

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula pertumbuhan ekonomi negara itu sendiri. Salah satu usaha jasa yang menawarkan berbagai kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan keuangan, maka usaha jasa perbankan selain mengedepankan profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat sebagai nasabah, juga harus mengedepankan kepercayaan, karena dapat dikatakan bahwa industri perbankan adalah merupakan industri yang menjual kepercayaan kepada masyarakat sebagai nasabahnya.

Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri perbankan memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih usaha jasa perbankan yang akan digunakannya, hal tersebut dapat dilihat dari faktor tingkat bunga yang ditawarkan oleh perbankan kepada masyarakat, tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal penyimpanan uang pada bank tersebut, juga mengenai kemudahan dalam memperoleh pinjaman.

Faktor-faktor tersebut yang menjadi dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih jasa perbankan, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan bank yang dijadikan sebagai pilihan yang dipercayainya.

Keberadaan jasa perbankan dalam masyarakat memang lebih menguntungkan terutama pada sektor perekonomian, di mana para pelaku ekonomi lebih leluasa dalam menjalankan proses kegiatan ekonominya untuk menunjang kelangsungan hidup. Usaha jasa perbankan dalam masyarakat yang mengedepankan pelayanan yang baik demi memperoleh kepercayaan dari masyarakat sebagai nasabahnya akan menghadapi berbagai macam keadaan atau pandangan yang timbul dari masyarakat sebagai ungkapan kepuasan atau ketidakpuasannya akan pelayanan yang diterimanya dari pihak bank yang dipercayainya.

Di kota Jakarta dan sekitarnya telah berdiri beberapa bank yang menawarkan jasa perbankan, baik bank yang dimiliki oleh pihak pemerintah maupun pihak swasta. Di antaranya Bank Rakyat Indonesia, (BRI), Bank Negara Indonesia (BNI), Bank Mandiri dan lain sebagainya. Kehadiran bank-bank tersebut, secara ekonomi memberikan keuntungan kepada masyarakat.

Menyadari akan berbagai hal di atas maka dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk memilih bank mandiri sebagai objek penelitian, dengan maksud untuk mengetahui seperti apa dan bagaimana loyalitas nasabah terhadap pelayanan pihak perbankan dalam hal ini Bank Mandiri Cabang Jakarta Gajah Mada.

Berdasarkan survey awal yang penulis telah lakukan bahwa teller berperan penting dalam bank karena teller adalah pihak yang langsung berinteraksi dengan nasabah untuk keperluan transaksi sehari-hari. Oleh sebab itu pelayanan yang terbaik adalah kunci agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan

oleh pihak Bank, maka dari itu penulis dalam kesempatan tugas akhir ini mencoba mengadakan penelitian dengan mengambil judul **“Tinjauan Prosedur Pelayanan Teller Pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Jakarta Gajah Mada”**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka penulis mencoba untuk merumuskan

permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Apa saja standar layanan seorang teller pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Gajah Mada?
2. Apa saja proses operasional teller pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Gajah Mada?
3. Apa saja kendala dalam pelayanan teller pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Gajah Mada?
4. Apa saja solusi yang dapat dilakukan dalam proses pelayanan teller pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Gajah Mada?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun diadakan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui standar layanan seorang teller pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Gajah Mada
2. Untuk mengetahui proses operasional teller pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Gajah Mada.

3. Untuk mengetahui kendala apa saja yang dialami teller saat proses pelayanan kepada nasabah.
4. Untuk mengetahui solusi dari permasalahan yang terjadi saat proses pelayanan teller.

Sedangkan manfaat dari penelitian tugas akhir ini adalah :

a. Bagi penulis

Dalam penelitian ini penulis mendapatkan manfaat berupa tambahan wawasan dan pengetahuan di bidang teller, selain itu penulis juga dapat menerapkan teori yang telah didapat dengan cara menerapkannya pada praktek kerja yang ada.

b. Bagi perusahaan

Teciptanya hubungan baik antara perusahaan dan akademi bina sarana informatika, serta instansi terkait dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan masukan dalam melaksanakan program yang berhubungan dengan karyawannya.

c. Bagi pembaca

Manfaat dari penelitian ini adalah menambah ilmu pengetahuan, pengalaman serta pengamatan dalam sebuah prosedur pelayanan teller pada bank mandiri, selain itu pembaca juga diharapkan dapat mengerti dan memahami pentingnya suatu prosedur pelayanan dalam teller.

1.4. Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian ini merupakan langkah penting dalam penyusunan laporan, khususnya bagi pelayanan publik di Perbankan. Dalam kegiatan penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data melalui cara :

1. Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan-pengamatan langsung terhadap kegiatan yang berhubungan dengan masalah yang diambil. Hasil dari pengamatan tersebut langsung dicatat oleh penulis dan dari kegiatan observasi ini dapat diketahui kesalahan atau proses dari kegiatan tersebut.

2. Metode Wawancara

Tujuan penulis menggunakan tehnik wawancara adalah untuk mencari dan memeriksa kebenaran suatu informasi juga mendapatkan informasi yang spesifik dan jelas dari orang yang memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan penulisan penelitian ini. Dalam hal ini penulis mengambil Kepala Cabang (*Branch Manager*) sebagai narasumber.

3. Metode Dokumentasi

Dalam hal ini dilakukan pengumpulan data skunder dengan cara mempelajari literatur, sumber-sumber buku yang dibaca, bahan-bahan perkuliahan dan referensi lain yang berhubungan dengan judul penelitian.

1.5. Ruang Lingkup

Untuk lebih memusatkan permasalahan yang ada dan tak menyimpang dari rumusan masalah, maka penulis membuat batasan permasalahan, penelitian ini menitikberatkan pada standar layanan seorang teller, proses operasional teller, kendala dalam pelayanan teller, serta solusi dari permasalahan yang didapat ketika proses pelayanan teller.

Data penelitian diambil pada periode bulan Desember 2016 sampai bulan Februari tahun 2017.

1.6.Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas laporan penelitian ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, waktu dan tempat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan yang merupakan gambaran dari keseluruhan bab.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga menjelaskan konsep dasar sistem, konsep dasar informasi, konsep dasar sistem informasi, dan definisi lainnya yang berkaitan dengan sistem pelayanan yang dibahas.

BAB III : PEMBAHASAN DAN ANALISA MASALAH

Bab ini berisikan gambaran dan sejarah singkat Bank Mandiri, bidang usaha perusahaan, kegiatan utama perusahaan, struktur organisasi Bank Mandiri Cabang Jakarta Gajah Mada, pembahasan

tugas dan wewenang, permasalahan yang dihadapi, serta alternatif pemecahan masalah.

BAB IV : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, kemudian memberikan saran-saran yang mungkin dapat dipergunakan oleh bank mandiri cabang jakarta gajah mada.