

**PELAYANAN TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO).TBK KANTOR CABANG  
TANJUNG PERAK SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

**MERI ANJELITA KOLO PAU**  
**NIM : 2016110584**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2019**

**HALAMAN JUDUL**

**PELAYANAN TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO).TBK KANTOR CABANG  
TANJUNG PERAK SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian

Program Pendidikan Diploma 3

Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

**MERI ANJELITA KOLO PAU**  
**NIM. 2016110584**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2019**

**PERSETUJUAN SIAP DIUJI**

**ELAYANAN TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO).TBK KANTOR CABANG  
TANJUNG PERAK SURABAYA**

Diajukan Oleh :

**MERI ANJELITA KOLO PAU**

**NIM : 2016110584**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal: 5 Agustus 2019

  
**(ROHMAD FUAD ARMANSYAH, SE., M.Si)**  
**NIDN. 0708118405**

**LULUS UJIAN TUGAS AKHIR**

**PELAYANAN TELLER UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA (PERSERO).TBK KANTOR CABANG  
TANJUNG PERAK SURABAYA**

Disusun Oleh

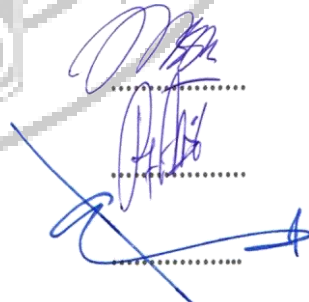
**MERI ANJELITA KOLO PAU**

**NIM : 2016110584**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
Pada Tanggal 22 Agustus 2019

Tim Penguji

**Ketua : Anggraeni, SE., M.Si**  
**Sekretaris : Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si**  
**Anggota : Drs. Ec. Mochammad Farid, MM.**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Meri Anjelita Kolo Pau  
Tempat, Tanggal Lahir : Kupang, 11 juli 1998  
NIM : 2016110584  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3  
Judul : Pelayanan Teller Untuk Kepuasan Nasabah Pada  
Bank Rakyat Indonesia (PERSERO).Tbk Kantor  
Cabang Tanjung Perak Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 2 September 2019



**(Rohmad Fuad Armansyah, SE., M.Si)**  
**NIDN. 0708118405**

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 2 September 2019



**(Dr. Kautsar R. Salman, SE., MSA., Ak.)**  
**NIDN. 0726117702**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meri Anjelita Kolo Pau  
Alamat : Jl. Wonorejo Timur RT 04 RW 01 Gang 2 No.5  
Rungkut Surabaya  
NIM : 2016110584  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

### **Pelayanan Teller Untuk Kepuasan Nasabah Pada Bank Rakyat Indonesia (PERSERO).Tbk Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya**

Adalah benar-benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah orang lain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila di kemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan skripsi tersebut.

Demikian surat pernyataan saya ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 2 September 2019  
Yang menyatakan,



(Meri Anjelita Kolo Pau)

## MOTTO

*Amsal 23:18*

*Karena masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang.*

## PERSEMBAHAN

1. Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan anugerah-Nya sehingga Tugas Akhir ini bisa berjalan dengan baik & lancar.
2. Bapak Melkianus kolo pau dan mama lince dima huda tercinta. Kakakku tersayang lidia kolo pau serta adikku tersayang bernad, degan dan olan yang selalu mendoakan, memberikan dukungan dan membantu saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir dan mewujudkan cita-cita saya.
3. Bapak dedy karimoy dan mama sovia kolimon yang selalu memberikan semangat dan dukungan doa selama saya kuliah.
4. Untuk teman saya D3 Perbankan dan Keuangan angkatan 2016 yang merupakan teman seperjuangan selama tiga tahun ini.
5. Untuk sahabat saya yolani karimoy, dinda, reni, dionisia damat, lala pau, sarah sakkung, rachelia tokan, dion kristanto, lhya djano, ka dilla, ka jia dan juga devy kung kung yang selalu memberikan semangat kepada saya dan dukungan doa.
6. Serta semua orang yang telah memberikan semangat kepada saya maaf tidak bisa saya sebut nama satu per satu, saya mengucapkan terima kasih.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelayanan Teller Untuk Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya “

Penulis menyadari bahwa kelancaran dan keberhasilan menyusun Tugas Akhir ini telah melibatkan banyak pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Yudi Sutarso, SE., M.Si. selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Dr. Kautsar Riza Salman, SE., MSA., Ak., BKP., SAS., CA. selaku Ketua Program Diploma 3 Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
3. Bapak Teguh Rastianto selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak-Surabaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengumpulan data
4. Bapak Ringgo Yenedi selaku Manager Operasional dan Bapak Fergawan Akbar selaku Sekretariat dan SDM yang telah memberi bimbingan serta arahan selama penulis melakukan penelitian di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak- Surabaya
5. Bapak Rohman Fuad Armansyah, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberi bimbingan dan arahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M selaku Dosen Wali yang membimbing dan memberikan saran selama masa perkuliahan.



7. Kepada kedua orang tua saya tercinta juga kakak saya, ketiga adik saya tersayang yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Demikian ucapan terimakasih yang dapat disampaikan, segala kekurangan yang terdapat dalam Tugas Akhir ini terjadi semata-mata karena kekurangan dan kelemahan penulis sehingga dalam kesempatan ini pula penulis menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran yang baik demi perbaikan kedepannya.

Surabaya 29 Juli 2019

Penyusun



**PELAYANAN *TELLER* UNTUK KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK  
RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG TANJUNG PERAK  
SURABAYA**

**MERI ANJELITA KOLO PAU**

**2016110584**

**[2016110584@students.perbanas.ac.id](mailto:2016110584@students.perbanas.ac.id)**

**ABSTRAK**

Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak pada bidang pelayanan jasa yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik (*Service excellent*). Agar mampu memenangkan persaingan perbankan yang semakin ketat. Pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah atau calon nasabah akan memberikan dampak kepuasan. Pelayanan prima merupakan usaha yang mempertinggi kepuasan nasabah pelanggan. *Teller* merupakan salah satu pegawai yang bekerja di *front liner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan secara tunai maupun non tunai. Tujuan penelitian untuk mengetahui pelayanan teller untuk kepuasan nasabah pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 82 responden dari nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Tanjung Perak Surabaya. Peneliti menggunakan metode deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan teller memiliki nilai rata-rata 4,57% kategori “Sangat Baik” Sedangkan kepuasan nasabah menunjukkan nilai rata-rata 4,53% kategori “Sangat Puas” artinya pelayanan teller berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan masuk kategori sangat baik dan kepuasan nasabah masuk pada kategori sangat puas.

**Kata kunci : Pelayanan. Teller. Kepuasan nasabah**

**TELLER SERVICES FOR CUSTOMER SATISFACTION AT BANK  
RAKYAT INDONESIA BRANCH OFFICE TANJUNG PERAK  
SURABAYA**

**MERI ANJELITA KOLO PAU**

**2016110584**

**[2016110584@students.perbanas.ac.id](mailto:2016110584@students.perbanas.ac.id)**

**ABSTRACT**

Banks are financial institutions engaged in the service sector that are required to provide the best service (Service excellent). In order to win the increasingly fierce banking competition. Excellent service provided to customers or prospective customers will have an impact on satisfaction. Excellent service is a business that increases customer satisfaction. Teller is an employee who works in the frontline of a banking hall and conducts direct transactions with customers in the form of receipts or cash or non-cash withdrawals. The research objective was to find out the teller services for customer satisfaction at Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Branch Office Surabaya. The number of respondents in this study amounted to 82 respondents from customers of Bank Rakyat Indonesia Tanjung Perak Branch Office Surabaya. The researcher used the descriptive method. The results of this study indicate that the quality of teller services has an average value of 4.57% in the "Very Good" category. While customer satisfaction shows an average value of 4.53% in the category "Very Satisfied" means that teller services have a positive effect. on customer satisfaction. Thus it can be concluded that service quality is in a very good category and customer satisfaction is in the very satisfied category.

**Keywords: Services. teller. Customer satisfaction**

## DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR .....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	5
1.3. Tujuan Penelitian .....	6
1.4. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Pengertian Bank .....	8
2.2. Jenis Bank .....	9
2.3. Fungsi Bank .....	9
2.4. Pengertian Teller .....	10
2.5. Fungsi, tugas dan tanggung jawab Teller .....	12
2.6. Konsep Pelayanan .....	15
<b>BAB III    METODE PENELITIAN</b>	
3.1. Desain Penelitian .....	19
3.2. Batasan Penelitian .....	19
3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data .....	20
3.4. Teknik Analisis Data .....	21
<b>BAB IV    HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. Gambaran Subyek Penelitian .....	22
4.1.1 Sejarah PT. BRI Tbk .....	22
4.1.2 Visi dan Misi PT. BRI Tbk .....	24
4.1.3 Struktur Organisasi PT. BRI Tbk .....	26
4.1.4 <i>Job Description</i> PT. BRI Tbk .....	27
4.1.5 Profil Usaha PT. BRI Tbk .....	34
4.2. Hasil Penelitian .....	39

	4.3. Pembahasan .....	54
BAB V	PENUTUP	
	5.1. Kesimpulan .....	57
	5.2. Saran dan Implikasi .....	58
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	: Distribusi Responden Berdasarkan jenis kelamin	46
Tabel 4.2	: Distribusi Responden berdasarkan umur	46
Tabel 4.3	: Distribusi Responden berdasarkan tempat tinggal	47
Tabel 4.4	: Distribusi Responden berdasarkan jenis pekerjaan	47
Tabel 4.5	: Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Tabungan	48
Tabel 4.6	: Distribusi Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah	49
Tabel 4.7	: Kelas Interval	50
Tabel 4.8	: Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.9	: Tabel Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Nasabah	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi Bank BRI

26



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat keterangan hasil penelitian
- Lampiran 2 Hasil Turnitin
- Lampiran 3 Daftar Pertanyaan wawancara
- Lampiran 4 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5 Tabulasi Data Hasil Kuesioner
- Lampiran 6 Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 7 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

