia yang professional, karena sistem pelayanan mempunyai peranan penting untuk mencapai keberhasilan di setiap tingkat organisasi bank.

Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam setiap bank karena tanpa nasabah, bank tidak akan ada. Oleh Karena itu bank akan

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*.

Seorang *Teller* pekerjaan sehari-harinya banyak berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. Tugas seorang *Teller* secara umum yaitu melayani nasabah, membantu, dan memberikan service uang tunai dan non tunai. Peran *Teller* jadi begitu penting karena sehari-hari mereka yang bertemu dengan nasabah, hal semacam ini menuntut seseorang *Teller* mesti berpenampilan yang prima setiap waktu.

Teller harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik. *Teller* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, *Teller* dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang *Teller* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, kecekatan dalam proses perbankan, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang di berikan akan berkualitas jika setiap petugas *Teller* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dihadapinya

Loyalitas nasabah memang sangat dibutuhkan oleh Bank karena pertumbuhan dana itu sendiri dari simpanan nasabah, karena kepuasan nasabah menjadi standar menilai kinerja Bank.

Berdasarkan dari uraian tersebut, banyak sekali manfaat dan pentingnya *Teller* dalam memberikan pelayanan nasabah maka penulis akhirnya tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul

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

1.2 Penjelasan Judul

Untuk mengantisipasi timbulnya salah penafsiran dan pemahan terhadap judul tugas akhir tersebut, maka penulis akan memberikan definisi secara spesifik dan menguraikan kata demi kata dari judul tersebut. Kemudian secara keseluruhan judul akan di jelaskan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif. Adapun pengertian judul tersebut adalah sebagai berikut:

PERANAN menurut kamus besar bahasa indonesia ialah tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam satu peristiwa

TELLER menurut kamus besar ialah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, pada umumnya kasir bekerja di belakang gerai (counter), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas

DALAM menurut kamus besar bahasa indonesia ialah mengandung makna (maksud tertentu)

UPAYA menurut kamus besar bahasa indonesia ialah usaha; ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan sebagainya)

MENINGKATKAN menurut kamus besar bahasa indonesia ialah menaikkan (derajat, taraf dan sebagainya) ; mempertinggi ; memperhebat atau produksi (sebagainya)

MUTU menurut kamus besar bahasa indonesia ialah ukuran baik buruk suatu benda; kadar ; taraf atau derajat

PELAYANAN menurut kamus besar bahasa indonesia ialah perihal atau cara melayani

NASABAH menurut kamus besar bahasa indonesia ialah Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank

PADA menurut kamus besar bahasa indonesia ialah kata depan yang dipakai untuk menunjukkan posisi di atas atau di dalam sekaligus kata penghubung untuk menunjukkan tempat

BANK JATIM KANTOR CABANG SUMENEP Alamat kantor yang diteliti.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis ingin merumuskan permasalahan dari upaya *Teller* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada Bank Jatim Kantor cabang Sumenep.

1. Apa saja Tugas Dan Tanggung Jawab *Teller* Di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

2. Peranan seorang *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah
3. Bagaimana upaya *Teller* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
4. Hambatan yang dialami seorang *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah serta solusi dari hambatan yang dialami

1.4 Tujuan dan manfaat penelitian

1. Untuk mengetahui apa saja tugas seorang *Teller* di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
2. Untuk mengetahui peran seorang *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep
3. Untuk mengetahui upaya seorang *Teller* dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasaba
4. Untuk mengetahui apa saja hambatan dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah dan solusi dari hambatan tersebut

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Yaitu menambah ilmu, wawasan, pengembangan, pengetahuan mengenai peranan *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah di Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep

2. Bagi Bank Jatim Kantor cabang Sumenep

Sebagai sumber informasi dan bahan masukan dalam mengembangkan dan meningkatkan mutu pelayanan operasional perbankan khususnya dalam pelayanan *Teller*

3. Bagi Pembaca

Agar dapat menambah pengetahuan dalam pemahaman sebagai sumber informasi kepada pembaca khususnya mahasiswa dan mahasiswi STIE Perbanas Surabaya tentang peranan *Teller* dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan nasabah

4. Bagi STIE Perbanas Surabaya

Terjalin kerjasama antara STIE Perbanas dengan Bank Jatim Kantor Cabang Sumenep dan dapat digunakan pembendaharaan bacaan di perpustakaan STIE Perbanas Surabaya

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mendapat data-data yaitu menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mencatat persoalan yang diteliti di lapangan, sebagai penguat data yang diperoleh melalui data sebelumnya. Metode observasi adalah proses pengambilan data yang dilakukan dengan pengamatan atau pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diteliti.

Observasi dilakukan untuk mendapat data yang valid dan sebagai data tambahan terkait dengan informasi tentang penelitian yang dilakukan.

2. Metode Interview atau Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan antara 2 (dua) orang atau lebih tepatnya bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi atau keterangan-keterangan. Bertujuan untuk mendapatkan informasi melalui percakapan berupa pertanyaan yang diajukan oleh pihak pewawancara.

