**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Pengertian Bank**

Kata bank berasal dari bahasa italia *banca* yang artinya tempat penukaran uang.Dalam pembicaraan sehari-hari, bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito.Kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (kredit) bagi masyarakat yang membutuhkannya.Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran.

Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan *funding*. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas.

Pembelian dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat di pilih oleh masyarakat adalah seperti giro, tabungan,sertifikat deposito, dan deposito berjangka.

Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karna itu, pihak perbankan harus memberikan berbagai rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya.

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputarkan kembali atau dijualkan kembali ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit (*lending*). Dalam pemberian kredit juga dikenal jasa pinjaman kepada penerima kredit (*debitur*) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi.Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dapat berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal.

Berdasarkan bunga kredit sangat dipengaruhi oleh besarnya bunga

simpanan.Semakin besar atau semakin mahal bunga simpanan, maka semakin besar pula bungapinjaman dan demikian pula sebaliknya.Di samping bunga simpanan pengaruh besar kecil bunga pinjaman juga dipengaruhi oleh keuntungan yang diambil, biaya operasi yang dikeluarkan, cadangan risiko kredit macet, pajak serta pengaruh lainnya. Jadi dapat di simpulkan bahwa kegiatan menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkan dana (*lending*) ini merupakan kegiatan utama perbankan.

* + 1. **Jenis- Jenis Bank**

Menurut Undang-undang pokok perbankan no 7 tahun 1992 dan ditegaskan lagi dengan keluarnya undang-undang RI Nomor 10 tahun 1998 maka jenis perbankan berdasarkan fungsinya terdiri dari :

1. Bank Sentral

Bank Sentral pada umumnya adalah sebuah instansi yang bertanggung jawab atas kebijakan moneter di wilayah tersebut.Bank Sentral berusaha untuk menjaga stabilitas nilai mata uang, stabilitas *sector* perbankan dan *system* finansial secara keseluruhan.

Tugas pokok Bank Sentral adalah:

1. Mengatur, menjaga dan memelihara kesetabilan nilai rupiah.
2. Mendorong kelancaran produksi dan pembangunan serta memperluas kesempatan kerja guna meningkatkan taraf hidup rakyat.
3. Bank Umum

Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syriah dalam memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran sifat jasa yang di berikan adalah umum, artinya dapat memberikan seluruh jasa perbankan yang ada.Wilayah operasi bank umum mencakup seluruh wilayah.Bank umum sering disebut bank komersial (*commercial bank*).

1. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Perkredian Rakyat adalah bank yangmelaksanakan kegiatan usah secara konvensional atau berdasrkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalulintas pembayaran.Artinya, kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan Bank Umum.

* + 1. **Kegiatan Kegiatan Bank**

Menurut Kasmir dalam bukunya bank dan lembaga keuangan lainnya (2014:38). Adapun kegiatan-kegiatan perbankan yang ada di Indonesia sebagai berikut :

1. Kegiatan-kegiatan Bank Umum
2. Menghimpun dana dari masyarakat (*funding*) dalam bentuk Simpanan Giro (*Demand Deposit*), Simpanan Tabungan (*Saving Deposit*), Sipanan Deposito (*Time Deposit*).
3. Menyalurkan dana kepada masyarakat (*Lending*) dalam bentuk Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Perdagangan
4. Memberikan jasa-jasa bank lainnya (*Services*) seperti *Transfer* (Kirimanc Uang), Inkaso (*Collection*), Kliring (*Clearing*), *Safe Deposit Box*, *Bank Card*, *Bank Notes* (Valas), Bank Garansi, *Referensi Bank*, *Bank Draft*, *Letter Of Credit* (L/C), Cek Wisata (*Travellers Cheque*), Jual Beli Surat-surat Berharga, Menerima setoran seperti : Pembayaran Pajak, Pembayaran Telepon, Pembayaran Air, Pembayaran Listrik, Pembayaran Uang Kuliah, Melayani pembayaran-pembayaran seperti : Gaji/Pensiun, Pembayaran Deviden, Pembayaran Kupon, Pembayaran Bonus/Hadiah, Di dalam pasar modal perbankan dapat memberikan atau menjadi : Penjamin Emisi (*Underwriter*), Penjamin (*Guarantor*), Wali Amanat (*Trustee*), Perantara Perdagangan Efek (Pialang/Broker), Pedagang Efek (*Dealer*), Dan Jasa-jasa Lainnya
5. Kegiatan-kegiatan Bank Perkreditan Rakyat
6. Menghimpun dana dalam bentuk Simpanan Tabungan dan Simpanan Deposito.
7. Menyalurkan dana dalam bentuk Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Perdagangan
8. Larangan-larangan bagi Bank Perkreditan Rakyat sebagai berikut Menerima Simpanan Giro, Mengikuti Kliring, Melakukan Kegiatan Valuta Asing, Melakukan Kegiatan Perasuransian
9. Kegiatan-kegiatan Bank Campuran dan Bank Asing

Kegiatan bank umum campuran dan bank asing di Indonesia sebagai berikut :

1. Dalam mencari dana bank asing dan bank campuran dilarang menerima simpanan dalam bentuk simpanan tabungan.
2. Kredit yang diberikan lebih diarahkan ke bidang-bidang tertentu seperti Perdagangan Internasional, Bidang Industri dan Produksi, Penanaman Modal Asing/Campuran, Kredit yang tidak dapat di penuhi oleh bank swasta nasional.
3. Untuk jasa-jasa bank lainnya juga dapat dilakukan oleh bank umum campuran dan asing sebagaimana layaknya bank umum yang ada di Indonesia seperti berikut : Jasa *Transfer*, Jasa Kliring, Jasa Inkaso, Jasa Jual Beli Valuta Asing, Jasa *Bank Card*, Jasa *Bank Draft*, Jasa *Safe Deposit Box*, Jasa Pembuatan dan Pembayaran L/C, Jasa Bank Garansi, Jasa Referensi Bank, Jasa Jual Beli *Travellers Cheque,* Dan Jasa Bank Umum Lainnya.

**2.1.3 Fungsi Bank**

Menurut Totok Budisantoso dan Nuritomo dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuanga (2014:9) fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary.*Secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust*, *agen of development*, dan *agen of services.*

1. *Agent of trust*

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan (*trust*), baik dalam hal penghimpun dana maupun penyalur dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalah gunakan oleh bank, uangnya akan di kelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat telah dijanjikan simpanan tersebut dapat di tarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabiladi landasi ada nya unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalagunakan pijamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan debitur mempunyai niat baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

1. *Agent of development*

Kegiatan perekonomian masyarakat di sektor moneter dan di sektor *real* tidak dapat dipisahkan.Kedua sektor tersebut selalu berinteraksi dan saling mempengaruhi. Sektor *real* tidak akan dapat bekerja dengan baik apabila sektor moneter tidak bekerja dengan baik. Kegiatan bank berupa penghimpunan dan penyaluran dana bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa, mengingat bahwa kegitan investasi - distribusi-konsumsi tidak dapat di lepaskan dari adanya penggunaan uang. kelancaran kegiatan investasi - distribusi - konsumsi ini tidak lain adalah kegiatan pembangunan perekonomian suatu masyarakat.

1. *Agent of services*

Di samping melakuka kegiatan penghimpunan dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan yang lain kepada masyarakat. Jasa yang ditawarkan bank ini erat kaitan nya dengan kegitan perekonomian masyarakat secara umum. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Kegitan fungsi bank diatas di harapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan lengkap mengenai fungsi bank dalam perekonomian sehingga bank tidak hanya dapat di artikan sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary institution*).

**2.2 *Teller***

*Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *front line bangking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah berupa transaksi tunai/nontunai dan melakukan pembukaan dalam sistem bank.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) dalam buku nya Mengelola Kualitas Layanan Perbankan(2017:3)

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

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi

Perbankan (LSPP) dalam buku nya Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2017:5).Sebelum melakukan tugas-tugasnya, *teller* harus mengetahui fungsi *teller* tersebut, ialah :

*Teller* berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah atau calon nasabah di sebuah Bankdalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, serta pemindah bukuan atau penyetoran nontunai (rupiah dan valuta asing).Fungsi *teller* menjadi sangat krusial karena setiap hari petugas *teller* lah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang dengan penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua *Teller*.

Seorang *teller* harus menciptakan cipta 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.
2. Menunjukan perhatikan, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah.
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 diperhatikan 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 tidak melakukan hal hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah ( kurang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan/nasabah kepada pihak yang tidak berwenang).

Pekerjaan *teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok kerena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan nontunai dan aktifitas 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*, serta perlindungan 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.

**2.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab *Teller***

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) dalam buku nya Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2017:5).

1. Memproses/melaksanakan transaksi tunai dan nontunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
2. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/banknotes dan warkat berharga.
3. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
4. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar.
5. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan *sharing password* dengan pegawai lainnya.
6. Menjaga keamanan, kebersihan, dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
7. Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang koordinator/*pooling case*/Bank Indonesia
8. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan nasabah.
9. Menjaga kerapian dan kebersihan *counter teller*.
10. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah penge- lolaan outlet.
11. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller.
12. Meyakini keaslian dan keabsahan spesimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antarcabang.
13. Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
14. Menjamin keamanan *boks teller* dan kewenangan memegang kunci boks.
15. Melakukan venifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
16. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang coordinator

/*pooling cash*, atau nasabah.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) dalam buku nya Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2017:6). Tanggung jawab *teller* sebagai berikut:

1. Melayani nasabah yang ingin menyetorkan, mengambi, atau mentransfer uang dan lain-lain dengan teliti dan cepat.
2. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
3. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.
4. Menjaga keamanan alat alat identitas *teller*, yaitu *user ID*, *password*, anak kunci *cash box*, dan laci.
5. Patuh terhadap peraturan perusahaan.

**2.2.2 Wewenang *Teller***

Sehubungan dengan tugas dan fungsinya, seorang *teller* pun memiliki wewenang yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya, yaitu menyelesaikan setiap tugasnya sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi di luar jangkauannya). Transaksi dengan *override teller* adalah transaksi-transaksi yang berada dalam batas kewenangan *teller* dan sepenuhnya merupakan tanggung jawa *teller*. Oleh karenanya, sebelum memproses transaksi pada sistem aplikasi penunjang, harus memastikan kebenaran dan kesesuaian transaksi dengan formulir transaksinya .

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) dalam buku nya Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2017:6) Wewenang teller meliputi hal-hal berikut ini:

1. Menerima setoran baik tunai maupun nontunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah.

2. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank

3. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah.

4. Melakukan verifikası terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan/atau formulir sesuai dengankebijakan, sistem, dan prosedur bank.

5. Jika terdapat data/ identitas yang mencurigakan, teller wajib melakukan tindakan *contingency* seperti rekomendasi pelapor pada PPATK, *enhance due diligence*,danmelakukan penolakan transaksi apabila terdapat indikasi transaksi AML (*Anti Money Laundering*).

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) dalam buku nya Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2017:7)Terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya, seorang *teller* tidak diperkenankan melakukan hal-hal yang berada di luar tugas dan tanggung jawabnya seperti hal-hal berikut ini:

1. Menggunakan suatu rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, seperti selisih lebih/kurang ataupun keperluan lain seperti setoran titipan nasabah, pencairan bilyet giro, dan sebagainya.
2. Menerima atau memproses transaksi titipan dari nasabah, kecuali telah diatur dalam ketentuan yang berlaku di bank.

**2.2.3 Peralatan*Teller***

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) dalam buku nya Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2017:7) Untuk membantu pekerjaan seorang teller, dibutuhkan berbagai macam peralatan kerja pendukung. Berikut ini adalah peralatan yang harus ada untuk mendukung pekerjaan seorang *teller*:

1. *Cash box*

Berfungsi untuk menyimpan uang tunai atau surat berharga di counter *teller*. *Cosh box* dilengkapi dengan kunci pengaman sehingga akan aman jika *teller* harus meninggalkan uang kas. Saat awal hari, *teller* harus mengambil uang dari khazanah. Jika *teller* memiliki limit persediaan uang tunai, pada awal hari ia cukup mengambil *cash box* dari khazanah.

1. *PIN pad*

Berfungai untuk memverifikasi transaksi yang dilakukan nasabah dengan menggunakan PIN rekening nasabah. Untuk memproses transaksi yang memerlukan PIN, tekan tombol tertentu di mesin PIN pad untuk menampilkan perintah “*swipe kartu*”. *Swipe* kartu pada PIN pad dan mintalah nasabah untuk mengimput PIN kartu.

1. *Personal Computer*

Seorang *teller* perlu menahami aplikasi yang digunakan untuk menjalankan kegiatan oprasional yang berkaitan dengan tugasnya sehari-hari. Aplikasi tersebut terdapat dalam *personal computer* (PC] yang dapat terhubung dengan jaringan intranet dan bermungsi untuk transaksi yang di lakukan oleh teller.

1. *Passbook printer*

Digunakan untuk mencetak buku tabungan dan/atau untuk memvalidasi

transaksi yang dilakukan di *teller.*

1. Stempel dan bak tinta

Berfungsi untuk menandai *voucher*/formulir yang sudah diproses.

1. Busa untuk menghitung uang

Diisi air untuk membantu memudahkan menghitung uang agar tidak licin.

1. Ban uang

Diginakan untuk meningkatkan uang dalam jumlah seratus lembar.

1. Amplop uang

Diberikan kepada nasabah untuk menyimpan uang yang diserahkan oleh *teller*.

1. Karet pengikat

Untuk mengikat uang sementara sebelum diberi ban uang.

1. *Telstruk*

Alat bantu hitung dilengkapi dengan kertas sebagai bukti.

1. Lampu ultaviolet

Digunakan untuk mengecek keaslian uang/warkat/tanda tangan.

1. Mesin hitung

Membantu menghitung uang dalam jumlah besar.

1. Mesin deteksi uang kertas asing (US *Dollar*)

Alat untuk mendeteksi keaslian Uang Kertas Asing.Jika uang dapat masuk ke dalam mesin, berarti uang tersebut asli sedangkan jika ditolak, diragukan keasliannya.

**2.2.4 Penampilan*Teller***

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI) dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan (LSPP) dalam buku nya Mengelola Kualitas Layanan Perbankan (2017:10) Sebagai seorang *frontline officer*, penampilan seorang teller sangat penting karena *teller* berhubungan langsung dengan nasabah. Citra yang ditampilkan oleh *teller* mencerminkan citra diri perusahaan.Penampilan seorang *teller* bank harus mencerminkan penampilan yang professional karena bank adalah bisnis kepercayaan.

Penampilan seorang *teller* yang baik adalah:

1. pria

a. Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: kemeja lengan

panjang, menggunakan dasi, *name tag*, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut, dan tidak ada noda).

b. Rambut pendek,tidak melebihi kerah baju,dan tersisir rapi serta jika menggunakan cat rambut dengan warna hitam.

c. Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh bercambang.

d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantofel.

e. tidak tercium bau badan dan mulut.

f. kuku terpelihara, pendek, dan bersih.

g. aksesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin.

2. Wanita

1. mengunakan seragam sesuai ketentuan bank (antara lain: rok, blazer, serta *name tag*).
2. Rambut kering, tersisir rapih/digulung/dicepol dan jika di cat dengan rambut hitam.
3. Rias wajah menggunakan bedak dan lipstick dengan warna tidak mencokol. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif(polos) sesuai dengan warna blouse.
4. Mengunakan sepatu formal berwarna hitam model pantofel dengan minimal hak 3 cm dan maksimal 7 cm.
5. Tidak tercium bau badan dan mulut
6. Kuku terpelihara, pendek, dan bersih.jika memakai kuteks gunakan warna soft.
7. Tidak boleh mengunakan lebih dari satu aksesori dalam satu titik dan maksimal tujuh titik ( telinga dua titik, leher/dada satu titik, jari tangan dia titik untuk jari kanan dan jari kiri, pergelangan tangan dua titi, untuk kanan dan kiri yang salah satunya berupa jam tangan.

**2.2.5 Variasi Jenis Teller**

Dalam penetapan sistem teller terdapat beberapa jenis teller sebagai berikut:

1. Corporate Teller

Corporate teller adalah teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusa­haan.

1. Individual Account Teller

Jenis teller ini adalah teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perorangan.

1. Non Cash Teller

Noncash teller merupakan teller yang hanya melaksanakan penerimaan setoran nontunai.

1. Foreign Exchange Teller

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan menerima setoran tunai valuta asing.

1. Local Currency Teller

Teller yang melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran tunai dalam mata uang negara setempat.

1. Express Teller

Express teller merupakan teller yang hariya melaksanakan pembayaran tunai di bawah nilai nominal tertentu. Dalam hal ini rekening giro nasabah secara otomatis dianggap cukup untuk meliput cek yang bersangkutan

1. Mixed Transaction Teller

Teller yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.

1. Special Teller

Teller yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar.

**2.3Antrian**

Antrian adalah suatu kejadian yang biasa ditemui dalam kehidupan sehari-hari, mengantri sudah menjadi suatu budaya yaitu budaya mengantri.Di sektor jasa, bagi sebagian orang antri merupakan hal yangmembosankan dan sebagai akibatnya terlalu lama antri akan menyebabkan pelanggan merasa bosan dan membuang banyak waktu sekali.

**2.3.1Sejarah Antrian**

Menurut arifin nugroho dalam bukunya Teori Antrian Markovian (2009:2)Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangatlah menjengkelkan.Rata - rata lamanya waktu menunggu (*waiting time*) sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (*rate of service*).Teori tentang antrian diketemukan dan dikembangkan oleh A. K. Erang, seorang insinyur dari Dermark yang bekerja pada perusahaan telepon di Kopenhagen pada tahun 1910.Erlang melakukan eksperimen tentang fluktuasi permintaan fasilitas telepon yang behubungan dengan automatic dialing equipment, yaitu peralatan penyambungan telepon secara otomatis.Dalam waktu - waktu yang sibuk operator sangat kewalahan untuk melayani para penelepon secepatnya, sehingga para penelepon harus antri menunggu giliran, mungkin cukup lama. Persoalan aslinya Erlang hanya memperlakukan perhitungan keterlambatan (*delay*) dari seorang operator, kemudian pada tahun 1917 penelitian dilanjutkan untuk menghitung kesibukan beberapa operator. Dalam periode ini Erlang menerbitkan bukunya yang terkenal berjudul *Solution of some problems intelektual the theory of probabilities of significance intelektual Automatic Telephone Exchange.* Baru setelah perang dunia kedua, hasil penelitian Erlang diperluas penggunaannya antara lain dalam teori antrian.

**2.3.2 Teori Antrian**

Menurut arifin nugroho dalam bukunya Teori Antrian Markovian (2009:5)Pengertian Teori Antrian, Antrian adalah suatu kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket kereta api atau tiket bioskop , pada pintu jalan tol, pada bank, pada kasir supermarket, dan situasi-situasi yang lain.Merupakan kejadian yang sering ditemui.Studi tentang antrian bukan merupakan hal yang baru. Antrian yang panjang sering kali kita lihat di bank saat nasabah mengantri di *teller* untuk melakukan transaksi, airport saat para calon penumpang melakukan *check-in*, di super market saat para pembeli antri untuk melakukan pembayaran, di tempat cuci mobil, mobil antri untuk dicuci dan masih dan masih banyak contoh lainnya. Di sektor jasa,bagi sebagian orang antri merupakan hal yang membosankan dan sebagai akibatnya terlalu lama antri, akan menyebabkan pelanggan kabur. Hal ini merupakan kerugian bagi organisasi tersebut.Untuk mempertahankan pelanggan, sebuah organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu terlalu lama. Namun demikian, dampak pemberian layanan yang cepat ini akan menimbulakan biaya bagi organisasi, karna harus menambah fasilitas layanan. Oleh karena itu, layanan yang cepat akan sangat membantu untuk mempertahankan pelanggan, yang dalam jangka panjang tentu saja akan meningkatkan keuntungan perusahaan. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapatkan layanan disebabkan kesibukan layanan.

Pada 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 diterima. sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya pelanggan / nasabah. Salah satu model yang sangat berkembang sekarang ini adalah model matematika. Umumnya, solusi untuk model matematika dapat dijabarkan melalui dua macam prosedur, yaitu: analitis dan simulasi. Pada model simulasi, solusi tidak dijabarkan secara deduktif.Sebaiknya, model dicoba terhadap harga - harga khusus variabel jawab berdasarkan syarat - syarat tertentu (sudah diperhitungkan terlebih dahulu), kemudian diselidiki pengaruhnya terhadap variabel kriteria.Karena itu, model simulasi padahakikatnya mempunyai sifat induktif.Misalnya dalam persoalan antrian, dapat dicoba pengaruh bermacam – macam bentuk sistem pembayaran sehingga diperoleh solusi untuk situasi atau syarat pertibaan yang mana pun.

**2.3.3 Sistem Antrian**

Mengutip dari skripsi Feri Farkhan yang berjudul Aplikasi Sistem Antrian Dan Simulasi Pada Pelayanan Teller Bank (2013:11).Pada umumnya, system antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda di mana teori antrian dan simulasi seringditerapkan secara luas.Klasifikasi menurut Hil Ier dan Lieberman adalahsebagai berikut:

1. Sistem pelayanan komersial.

Sistem pelayanan komersial merupakan aplikasi yang sangat luas dari model-model antrian, seperti restauran, kafetaria, toko-toko, salon, butik, supermarket, dan lain-lain.

1. Sistem pelayanan bisnis-industri.

Sistem pelayanan bisnis-industri mencakup sistem produksi, sistem material, handling, sistem pergudangan,dan sistem informasi komputer.

1. Sistem pelayanan transportasi.

Sistem pelayanan transportasi mencakup biasa tentang pembelian tiket, menunggu kedatangan transportasi yang sering terjadi di stasiun pelabuhan, ataupun di bandara.

1. Sistem pelayanan sosial.

Sistem pelayanan sosial merupakan sistem-sistem pelayanan yang dikelola oleh kantor-kantor dan perusahaan-perusahaan lokal maupun nasional, seperti kantor registrasi SIM dan STNK, kantor pos, rumah sakit, puskesmas, dan lain-lain.

Dalam sistem antrian terdapat beberapa komponen dasar proses antrian antara lain adalah :

1. Kedatangan

Setiap masalah antrian melibatkan kedatangan, misalkan orang, mobil, panggilan telepon untuk dilayani, dan lain-lain. Unsur ini sering dinamakan proses input. Proses input meliputi sumber kedatangan atau bisa dinamakan (*calling population*), dan cara terjadinya kedatangan yang umumnya merupakan variabel acak. Karakteristik dari populasi yang akan dilayani dapat dilihat menurut ukurannya, pola kedatangan, serta perilaku populasi yang akan dilayani. Menurut ukurannya, populasi yang akan dilayani bisa terbatas (*finite*) dan tidak terbatas (*infinite*). Pola kedatangan bisa teratur, dapat pula bersifat acak atau random.Variabel-variabel acak adalah suatu variabel yang nilainya bisa berapa saja sebagai hasil dari percobaan acak.Variabel acak dapat berupa diskrit atau kontinu. Bila variabel acak hanya dimungkinkan memiliki beberapa nilai saja, maka ia merupakan variabel acak diskrit. Sebaliknya bila nilainya dimungkinkan bervariasi pada rentang tertentu, dikenal sebagai variabel acak kontinu.

1. Pelayanan

Pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri satu atau lebih pelayanan.Contohnya, jalan tol dapat memiliki beberapa pintu tol.Mekanisme pelayanan dapat hanya terdiri dari satu pelayanan dalam satu fasilitas pelayanan yang ditemui pada loket seperti pada penjualan tiket di gedung bioskop. Dalam mekanisme pelayanan ini ada 3 aspek yang harus diperhatikan yaitu :

* 1. Terjadinya pelayanan

Mekanisme pelayanan tidak selalu tersedia untuk setiap saat.Misalnya dalam pertunjukan bioskop, loket penjualan karcis hanya dibuka pada waktu tertentu antara satu pertunjukan dan pertunjukan berikutnya, sehingga pada saat loket ditutup mekanisme pelayanan berhenti dan petugas beristirahat.

* 1. Kapasitas pelayanan.

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

* 1. Lama pelayanan.

Lama pelayanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk melayani seseorang pelanggan atau satu satuan. Ini harus dinyatakan secara pasti. Oleh karena itu, waktu untuk semua pelanggan atau boleh juga berupa variabel acak. Umumnya dan untuk keperluan analisis, waktu pelayanan dianggap sebagai variabel acak yang terpancar secara bebas dan sama tidak tergantung pada waktu kedatangan.

1. Antrian

Timbulnya antrian terutama tergantung dari sifat kedatangan dan proses pelayanan. Jika tak ada antrian berarti terdapat pelayanan yang mengangur atau kelebihan fasilitas pelayanan.

**2.3.4 Disiplin Antrian**

Menurut Imam Nuryanto dan Ida Farida dalam bukunya Praktikum Manajemen Oprasional (2015:206). Ada 4 bentuk disiplin pelayanan yang biasa digunakan dalam praktek yaitu:

1. *First Come First Served* (FCFS) atau *First In First out* (FIFO)

yaitu pelanggan yang datang lebih dulu akan dilayani, misalnya sistem antrian pada Bank, SPBU, Pembelian karcis bioskop, dan lain-lain.

1. *Last come First Served* (LCFS) atau *Last In First out* (LIFO)

yaitu sistem antrian pelanggan yang datang terakhir akan dilayani lebih dulu. Misalnya sistem antrian dalam elevator lift untuk lantai yang sama.

1. *Service In Random Order* (SIRO)

yaitu panggilan didasarkan pada peluang secara acak, tidak soal siapa yang lebih dulu tiba, biasanya timbul dalam keadaan praktis.

1. *Priority Service* (PS)

yaitu pelayanan diberikan kepada mereka yang mempunyai prioritas lebih

tinggi dibandingkan dengan mereka yang mempunyai prioritas yang lebih rendah, meskipun sudah lebih dulu tiba dalam garis tunggu. Kejadian seperti ini bisa disebabkan oleh beberapa hal, misalnya seseorang yang karena kedudukannya atau jabatannya lebih tinggi menyebabkan dia dipanggil lebih dulu atau diberi prioritas lebih tinggi, atau seseorang yang keadaan penyakitnya lebih berat dibanding dengan orang lain dalam suatu tempat praktek dokter.

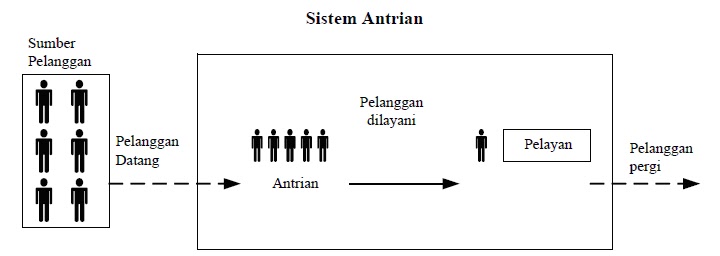
**2.4.5 Struktur Antrian**

Menurut Imam Nuryanto dan Ida Farida dalam bukunya Praktikum

Manajemen Oprasional (2015:203). Ada 4 model struktur antrian dasar yang umum terjadi dalam seluruh sistem antrian:

1. *Single Channel-Single Phase.*

*Single Channel* berarti hanya ada satu jalur yang memasuki sistem pelayanan atau ada satu fasilitas pelayanan.*Single Phase* berarti hanya ada satu fasilitas pelayanan Contoh model ini adalah sebuah kantor pos yang hanya menpunyai satu loket pelayanan dengan jalur antrian, supermarket yang hanya memiliki satu kasir sebagai tempat pembayaran, dan lain-lain.



Sumber : Hurahuriweezer.blogspot.com

Gambar 2.1

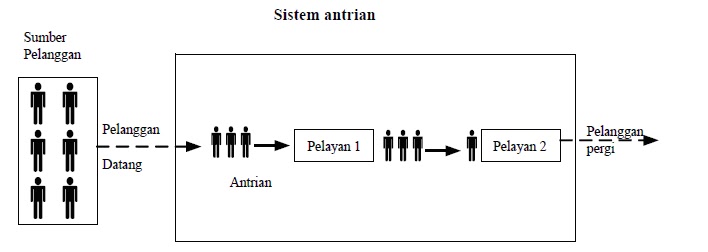
Model Struktur Antrian

*Single Channel-Single Phase.*

1. *Single Channel-Multi Phase.*

Sistem antrian jalur tunggal dengan tahapan berganda ini atau menunjukkan

ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan.Contoh model ini adalah pencucian mobil, tukang cat, dan sebagainya.



Sumber : Hurahuriweezer.blogspot.com

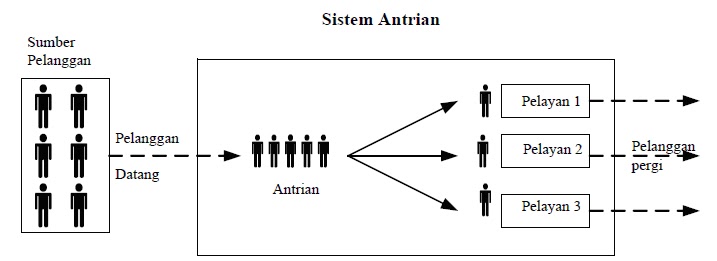
Gambar 2.2

Model Struktur Antrian

*Single Channel-Multi Phase*

1. *Multi Channel-Single Phase.*

*Sistem Multy Channel-Single Phase* terjadi di mana ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal. Contoh model ini adalah antrian pada sebuah bank dengan beberapa teller, pembelian tiket atau karcis yang dilayani oleh beberapa loket, pembayaran dengan beberapa kasir, dan lain-lain.



Sumber : Hurahuriweezer.blogspot.com

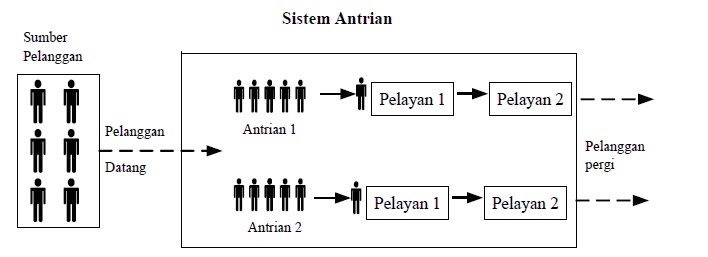
Gambar 2.3

Model Struktur Antrian

*Multi Channel-Single Phase*

1. *Multi Channel-Multi Phase.*

*Sistem multi Channel- Multi Phase* ini menunjukan bahwa setiap sistem mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap sehingga terdapat lebih dari satu pelanggan yang dapat dilayani pada waktu bersamaan.Contoh model ini adalah pada pelayanan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit dimulai dari pendaftaran, diagnosa, tindakan medis, sampai pembayaran, dan lain-lain.



Sumber : Hurahuriweezer.blogspot.com

Gambar 2.4

Model Struktur Antrian

*Multi Channel-Multi Phase*

Secara umum struktur antrian yang di gunakan Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Sentul adalah *single channel- single phase*dangan dasar perbandingan jumlah teller yang di miliki oleh BRI KCP Sentul hanya memiliki satu *teller* atau fasilitas dan pada jam tertentu saja biasa nya terjadi antrian yang sangat ramai.