

**PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK KANTOR CABANG
PEMBANTU SURABAYA TOWN SQUARE**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh:

VELRIA SASPENTA JUFILIA NDAHU

NIM : 2015110929

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS

SURABAYA

2018

**PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT. BANK NEGARA INDONESIA, TBK KANTOR CABANG
PEMBANTU SURABAYA TOWN SQUARE**

Diajukan Oleh:

VELRIA SASPENTA JUFILIA NDAHU

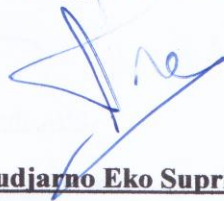
NIM : 2015110929

Tugas akhir ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap diajukan

Dosen pembimbing

Tanggal: 24 Juli 2018



Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN TELLER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA
PT.BANK NEGARA INDONESIA, TBK KANTOR CABANG
PEMBANTU SURABAYA TOWN SQUARE**

Disusun oleh

Velria Saspenta Jufilia Ndahu

Nim : 2015110929

Dipertahankan didepan Tim Penguji

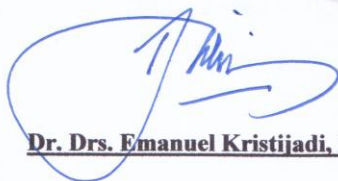
Dan dinyatakan lulus ujian Tugas akhir

Pada tanggal 20 Agustus 2018

Tim Penguji

Penguji I

Penguji II



Dr. Drs. Emanuel Kristijadi, MM.



Anggraeni, SE., M.Si

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Velria Saspenta Jufilia Ndahu
Tempat, tanggal, lahir : Ruteng, 05 Juni 1997
N.I.M : 2015110929
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3
Judul : **Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah
Pada PT. Bank Negara Indonesia, Tbk Kantor
Cabang Pembantu Surabaya Town Square.**

Disetujui dan diterima baik oleh:

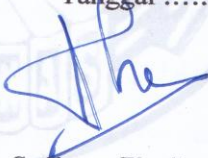
Ketua program studi diploma 3

Dosen Pembimbing

Tanggal : 25 September 2018

Tanggal : 25 September 2018


(Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.)


(Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M.)

Motto dan Persembahan

Motto

Buatlah dirimu berkualitas serta harus mampu berpikir lokal di era global.

Persembahan

Sebuah langkah untuk menggapai cita-cita telah usai. Syukur kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria untuk segala berkat yang diberikan. Semua ini bukan hanya karena diriku sendiri tetapi juga atas motivasi orang-orang tersayang disekitarku.

Kupersembahkan karya ini untuk Ayah Tercinta Finsensius Ndahu (Alm), yang selalu menjaga dan mendukung saya dari jauh, saya yakin itu. Serta untuk Bapa dan Mama tercinta juga untuk saudara-saudara tercinta kakak Ni, Adik Mbika, Lilok, Apik dan Nacak. Tanpa kalian semua saya bukanlah apa dan siapa.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir program studi diploma 3 perbankan dan keuangan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program Pendidikan diploma 3 ini.

Dalam proses penyelesaian penulisan tugas akhir ini banyak dibantu oleh masukan dari beberapa pihak. Maka pada kesempatan ini penulis akan menyampaikan ucapan terimakasih yang mendalam dan penghargaan sebesarnya kepada yang terhormat:

- a) Bapak **Lutfi, SE., M,Fin** selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
- b) Bapak **Drs. Ec.Mohammad Farid, MM** selaku Ketua Program Studi Diploma 3.
- c) Bapak **Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M** selaku selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan masukan serta membimbing penulis selama penulisan tugas akhir ini.
- d) Pimpinan Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square yang telah memberikan penulis kesempatan untuk melaksanakan penelitian tugas akhir di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square.
- e) Bapak **Mohammad Risky Fauzi** selaku Teller pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square yang telah membantu penyelesaian penelitian tugas akhir ini sebagai narasumber wawancara.

- f) **Bapa dan mama tersayang** dirumah yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga saat ini serta menjadi orang yang membiayai sekolah dan kehidupan saya. Saya sangat bersyukur diberikan orang-orang hebat ini yang telah menjadi motivasi terbesar saya untuk bisa melakukan banyak hal positif di hidup saya. Terimakasih banyak Bapa dan Mama dukungan dan doa kalian sangat berarti bagi saya. Semoga Bapa dan Mama selalu diberikan kesehatan dan umur yang panjang.
- g) **Bapa Joseph Sintar dan Mama Alberta Tat** yang telah menjadi orang tua penulis selama di Surabaya. Terimakasih Bapa dan Mama untuk dukungan dan nasihat yang selama ini diterima sampai dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Tuhan Yesus membalas kebaikan Bapa dan Mama.
- h) **Kakak dan Adik-adik Tersayang (Kakak Ni, Adik Mbika, Lilok, Apik dan Nacak)** yang selalu mendukung saya dan menjadi penghibur saya. Kakak terbaik saya yang walaupun super cerewet tapi sangat menyayangi dan bertanggung jawab dengan adik-adiknya. Saya sangat bersyukur memiliki kalian dalam kehidupan ini.
- i) **Teman-teman Saduluran (Ayu, Imun, Malika, Milla, Devi, Feni, Agna, Sobar)** yang telah menjadi teman seperjuangan dalam suka dan duka selama tiga tahun ini. Terimakasih untuk semua bantuan, dukungan, persaudaraan, tawa, canda, *sharing* yang telah kalian berikan selama ini. Semoga selalu diberikan kemudahan dalam meraih cita-cita masing-masing.

- j) **Anindita Dinar**, teman seperjuangan dalam menemukan tempat penelitian tugas akhir ini. Teman yang sudah rela berpanas-panasan, jalan jauh, keluar masuk Bank. Semua usaha kita akhirnya berbuah manis, Din.
- k) **Teman-teman sedosen pembimbing (Devi, Agna, Dinar, Ulvaatin, Anisa, Praktika dan Arum)**, terimakasih untuk segala bantuan dan kerja sama kita selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
- l) **Stephani Jenali**, selaku teman yang juga banyak membantu penulis selama ini. Terimakasih untuk dukungannya enu. Semoga sukses untuk studimu kedepannya.
- m) **Nant Tasuan**, sebagai teman spesial yang banyak membantu dan banyak memberikan dukungan selama tiga tahun terakhir. Terimakasih Nang, semoga sukses untuk studimu kedepannya
- n) Akhirnya untuk semua orang-orang yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dan berjasa dalam hidup penulis selama ini. Semoga Tuhan membalas kebaikan kalian. Amin.

Surabaya, 27 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK/RINGKASAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Penjelasan Judul	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Bank	11
2.2 Teller	17
2.3 Konsep Pelayanan	20
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN	24
3.1 Sejarah Berdiri	24
3.2 Visi Dan Misi	26
3.3 Struktur Organisasi	30
3.4 <i>Job Description</i>	31
3.5 Profil Usaha	33
BAB IV PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	38
4.1 Persyaratan Menjadi Teller Di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutos	38
4.2 Fungsi, Tugas Dan Wewenang Teller Di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutos	41
4.3 Peralatan Kerja Teller di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutos	44
4.4 Pelayanan Teller di Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Sutos	46
4.5 Kepuasan Nasabah pada Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square	53
BAB V PENUTUP	61

5.1	Kesimpulan	61
5.2	Saran	64
5.3	Implikasi Penelitian	65

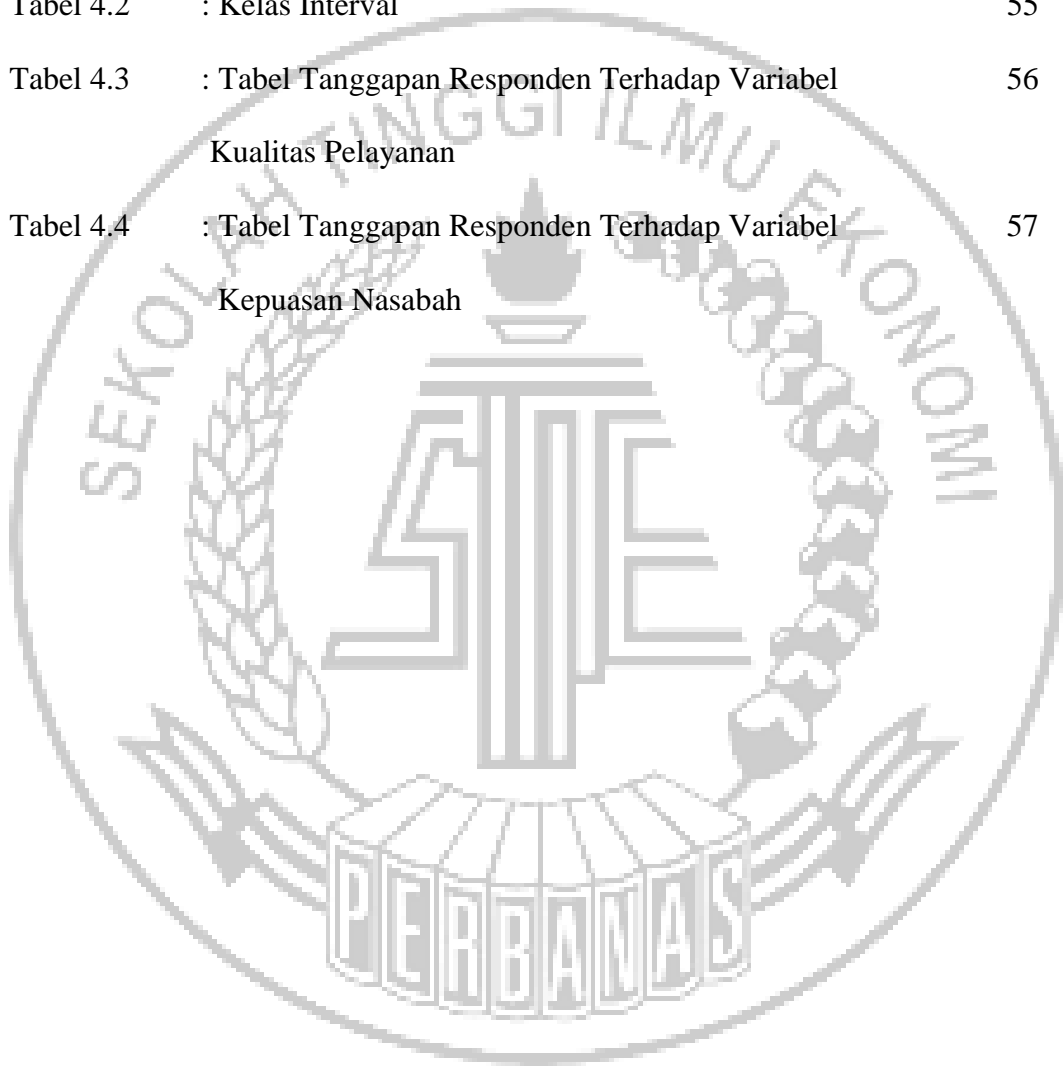
DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN



DATAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 : Jaringan Kantor bank BNI	36
Tabel 4.1 : Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.2 : Kelas Interval	55
Tabel 4.3 : Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4.4 : Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	57



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Bank BNI	30
Gambar 3.2 : Logo Bank BNI	37



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian
Lampiran 2 : Kuesioner Kepuasan Nasabah
Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara



*Tellers Service About Customer Satisfaction At PT. Bank Negara Indonesia, TBK
Branch Office Surabaya Town Square*

Velria Saspenta Jufilia Ndahu

2015110929

E-mail: 2015110929@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

Superior in service to customers has become an important thing that is considered by banking institution in running their business. Excellent service provided to customers and prospective customers will have a satisfaction impact. Excellent service to customer is a major challenge in the banking industry today because the company will not be able to survive without customer satisfaction. Teller is one of the bank employees who are the frontline of the bank in providing the best service to customers. As a frontliner, Tellers are bank employees who always meet directly with customers in the form of acceptance/withdeawl in the form of cash or non-cash transaction and bookkeeping into the bank system. The quality of the teller service to customers is one of the factors forming the satisfaction of customer satisfaction with the bank. This study aims to determine the Teller Service About Satisfaction At PT. Bank Negara Indonesia, TBK Branch Office Surabaya Town Square. Research data can be obtained by distributing questionnaires to 30 respondents of BNI bank branch office Surabaya Toen Square customers by using the variables of each questions are service quality and customer satisfaction. The result of this research is satisfied customer of teller service.

Key Words : Service, Tellers, Customers Satisfaction

**Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Negara
Indonesia, TBK Kantor Cabang Pembantu Surabaya Town Square**

Velria Saspenta Jufilia Ndahu

2015110929

E-mail: 2015110929@students.perbanas.ac.id

ABSTRAK

Unggul dalam pelayanan terhadap nasabah telah menjadi salah satu hal penting yang diperhatikan lembaga perbankan dalam menjalankan usahanya. Pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah dan calon nasabah akan memberikan dampak kepuasan. Pelayanan prima kepada nasabah menjadi sebuah tantangan besar di industri perbankan saat ini karena perusahaan tidak akan mampu bertahan tanpa adanya kepuasan nasabah. Teller menjadi salah satu karyawan bank yang menjadi garda terdepan bank dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Sebagai *frontliner*, Teller merupakan karyawan bank yang selalu bertemu langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai maupun nontunai dan melakukan pembukuan kedalam sistem bank. Kualitas pelayanan Teller terhadap nasabah menjadi salah satu faktor pembentuk adanya kepuasan nasabah terhadap bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Teller Terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia, TBK. Data penelitian didapat dengan menyebarkan kuesioner kepada 30 responden nasabah bank BNI Cabang Pembantu Surabaya Town Square dengan menggunakan variabel atas masing-masing pertanyaan adalah kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian ini nasabah merasa puas akan pelayanan Teller.

Kata kunci: Pelayanan, Teller, Kepuasan Nasabah.