

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI

#### A. Tinjauan Pustaka

Dibawah ini terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang terkait mengenai analisis system antrian dan optimalisasi pelayanan teller bank diantaranya :

Tabel 2.1

#### Tinjauan Pustaka

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Salmon Notje Aulele, Jurnal, 2014	Sistem Antrian pada Bank Mandiri pada Bank Mandiri cabang Ambon	Hasil analisis adalah waktu kedatangan nasabah dan waktu pelayanan pada Bank Mandiri cabang Ambon berdistribusi eksponensial, serta jumlah teller yang optimal untuk melayani nasabah pada Bank Mandiri cabang Ambon adalah 4 teller, sehingga model antrian	Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitian, objek penelitian, dan metode pengambilan sampel.

			yang diperoleh adalah (M/M/4) : (FIFO/∞/∞).	
2.	Samsir dan Ranti Mustika, Jurnal, -	Analisis Sistem Antrian Teller pada Bank Riau Cabang Utama Pekanbaru	Kesimpulan dari penelitian ini yaitu system antrian yang diterapkan di PT Bank Riau cabang utama Pekanbaru belum optimal. Jika yang beroperasi hanya 5 teller, rata – rata jumlah nasabah yang dating 1 jam sebanyak 39 orang, sehingga seorang teller harus mampu melayani 8 orang nasabah/jam. Adanya perbedaan yang cukup signifikan, dari lamanya waktu yang dihabiskan nasabah untuk menunggu baik dalam antrian maupun dalam	Perbedaan pada penelitian ini terletak pada variabel dan objek penelitian.

			system total.	
B. K e r a n g k a  T e o r	3. Feri Farkhan, Skripsi, 2013	Aplikasi Teori Antrian dan Simulasi pada Pelayanan Teller Bank	Simulasi dalam skripsi ini menggunakan pemrograman visual basic. Hasil akhir dalam simulasi ini menghitung besarnya jumlah pelanggan yang menanti, peluang pelanggan menunggu, rata-rata waktu tunggu, dan rata-rata waktu dalam sistem. Pada pelayanan bank yang menggunakan distribusi general	Perbedaan penelitian ini terletak pada variabel penelitian, objek penelitian, dan metode pengambilan sampel.

1

### 1. Antrian

Suatu antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Studi matematikal dari kejadian atau gejala garis tunggu ini disebut teori antrian. Kejadian garis tunggu timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga nasabah yang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan pelayanan. Dalam kehidupan sehari – hari, kejadian ini sering kita temukan

misalnya seperti terjadi pada loket bioskop, loket kereta-api, loket-loket pada bank, dermaga di pelabuhan, loket jalan tol, pelabuhan udara, telepon jarak jauh, tempat praktek dokter, loket stadion, pompa minyak dan banyak lagi yang lain.<sup>1</sup>

Umumnya, tiap orang pernah mengalami kejadian seperti ini dalam hidupnya. Oleh karena itu, boleh dikatakan bahwa antrian sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap orang.<sup>2</sup>

Dalam banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Akan tetapi, biaya karena memberikan pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat di terima. Sebaliknya sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya langganan atau nasabah.<sup>3</sup>

Jadi, masalah yang dihadapi oleh manajer ialah bagaimana mengusahakan keseimbangan antara biaya tunggu (antrian), terhadap biaya mencegah antrian itu sendiri guna memperoleh untung yang maksimum.<sup>4</sup>

## 2. Konsep – konsep Dasar Teori Antrian

### a) Tujuan

Salah satu tujuan dari dasar model – model antrian yaitu untuk meminimumkan total dua biaya, biaya langsung penyediaan fasilitas pelayanan dan biaya tidak langsung dimana akan timbul karena setiap para individu harus menunggu untuk dilayani. Membutuhkan investasi modal yang berlebihan, tetapi bila jumlahnya kurang dari optimal

---

<sup>1</sup> P. Siagian, *Penelitian Operasional Teori dan Praktek*, 1987, Hal. 390

<sup>2</sup> *Ibid.*

<sup>3</sup> *Ibid.*

<sup>4</sup> *Ibid.*, hal. 391

hasilnya adalah tertundanya pelayanan adalah menandakan bahwa jika suatu sistem mempunyai fasilitas pelayanan yang lebih dari jumlah optimal. Model antrian yang akan dibahas yaitu alat penting untuk sistem pengelolaan yang menguntungkan dengan menghilangkan antrian. Perbedaan antara jumlah permintaan terhadap fasilitas pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani menimbulkan dua konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian dan timbulnya pengangguran kapasitas. Antrian yang panjang karena kemampuan fasilitas pelayanan lebih rendah dari jumlah pemakainya, jelas akan memunculkan Garis Tunggu sehingga mereka yang antri atau berada di garis tunggu itu akan menanggung *opportunity cost*. Sejahter *opportunity cost* itu negatif, maka mereka mungkin bersedia untuk tetap di garis tunggu; namun sebaliknya, mereka pasti akan keluar dari garis tunggu dan itu berarti kerugian. Di sisi lain, penyedia kapasitas pelayanan yang terlalu berlebihan sehingga tingkat penggunaan fasilitas tersebut rendah, jelas akan menaikkan biaya tetap rata – rata. Oleh karena itu kedua jenis biaya tersebut perlu diminimumkan.<sup>5</sup>

b) Sumber

Sumber adalah kumpulan orang atau barang dari mana satuan – satuan datang atau dipanggil untuk pelayanan. Kumpulan orang – orang atau barang ini boleh berhingga atau tidak berhingga.

Dalam praktek, sumber adalah berhingga. Akan tetapi, dalam satu populasi yang besar, sumber dianggap tidak berhingga. Untuk keperluan analisis sering lebih mudah menggunakan sumber tidak

---

<sup>5</sup> Pangestu Subagyo, Marwan Asri, Hani Handoko, *Dasar – dasar Operations Research*, 1986, Hal. 256

berhingga sebagai dasar perhitungan. Dalam kebanyakan kasus sumber berhingga, satuan – satuan kembali membentuk populasi sumber begitu pelayanan sudah selesai.<sup>6</sup>

c) Proses Masukan dan Pola Kedatangan

Proses masukan adalah suatu proses pembentukan suatu bentuk antrian akibat pertibaan satuan – satuan orang atau barang. Secara teori, waktu pertibaan antara satuan – satuan dengan satuan berikutnya dianggap acak dan bebas. Bentuk umum dari proses ini dan sering digunakan dalam model – model antrian, ialah yang dikenal dengan *distribusi probabilitas poisson*. *distribusi probabilitas poisson* merupakan salah satu dari pola kedatangan yang paling umum bila kedatangan – kedatangan didistribusikan secara acak (*random*.. Hal ini terjadi sebab *distribusi poisson* telah menggambarkan jumlah kedatangan per unit waktu bila sejumlah besar variabel – variabel *random* mempengaruhi tingkat.<sup>7</sup>

d) Mekanisme Pelayanan

Menurut Kotler (2008) pelayanan merupakan suatu tindakan yang dapat dengan sengaja ditawarkan oleh kepada para pihak ke pihak lainnya, dimana pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menjadikan kepemilikan siapapun. Sedangkan Gronroos dalam Tjiptono (2005) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses aktivitas *intangibile* yang biasa yang mana bisa terjadi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi ataupun sebagainya. Sementara itu, Tjiptono (2005)

---

<sup>6</sup> P. Siagian, *Penelitian Operasional Teori dan Praktek*, 1987, Hal. 392

<sup>7</sup> Pangestu Subagyo, Marwan Asri, Hani Handoko, *Dasar – dasar Operations Research*, 1986, Hal. 257

mengemukakan bahwa suatu perspektif pelayanan sebagai sebuah sistem, yang mana setiap bisnis jasa akan dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri atas dua komponen utama: (1) operasi jasa; dan (2) penyampaian jasa.

Ada 3 aspek yang harus diperhatikan dalam mekanisme pelayanan, yaitu:

1) Tersedianya pelayanan.

Mekanisme pelayanan tidak selalu tersedia untuk setiap saat. Misalnya dalam pertunjukan bioskop, loket penjualan karcis masuk hanya dibuka pada waktu tertentu antara satu pertunjukan dengan pertunjukan berikutnya. Sehingga pada saat loket di tutup, mekanisme pelayanan terhenti dan petugas pelayanan (pelayan) istirahat.

2) Kapasitas pelayanan

Kapasitas dari mekanisme pelayanan diukur berdasarkan jumlah langganan (satuan) yang dapat dilayani secara bersama – sama, kpasitas pelayanan tidak selalu sama untuk setiap saat; ada yang tetap, tapi juga ada yang berubah – ubah. Karena itu, fasilitas pelayanan dapat memiliki satu atau lebih saluran. Fasilitas yang mempunyai satu saluran disebut saluran tunggal atau sistem pelayanan tunggal dan fasilitas yang mempunyai lebih dari satu saluran disebut saluran ganda atau pelayanan ganda.

3) Lama berlangsungnya pelayanan.

Lamanya pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk melayani seorang langganan atau satuan – satuan. Ini harus dinyatakan secara pasti. Oleh karena itu, waktu pelayanan boleh tetap dari waktu ke waktu untuk semua langganan atau boleh juga berupa variabel acak. Umumnya dan untuk keperluan analisis, waktu pelayanan dianggap sebagai variabel acak yang terencar secara bebas dan sama tidak tergantung pada waktu pertibaan.<sup>8</sup>

e) Disiplin Antrian / Pelayanan

Kebiasaan ataupun kebijakan didalam para langganan dipilih dari antrian untuk dilayani, disebut disiplin pelayanan. Ada 5 bentuk disiplin pelayanan yang biasa digunakan dalam praktek, yaitu:

- 1) *First come first served (FCFS)* atau *First in first out (FIFO)* artinya, lebih dulu datang (sampai) lebih dulu dilayani. Misalnya antri beli tiket bioskop.
- 2) *Last come first served (LCFS)* atau *Last in first out (LIFO)*, artinya, yang tiba terakhir yang lebih dulu keluar. Misalnya, sistem antrian dalam elevator (*lift*) untuk lantai yang sama.
- 3) *Service in random order (SIRO)* artinya, panggilan didasarkan pada peluang secara random, tidak soal siapa yang lebih dulu tiba.
- 4) *Priority service (PS)* artinya, prioritas pelayanan diberikan kepada mereka yang mempunyai prioritas lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang mempunyai prioritas lebih

---

<sup>8</sup> Agus Indrianto, *Analisis Antrian Pada Pelayanan Jasa Gadai*, 2008, Hal. 16



rendah, meskipun yang terakhir ini kemungkinan sudah lebih dahulu tiba dalam garis tunggu. Kejadian seperti ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa hal, misalnya seseorang yang keadaa penyakit yang lebih berat dibanding dengan orang lain dalam suatu tempat praktek dokter. Mungkin juga, karena kedudukan atau jabatan seseorang menyebabkan dia dipanggil terlebih dahulu atau diberi prioritas lebih tinggi. Demikian juga bagi seseorang yang menggunakan waktu pelayanan yang lebih sedikit diberi prioritas dibanding dengan mereka yang memerlukan pelayanan lebih lama, tidak soal siapa yang lebih dahulu masuk dalam garis tunggu.<sup>9</sup>

f) Kapanjangan Antrian

Banyak sistem antrian dapat menampung jumlah individu – individu yang relatif besar, tetapi ada beberapa sistem yang mempunyai kapasitas yang terbatas. Bila kapasitas antrian menjadi faktor pembatas besarnya jumlah individu yang dapat dilayani dalam sistem secara nyata, berarti sistem mempunyai kapanjangan antrian yang terbatas (*finite*); dan model antrian terbatas harus digunakan untuk menganalisa sistem tersebut. Sebagai contoh sistem yang mungkin mempunyai antrian yang terbatas adalah jumlah tempat parkir atau station pelayanan, jumlah tempat tidur di rumah sakit. Secara umum model

---

<sup>9</sup> P. Siagian, *Penelitian Operasional Teori dan Praktek*, 1987, Hal. 395

antrian terbatas lebih kompleks daripada sistem antrian tak terbatas (*infinite*).<sup>10</sup>

g) Tingkat dan kualitas Pelayanan

Waktu yang digunakan untuk melayani individu – individu dalam suatu sistem disebut waktu pelayanan (*service time*). Waktu ini mungkin konstan, tetapi juga sering acak (*random*). Bila waktu pelayanan mengikuti distribusi eksponensial atau distribusinya acak, waktu pelayanan (yaitu unit/jam) akan mengikuti suatu distribusi *poisson*.

Perbedaan distribusi – distribusi waktu pelayanan dapat diliput oleh model – model antrian dengan lebih mudah dibanding perbedaan distribusi waktu kedatangannya.<sup>11</sup>

Kualitas layanan merupakan faktor kunci yang akan menjadi keunggulan daya saing di dunia perbankan syariah saat ini. Dengan begitu, kualitas layanan akan menjadi keunggulan daya saing. Hal ini terjadi karena bank sebagai suatu produk yang telah dipasarkan. Oleh karena itu bank syariah sudah sewajarnya dapat memberikan kualitas layanan yang prima sehingga mampu mendapatkan keunggulan kompetitif dari bank lain.<sup>12</sup>

Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang

---

<sup>10</sup> Pangestu Subagyo, Marwan Asri, Hani Handoko, *Dasar – dasar Operations Research*, 1986, Hal. 260

<sup>11</sup> *Ibid.*

<sup>12</sup> Putri Dwi Cahyani, *Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta*, 2016, Hal. 152

muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bias dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan atau muamalah.

Allah SWT telah berfirman :

اللَّهُ يَرْجُو كَانِ لِمَنْ حَسَنَةٌ أُسْوَةٌ اللَّهِ رَسُولٍ فِي لَكُمْ كَانِ لَقَدْ  
كَثِيرًا اللَّهُ وَذَكَرَ الْآخِرَ وَالْيَوْمَ

Yang artinya “Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut nama Allah.” (QS. Al – Ahzab:21).

h) Keluar (*exit*)

Sesudah seseorang telah selesai dilayani, dia keluar (*exit*) dari sistem. Sesudah keluar, dia akan bergabung pada satu diantara kategori populasi yang mana akan bergabung dengan populasi asal dan akan mempunyai probabilitas yang sama untuk memasuki sistem kembali, ataupun dia mungkin bergabung dengan populasi lain yang memiliki probabilitas lebih kecil dalam hal kebutuhan pelayanan tersebut.<sup>13</sup>

3. Sistem dan Struktur Antrian

Yang menjadikan masyarakat lebih kompleks adalah dengan adanya perbedaan – perbedaan system – system dan struktur – struktur antrian. Perbedaan tersebut ada dalam jumlah antrian, fasilitas pelayanan, dan hubungan – hubungan yang terjadi dapat menghasilkan bentuk/susunan yang bervariasi tidak terbatas.

a. Sistem – sistem Antrian

---

<sup>13</sup> Pangestu Subagyo, Marwan Asri, Hani Handoko, *Dasar – dasar Operations Research*, 1986, Hal. 260

Teori antrian dan simulasi dapat dikatakan secara luas adalah dengan adanya system antrian yang berbeda - beda. Klasifikasi menurut Hillier dan Lieberman adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem pelayanan komersial.
- 2) Sistem pelayanan bisnis-industri.
- 3) Sistem pelayanan transportasi.
- 4) Sistem pelayanan sosial.

Sistem dari pelayanan yang sosial dapat dikategorikan sebagai sistem – sistem pelayanan yang dikelola oleh kantor – kantor dan jawatan – jawatan lokal maupun nasional, sebagai contohnya, pada kantor tenaga kerja, kantor registrasi SIM dan STNK, dan sebagainya, serta kantor pos, rumah sakit, pukesmas, dan lainnya.<sup>14</sup>

b. Struktur – struktur Antrian

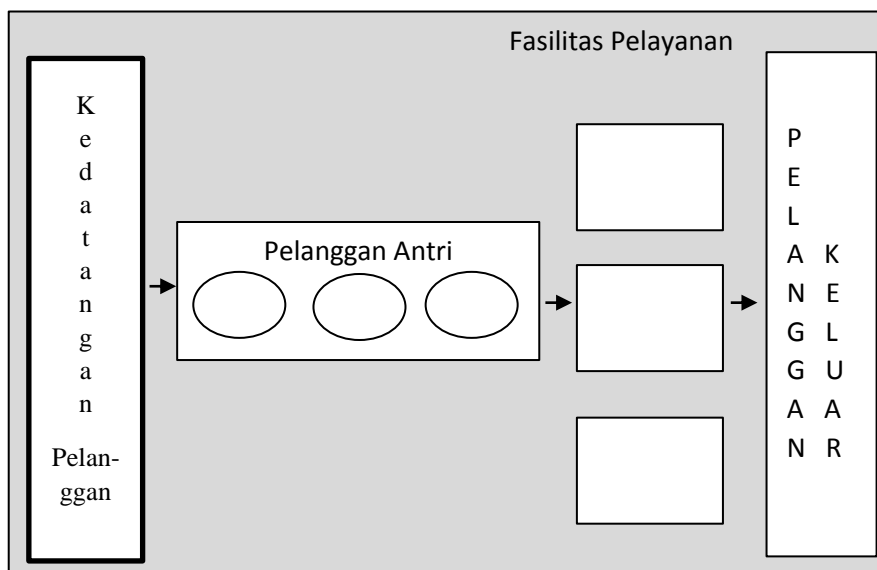
Atas dasar sifat proses pelayanannya, dapat diklasifikasikan bahwa fasilitas pelayanan dalam susunan saluran atau *channel* (*single* atau *multiple*) dan *phase* (*single* atau *multiple*) yang akan membentuk suatu struktur antrian yang berbeda – beda. Istilah *saluran* atau *channel* menunjukkan jumlah adanya jalur (tempat) untuk memasuki sistem pelayanan, yang juga menunjukkan jumlah fasilitas pelayanan. Istilah *phase* berarti jumlah *station – station* pelayanan, dimana para pelanggan dinyatakan lengkap. Proses dasar yang dianggap oleh model antrian ialah bahwa *customer* yang memerlukan pelayanan berasal dari suatu *populasi* yang disebut *sumber masukan* (*input source*). *Customer* memasuki sistem antrian (*queuing system*) dan

---

<sup>14</sup> *Ibid.*, hal 261

menggabungkan diri atau membentuk suatu antrian. Pada waktu tertentu, anggota dalam antrian dipilih untuk memperoleh pelayanan dengan menggunakan aturan tertentu yang disebut disiplin pelayanan (*service discipline*) .pelayanan yang diperlukan oleh *customer* kemudian dilakukan oleh mekanisme pelayanan (*service mechanism*), setelah pelayanan diperoleh *customer* meninggalkan sistem. Proses ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.

**Gambar 2.1**  
**Struktur Dasar Sistem Antrian**



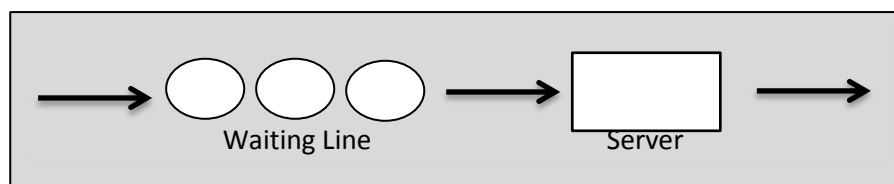
Jika dikaitkan dengan jumlah fasilitas pelayanan (Model Pelayanan Tunggal atau *Single channel Model* dan Model Pelayanan Multipel atau *Multiple Channel Model*), maka terdapat 4 struktur dasar dalam sistem antrian, yaitu:

1. *Single Channel Model, Single Phase* (Model Pelayanan Tunggal, dan Satu Tahap)

Dalam model ini, perusahaan penyedia layanan hanya menyediakan satu fasilitas pelayanan saja. Sementara itu, pelanggan hanya memerlukan satu tahapan saja untuk memperoleh pelayanan.

Gambar 2.2

*Single Channel Model, Single Phase*

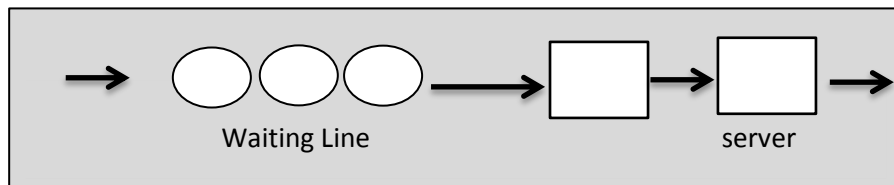


2. *Single Channel Model, Multiple Phase* (Model Pelayanan Tunggal, dan Banyak Tahap)

Dalam model ini, perusahaan penyedia layanan hanya menyediakan satu fasilitas pelayanan saja. Sementara itu, pelanggan memerlukan lebih dari satu tahapan saja untuk memperoleh pelayanan.

Gambar 2.3

*Single Channel Model, Multiple Phase*

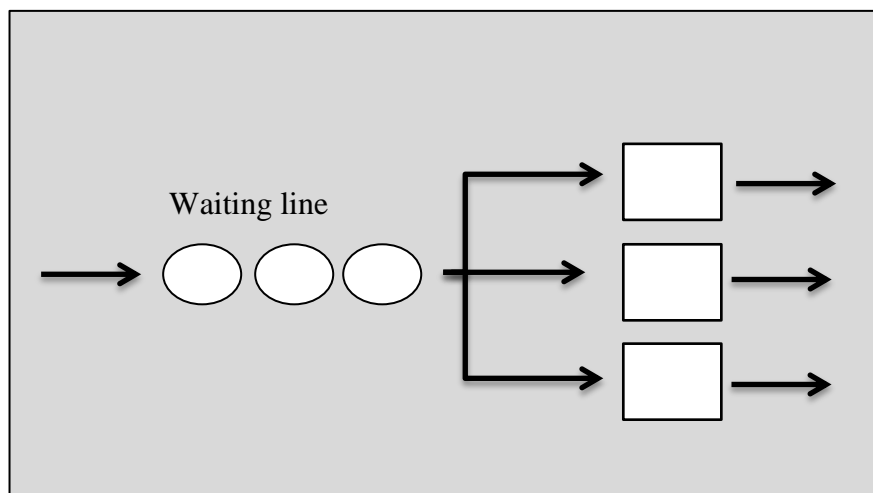


3. *Multiple Channel Model, Single Phase* (Model Pelayanan Multipel, dan Satu Tahap)

Dalam model ini, perusahaan penyedia layanan menyediakan lebih dari satu fasilitas pelayanan. Sementara itu, pelanggan hanya memerlukan satu tahapan saja untuk memperoleh pelayanan.<sup>15</sup>

Gambar 2.4

*Multiple Channel Model, Single Phase*



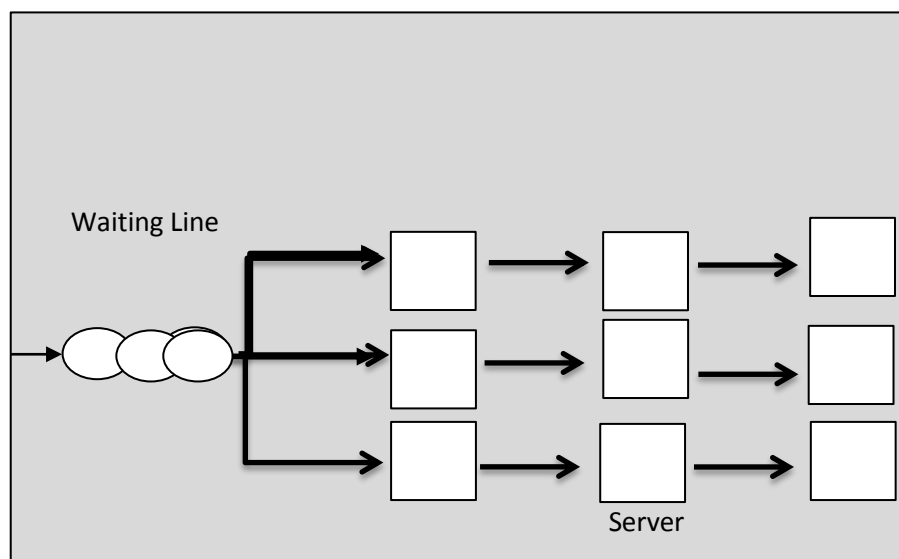
<sup>15</sup> Nugroho Bernandus, Saragih Ferdinand, Eko Umanto, *Metode Kuantitatif "Pendekatan Pengambilan Keputusan untuk Ilmu Sosial dan Bisnis"*, 2012, Hal 176

4. *Multiple Channel Model, Multiple Phase* (Model Pelayanan Multipel, dan Banyak Tahap)

Dalam model ini, perusahaan penyedia layanan menyediakan lebih dari satu fasilitas pelayanan. Sementara itu, pelanggan memerlukan lebih dari satu tahapan saja untuk memperoleh pelayanan

Gambar 2.5

*Multiple Channel Model, Multiple Phase*



**Model Antrian Satu Saluran**

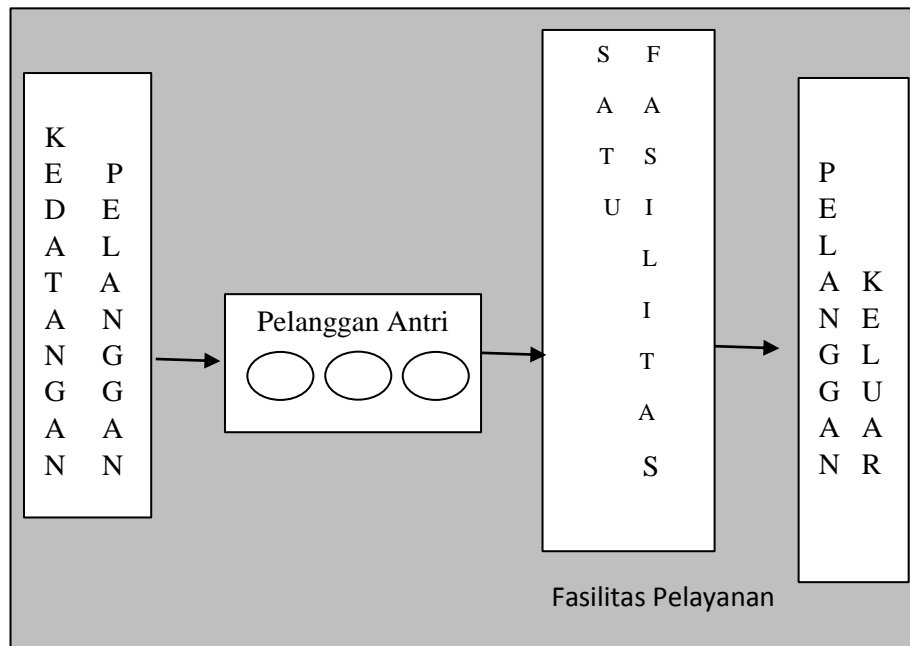
Pada model ini di asumsikan bahwa perusahaan penyedia layanan memiliki satu fasilitas pelayanan (fasilitas pelayanan tunggal). Sementara itu, distribusi dari kedatangan yang mengikuti distribusi *poisson* dan distribusi pelayanan mengikuti distribusi *eksponensial*.

Secara sederhana, model antrian satu saluran atau *Single Channel Model* (M/M/1) digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.6

*Single Channel Model (M/M/1)*





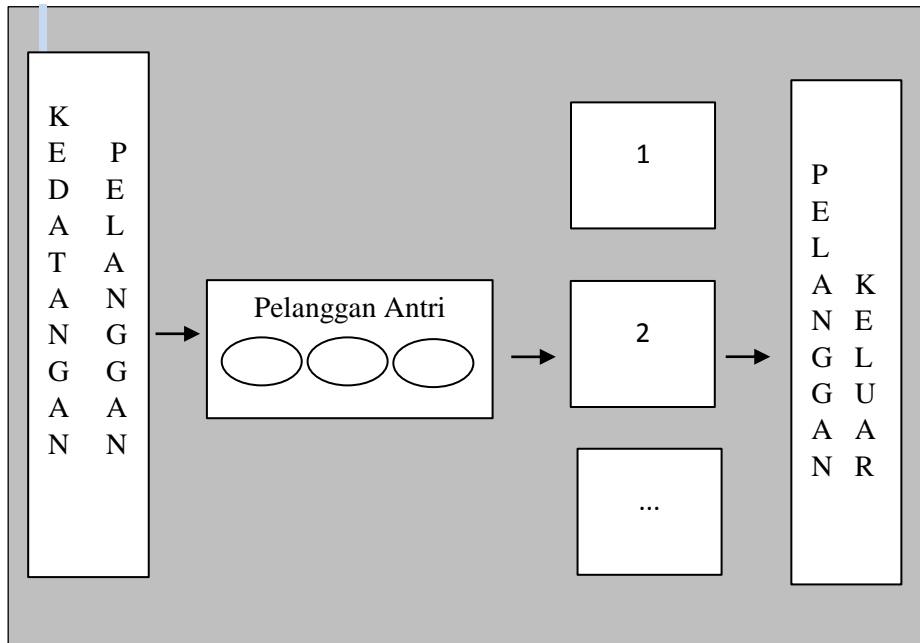
### Model Antrian Banyak Saluran

Pada model ini diasumsikan bahwa perusahaan penyedia layanan memiliki lebih dari satu fasilitas pelayanan atau *Multiple Channel Model* (M/M/S). Distribusi kedatangan mengikuti distribusi *poisson* dan distribusi pelayanan mengikuti distribusi *eksponensial*. Secara sederhana, model antrian banyak saluran digambarkan sebagai berikut <sup>16</sup>

Gambar 2.7

*Multiple Channel Model (M/M/S)*

<sup>16</sup> *Ibid.*, Hal 181



### **Model Antrian *Non-Poisson***

Asumsi Model Antrian *Non-Poisson* atau *Non-Poisson Model* (M/G/1) adalah :

1. Rata- rata waktu pelayanan menggambarkan distribusi normal dengan rata – rata ( $\mu$ ) dan deviasi standar ( $\sigma$ ).
2. Tingkat kedatangan mengikuti distribusi *poisson* ( $\lambda$ )
3. Pada umumnya digunakan untuk model antrian dengan 1 fasilitas pelayanan.

### **Model Antrian Pelayanan Sendiri**

Asumsi Model Antrian Pelayanan Sendiri atau Self Service Activities (MM/ $\infty$ ) adalah:

1. Perusahaan memiliki fasilitas pelayanan sendiri.
2. Jumlah pelayanan tidak terbatas ( $\infty$ ).

3. Setiap pelanggan/konsumen memiliki kemampuan untuk melayani dirinya sendiri.<sup>17</sup>

#### 4. Teller

##### a) Gambaran Umum

Teller merupakan salah satu di antara 3 (tiga) organ penting bagi sebuah bank (*Security, Customer Service, Teller*), dan mempunyai peran penting bagi bank, karena merekalah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya. Ketika nasabah berkunjung ke bank, maka 3 organ inilah yang paling sering berinteraksi dengan mereka. Jadi wajar kalau nasabah menganggap ketiga organ inilah yang dinamakan pihak bank. Di jaman persaingan yang sangat ketat dewasa ini, pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai harapan nasabah, namun harus memberi pelayanan yang berkesan. Jadi, sangatlah penting untuk memiliki keterampilan di dalam melakukan tugas-tugasnya, memberikan pelayanan yang prima agar kesan positif dapat tertanam di benak nasabah. Teller yang dapat memberi kesan positif adalah teller yang cekatan, ramah dan santun. Teller juga punya tanggung jawab yang besar dalam melakukan tugasnya, terutama terkait dengan keakuratan dan ketepatan dalam melayani nasabah bertransaksi serta mencatat transaksi dengan benar. Sebagai *frontliner*, teller yang dapat memberikan pelayanan berkesan akan membawa dampak positif bagi bank.

---

<sup>17</sup> *Ibid.*, Hal 187

Untuk memahami tugas seorang Teller Bank maka mutlak diperlukan pengetahuan dasar mengenai produk dan layanan bank yang secara umum diberikan oleh seorang Teller perbankan.<sup>18</sup>

b) Definisi Teller

Teller adalah petugas Bank yang bekerja di *frontline* banking dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam system Bank.

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat; tanda tangan pengesahan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi; pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja dibelakang gerai (*counter*), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seseorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Seorang Teller harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.

---

<sup>18</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka. 2016,hal 2.

- 2) Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.
- 3) Bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih)
- 4) Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional (seperti: ngobrol, bercanda, berselisih, melamun, mengumpat, atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain)
- 5) Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah (contoh, curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan/nasabah kepada pihak yang tidak berwenang)

Perkerjaan teller dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara Bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan non tunai dan aktivitas tertentu Bank.

Pekerjaan teller juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko Bank melalui penerapan Know Your Customer (KYC) dan Anti Money Laundering dan perlinfungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan Bank akan sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> *Ibid, hal 3*

c) Fungsi Teller

Sebelum melakukan tugas-tugasnya dicabang, Teller harus mengetahui fungsi, tanggung jawab, dan tugas yang diberikan atau dipercayakan kepadanya. Teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan/penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing).<sup>20</sup>

5. Hipotesis

Hipotesis pada dasarnya merupakan suatu proporsi atau anggapan yang mungkin benar dan sering digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan/pemecahan persoalan ataupun untuk dasar penelitian lebih lanjut. Anggapan atau asumsi dari suatu hipotesis juga merupakan data, akan tetapi karena kemungkinan bisa salah, maka apabila akan digunakan sebagai dasar pembuatan keputusan harus diuji terlebih dahulu dengan menggunakan data hasil observasi.

Kesimpulan sementara yang akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 = Sistem antrian menggunakan nomor lebih optimal dibandingkan tanpa menggunakan nomor

H2 = Sistem antrian tidak menggunakan nomor lebih optimal dibandingkan dengan menggunakan nomor

H3 = Sistem antrian menggunakan nomor berpengaruh signifikan terhadap pengoptimalan pelayanan teller

---

<sup>20</sup> Ibid, hal 5

H4 = Antrian tidak menggunakan nomor berpengaruh signifikan terhadap pengoptimalan pelayanan teller

H5 = kedua sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap optimalisasi layanan teller

### 5. Kerangka Berfikir

