**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Ekonomi memiliki peranan yang penting untuk menjaga kestabilan bangsa dan negara. Tingkat pertumbuhan dan perkembangan suatu negara dapat dilihat dari indikator ekonominya. Setiap Negara dalam mencapai tujuannya menggunakan sistem ekonomi yang berbeda. Untuk itu dalam rangka menunjang aktivitas perekonomian, pemerintah berupaya mendirikan lembaga keuangan bank maupun non bank.

Lembaga keuangan, baik bank maupun non bank, mempunyai peran yang penting bagi aktivitas perekonomian. Peran strategis bank dan lembaga keuangan bank tersebut sebagai wahana yang mampu menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien ke arah peningkatan taraf hidup rakyat. Bank dan lembaga keuangan bukan bank merupakan lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*) sebagai prasarana pendukung perekonomian yang amat vital untuk menunjang kelancaran perekonomian.

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai kegiatan usaha yaitu penghimpun dana, penyaluran dana, dan memberikan jasa-jasa lainnya. Penghimpun dana merupakan kegiatan menghimpun atau mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan, deposito, dan giro. Kemudian dana yang berhasil dihimpun disalurkan kembali kepada masyarakat melalui pemberian pinjaman berupa kredit atau pembiayaan, kegiatan ini dikenal dengan istilah lending.

Industri perbankan merupakan suatu industri jasa yang cukup dominan di dalam menopang program-program pembangunan ekonomi. Seiring semakin berkembangnya bank-bank di Indonesia yang berpotensi, menyebabkan dunia perbankan mengalami persaingan yang ketat dalam pelayanan penggunaan jasa akan kebutuhan masyarakat, sehingga pihak bank harus menentukan suatu kebijakan 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.

*Frontliner* merupakan  bagian  dari  karyawan  bank  yang  pertama  kali dijumpai nasabah saat melakukan transaksi di bank. Setiap bank memiliki standar pelayanan prima *frontliner* yang berbeda-beda. Semakin  baik  tingkat pelayanan  yang  di  berikan  bank   maka  semakin  tinggi  tingkat  terpenuhinya kebutuhan nasabah. Pelayanan prima, *frontliner* yang terdiri dari *teller*, *customer  service* dan *security* menjadi tolak ukur pertama yang dapat di rasakan oleh nasabah secara  langsung.

*Teller* merupakan *frontliner* yang  bertanggung  jawab  dalam  lalu  lintas  pembayaran  yang  di  lakukan  calon nasabah  ataupun  nasabah  di  bank,  teller juga  bertanggung jawab  dalam  manajemen  kas  suatu  bank  karena kas merupakan hal penting  untuk  menjaga kepercayaan nasabah. *Teller* juga memiliki peranan penting saat awal transaksi karena dia harus  teliti mengelola uang dari nasabah. Apabila *Teller* melakukan kesalahan dalam  mengolah  uang  nasabah, ia harus mengganti sejumlah uang sesuai kesalahan  yang ia lakukan.

Berdasakan uraian diatas, maka dalam penulisan karya tulis Tugas Akhir saya memilih judul “Sistem Pelayanan Teller pada Nasabah BPR Mitra Daya Mandiri”.

**1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis ingin mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan Teller pada BPR Mitra Daya Mandiri?
2. Prosedur pelayanan Teller pada BPR Mitra Daya Mandiri?
3. Apa saja kendala dalam pelayanan Teller pada BPR Mitra Daya Mandiri?

**1.3 Tujuan Pengamatan**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka maksud dan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengatahui pelayanan Teller pada BPR Mitra Daya Mandiri.
2. Untuk mengetahui prosedur pelayanan Teller BPR Mitra Daya Mandiri.
3. Untuk mengetahui kendala dalam pelayanan Teller BPR Mitra Daya Mandiri.

**1.4 Tempat dan waktu pelaksanaan**

Adapun tempat pelaksanaan praktek kerja lapangan, dimana penulis melaksanakan penelitian di bagian (Customer Service) sejak tanggal 1 April 2018 sampai dengan 12 Juni 2018 pada BPR Mitra Daya Mandiri.