

**Aktivitas *Teller* Sebagai Bentuk Pelayanan Terhadap Nasabah
Dalam Usaha Penghimpunan Dana Pada Bank Nagari Cabang
Batusangkar**

Tugas Akhir

*Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya
Diploma III Universitas Negeri Padang*



MAIROZALINA

2010-58115

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN D III

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2013

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR


**AKTIVITAS *TELLER* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN TERHADAP
NASABAH DALAM USAHA PENGHIMPUNAN DANA PADA BANK
NAGARI CABANG BATUSSANGKAR**

Nama : Mairozalina
NIM/TM : 58115/2010
Program studi : Manajemen (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh,
Kepala Prodi Diploma III


Perengki Susanto, SE, M.Sc
NIP. 19740424 10 9802 2 001

Pedang, Juli 2013
Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir


Erni Masdupi, SE, M.Si, Ph.D
NIP. 19810404 200501 1 001

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**AKTIVITAS *TELLER* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN TERHADAP
NASABAH DALAM USAHA PENGHIMPUNAN DANA PADA BANK
NAGARI CABANG BATUSANGKAR**

Nama : Maizalita
NIM/TM : 58115/2010
Program studi : Manajemen (DIII)
Fakultas : Ekonomi

Diryatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Prodi
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

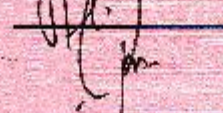
Padang, Juli 2013

Tim Penguji,

Nama

Tanda tangan

Erni Masdupi, SE, M, Si, Ph.D (Ketua)



Perengki Susanto, SE, M, Sc (Anggota)



Megawati, SE, MM (Anggota)



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mairozalina

Thn.Masuk/NIM : 2010/58115

Tempat/tgl/lahir : Batusangkar/16 Mai 1992

Program Studi : Manajemen (DIII)

Keahlian : Pemasaran

Fakultas : Ekonomi

Alamat : Jl.Pinangseri II, Pomondokan Manise, Air Tawar Timur Padang.

No hp : 081947530916

Judul Tugas Akhir : **AKTIVITAS TELLER SEBAGAI BENTUK PELAYANAN TERHADAP NASABAH DALAM USAHA PENGHIMPUNAN DANA PADA BANK NAGARI CABANG BATUSANGKAR**

Dengan ini menyatakan

1. Tugas Akhir saya ini asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun diperguruan tinggi lainnya
2. Karya Tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah dilandatangani asli pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakneraan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang,

Juli 2013


METERAI
TEMPIL
BALAI KAPRODI
KABUPATEN
60000
DJP
Mairozalina (58115)

ABSTRAK

Judul : **Aktivitas *Teller* Sebagai Bentuk Pelayanan Terhadap Nasabah Dalam Usaha Penghimpunan Dana Pada Bank Nagari Cabang Batusangkar**

Pembimbing : **Erni Masdupi.SE.M.Si,Ph.D**

Penelitian ini dilakukan untuk meneliti aktivitas *teller* sebagai bentuk pelayanan terhadap nasabah dalam usaha penghimpunan dana pada Bank Nagari Cabang Batusangkar. Penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Cabang Batusangkar yang beralamat Jl.Prof.Dr.Hamka No 1 Batusangkar Sumatera Barat.

Bentuk Penelitian tugas akhir ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penulis melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi tentang bagaimana proses mutasi *teller* terhadap tabungan, giro, deposito dan salah satu jasa bank yaitu kiriman uang dan apa saja aktivitas *teller* pada saat tutup hari . Berdasarkan data yang diperoleh tersebut peneliti melakukan pengolahan data sehingga akhirnya diperoleh hasil tentang bagaimana Aktivitas *Teller* Sebagai Bentuk Pelayanan Terhadap Nasabah Dalam Usaha Penghimpunan Dana Pada Bank Nagari Cabang Batusangkar.

Berdasarkan pengolahan data tersebut maka diperoleh hasil bahwa aktivitas *teller* sebagai bentuk pelayanan terhadap nasabah dalam usaha penghimpunan dana pada bank nagari cabang batusangkar sudah memberikan pelayanan yang baik serta kenyamanan dan kecepatan dalam pelayanannya sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan bank nagari cabang batusangkar.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Aktivitas *Teller* Sebagai Bentuk Pelayanan Terhadap Nasabah Dalam Usaha Penghimpunan Dana Pada Bank Nagari Cabang Batusangkar”. Adapun Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada Program Diploma III Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih terutama kepada ibuk Erni Masdupi,SE,M.Si,Ph.D sebagai pembimbing yang telah menyediakan waktu dan tenaga untuk membimbing penulis selama ini. Selain itu tidak lupa pula penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah membantu dalam

kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang Tugas Akhir

5. Papa (Almarhum) dan Mama, serta kakak dan adik-adik terima kasih atas kasih sayang, dukungan moril dan juga materil
6. Teman-teman di Fakultas Ekonomi yang banyak memberikan saran, bantuan dan dorongan dalam menyusun Tugas Akhir ini, terutama teman-teman Program Studi D III Manajemen Perdagangan angkatan 2010
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini

Akhir kata penulis berharap semoga Tugas Akhir ini mempunyai arti dan dapat memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca. Amin.

Padang, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengertian Bank.....	6
B. Pengertian <i>Teller</i>	7
C. Maksud dan Tujuan.....	8
D. Aktivitas <i>Teller</i>	8
E. Tujuan Penerapan Sistem <i>Teller</i>	9
F. Etika <i>Teller</i>	9
G. Variasi Jenis <i>Teller</i>	10
H. Ruang Lingkup Kegiatan <i>Teller</i>	12

BAB III PENDEKATAAN PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir.....	13
B. Lokasi dan Penelitian.....	14
C. Rancangan Penelitian.....	15

BAB IV PEMBAHASAN

A. Profil Perusahaan.....	19
B. Pembahasan.....	36

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan..... 62
B. Saran..... 64

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Posisi perkembangan dana bank nagari 3 tahun terakhir.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga keuangan memiliki peranan vital dalam perekonomian yaitu sebagai lembaga Intermediasi, yang bertindak sebagai pengalih dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana (unit surplus) dengan pihak yang membutuhkan dana (unit defisit). Lembaga keuangan merupakan badan usaha yang kekayaannya terutama dalam bentuk aset keuangan (berupa kas dan surat berharga). Dan sebagai bagian dari sistem keuangan berfungsi untuk melayani masyarakat pemakai jasa-jasa keuangan.

Perkembangan dunia usaha dan berbagai variasi kegiatan bisnis dewasa ini semakin tidak bisa lepas dari jasa-jasa keuangan baik untuk kelancaran pembayaran barang ataupun jasa. Oleh karena itu bank dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanannya pada masyarakat. Perkembangan usaha perbankan ini dikuatkan dengan berbagai paket deregulasi perbankan, pertama kali dilakukan 1 juni 1983 yang berhasil menggerakkan sektor perbankan dengan adanya kebebasan pada bank untuk menetapkan suku bunga sampai pada kebijaksanaan 27 Oktober 1998 tentang kemudahan pembukaan kantor bank dan kantor cabang.

Dalam kehidupan perekonomian, bank memegang peranan yang sangat penting sebagai lembaga keuangan yang membantu Pemerintah dalam mencapai kesejahteraan rakyat. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian

suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu Bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan Pemerintah dan masyarakatnya. Disamping itu salah satu peran bank dalam membantu pemerintah adalah sebagai lembaga pemberi kredit.

Melihat perkembangan tersebut maka BPD khususnya Bank Nagari juga ikut mengembangkan aktivitas operasionalnya baik dalam hal penghimpunan dana (giro, tabungan dan deposito) penyaluran kredit ditambah lagi dengan menyediakan jasa perbankan lainnya seperti, *transfer*, kliring, bank garansi, jasa perpajakan dan kegiatan lainnya. Apabila bank berhasil dalam pemasaran jasa-jasanya maka akan membuka kemungkinan peningkatan keuntungan yang kita kenal dengan *fee based income*.

Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan jasa yang dikehendaki oleh pelanggan sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, khususnya dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing suatu perusahaan. Banyak perbankan yang menunjukkan keinginan untuk mengetahui tidak hanya sejauh mana kebutuhan nasabah, akan tetapi bagaimana tanggapan nasabah terhadap produk dan jasa yang dikonsumsi atau dinikmatinya.

Bank pembangunan daerah Sumatera Barat dengan *call name* “Bank Nagari” merupakan salah satu bank umum yang badannya dimiliki oleh

pemerintahan daerah Sumatera Barat. Dalam perkembangannya Bank Nagari mempunyai *home base* yang solid di Sumatera Barat dengan sistem transaksi *on-line on real time* secara mudah dan menguasai pasar.

Dalam hal menghimpun dana masyarakat sebanyak-banyaknya pada kondisi persaingan antar bank saat ini diperlukan adanya penempatan SDM yang tepat dan keahlian tersendiri seperti pelayanan yang ramah, promosi produk dan penempatan suku bunga bersaing. Untuk menunjang operasionalnya Bank Nagari menetapkan unsur-unsur dalam struktur organisasinya dimana salah satu unsur tersebut adalah *teller*.

Teller merupakan elemen yang punya peran yang sangat besar yang memberikan pelayanan langsung pada nasabah untuk menciptakan *Good-will* dan membuat *image* sebuah bank ditengah masyarakat. Namun dibalik semua itu *Teller* mengemban sebuah tugas yang tidaklah mudah, dengan tanggung jawab yang tinggi dan resiko yang besar. Untuk itu diperlukan kehati-hatian dalam bekerja. Oleh karena itu penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut tentang bagaimana proses mutasi *teller* pada transaksi tabungan, giro, deposito dan salah satu jasa bank yaitu kiriman uang dan apa saja aktivitas *teller* pada saat tutup hari yang diberi judul

“AKTIVITAS *TELLER* SEBAGAI BENTUK PELAYANAN TERHADAP NASABAH DALAM USAHA PENGHIMPUNAN DANA PADA BANK NAGARI CABANG BATUSANGKAR“

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, didalam perumusan masalah ini terdapat beberapa hal yang perlu dibahas antara lain :

1. Bagaimana aktivitas dalam proses mutasi *teller* pada transaksi tabungan, giro, deposito, serta salah satu jasa bank yaitu kiriman uang pada Bank Nagari Cabang Batusangkar?
2. Apa saja aktivitas *teller* pada saat tutup hari ?

C.Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana aktivitas dalam proses mutasi *teller* pada transaksi tabungan, giro, deposito, serta salah satu jasa bank yaitu kiriman uang pada Bank Nagari Cabang Batusangkar
2. Untuk mengetahui apa saja aktivitas *teller* pada saat tutup hari

D.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang didapatkan penulis adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak Bank Nagari Cabang Batusangkar dan dari hasil kesimpulan dan saran yang diajukan, dapat membantu meningkatkan kinerja yang lebih baik dalam aktivitas *teller* sebagai bentuk pelayanan terhadap nasabah dalam usaha

penghimpunan dana pada Bank Nagari Cabang Batusangkar

2. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna bagi peneliti atau pembaca dan masyarakat untuk mengetahui aktivitas *teller* sebagai bentuk pelayanan terhadap nasabah dalam usaha penghimpunan dana.

BAB IV

PENUTUP

Kesimpulan

Teller adalah pelayanan *one stop service* dimana proses penerimaan, pembayaran atau pemindahan bukuan uang tunai pada nasabah dilakukan dengan sistem pelayanan terminal tunggal sehingga waktu pelayanan relatif cepat. Sebelum memulai aktivitas kerja sebelumnya *Teller* melakukan mutasi harian

Adapun aktivitas dalam proses mutasi *teller* pada transaksi Tabungan yaitu:

- a. Proses pembukaan rekening tabungan
- b. Proses setoran tabungan
- c. Proses penarikan tabungan
- d. Penggantian biaya administrasi
- e. Penggantian buku tabungan
- f. Tutup buku tabungan

Adapun aktivitas dalam proses dalam mutasi *teller* pada transaksi Giro yaitu:

- a. Mekanisme pencairan cek
- b. Penggantian biaya administrasi

Adapun aktivitas dalam proses mutasi *teller* pada transaksi Deposito:

- a. Pembukaan deposito baru
- b. Proses pencairan deposito

Adapun aktivitas dalam proses mutasi *teller* pada transaksi kiriman uang:

- a. Antar Bank BPD-SI
- b. Antar Bank-Kliring
- c. Antar Bank-RTGS (Real Time Gross Settlement)

Apa aktivitas *teller* pada saat tutup hari adalah

- a. *Teller* akan menutup kas dengan membuat perincian uang sesuai dengan nominal dan jenisnya.
- b. Mencocokkan saldo fisik uang tersebut dengan informasi rekap aktivitas *teller* yang telah tercatat dalam program atau *System Olibs*, jumlah saldo harus sama.
- c. Jika terjadi ketidakcocokan saldo berarti terdapat selisih kas.

Saran

1. Menyediakan stempel nama perorangan dilengkapi NIP untuk masing-masing teller yang digunakan pada BAN uang saat melakukan setoran ke basis.
2. Penambahan mesin ATM, terutama pada tempat strategis seperti Plaza, Universitas dan Lembaga-lembaga Sosial.
3. Dari segi pelayanan, pada front office seperti :
 - a. menyediakan tenaga SDM untuk melakukan monitoring dan service berkala terhadap peralatan dan perlengkapan kerja kantor.
 - b. Pembaharuan fasilitas perlengkapan kerja seperti komputer dan mesin hitung uang.
 - c. Meningkatkan promosi produk dengan penyebaran brosur, pemasangan pamflet, iklan dan spanduk ditempat yang strategis atau menjadi sponsor pada salah satu kegiatan masyarakat, seperti jalan santai.

DAFTAR PUSTAKA

- Kasmir, SE.MM. (2008) *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajawali Pers.
- Kasmir,SE.MM.(2005) *Etika Customer Service*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Jeff, Madura.(2007) *Pengantar Bisnis*.Jakarta : Salemba Empat-Edisi Keempat
- Umar, 2005, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta PT: Rajafindo Persada.
- Umar, 1999, *Metode Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Undang-undang No.10 Tahun (1998). Tentang Perbankan dan Usaha Bank.