

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan mengalami transformasi layanan secara signifikan dalam beberapa tahun terakhir, terutama dipicu oleh kemajuan teknologi digital yang merubah pola transaksi nasabah dari layanan tatap muka konvensional menuju layanan digital yang lebih cepat, efisien, dan terintegrasi. Transformasi digital ini terbukti memberikan peningkatan efisiensi operasional dan pengalaman nasabah melalui mobile banking, sistem antrian digital, hingga kecerdasan buatan untuk memberi layanan cepat tanpa antrean fisik yang panjang. Sebuah kajian literatur menunjukkan bahwa inovasi layanan digital seperti mobile banking dan teknologi berbasis AI mampu mengurangi biaya operasional dan mempercepat proses transaksi nasabah yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional bank secara keseluruhan. Namun demikian, penggunaan teknologi juga menghadirkan tantangan baru, seperti risiko keamanan siber dan kesenjangan inklusi digital bagi nasabah tertentu¹.

Industri perbankan merupakan bagian penting dari sistem keuangan dan perekonomian suatu negara, di mana bank bertindak sebagai lembaga jasa yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit serta jasa keuangan lainnya. Efisiensi operasional menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kemampuan bank dalam memanfaatkan

¹ Muhammad Rizieq, "Transformasi Layanan Perbankan Dari Antrian Panjang Menuju Banking in Your Pocket," *BanKu: Jurnal Perbankan Dan Keuangan* 5, no. 2 (2024): 76–89, <https://doi.org/10.37058/banku.v5i2.13217>.

sumber dayanya secara efektif untuk memberikan layanan berkualitas tanpa membebani biaya yang berlebihan. Bank yang efisien cenderung memiliki rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional yang lebih rendah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan profitabilitas dan daya saing lembaga tersebut. Selain itu, efisiensi operasional juga mencerminkan kemampuan bank dalam meminimalkan kesalahan proses dan waktu pelayanan yang sia-sia untuk nasabah. Bank menjalankan fungsi utama sebagai lembaga intermediasi keuangan, yaitu menghubungkan pihak yang memiliki dana (penabung) dengan pihak yang membutuhkan dana (peminjam). Dalam peran ini, bank menghimpun dana masyarakat melalui berbagai instrumen simpanan seperti tabungan, deposito, dan giro, kemudian menyalurkannya dalam bentuk kredit kepada individu, pelaku usaha, atau sektor riil lainnya. Fungsi intermediasi ini memungkinkan aliran dana yang lebih efisien dalam sistem ekonomi serta mendukung pertumbuhan investasi dan konsumsi yang produktif².

Dalam konteks industri perbankan saat ini, persaingan antar bank semakin intens akibat banyaknya lembaga kredit yang menawarkan produk dan layanan serupa termasuk bank besar nasional, bank daerah, dan layanan digital yang terus berkembang. Persaingan ini didorong oleh kebutuhan bank untuk menarik dan mempertahankan nasabah, meningkatkan pangsa pasar, serta menyesuaikan diri dengan teknologi baru dan preferensi nasabah yang berubah. Akibat persaingan tersebut, bank dituntut tidak hanya bersaing pada tingkat suku bunga

² Nikmah Dalimunthe and Nanda Kurniawan Lubis, "Dalimunthe, N., & Lubis, N. K. (2023). Peran Lembaga Perbankan Terhadap Pembangunan Ekonomi Fungsi Dan Tujuannya Dalam Menyokong Ketenagakerjaan. *Jurnal Masharif Al-Syariah Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(4)..Pdf," *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 8, no. 4 (2023): 956–63.

atau biaya layanan, tetapi juga pada inovasi produk, kecepatan layanan, kemudahan akses digital, serta personalisasi layanan yang dapat memberikan *differentiation advantage* di mata nasabah. Ketatnya persaingan ini mendorong bank untuk mengembangkan strategi pemasaran, transformasi digital, dan peningkatan pelayanan sebagai upaya mempertahankan daya saing dalam ekosistem jasa keuangan modern³.

Pelayanan teller merupakan salah satu elemen penting dalam operasional bank karena teller seringkali menjadi titik *frontliner* pertama yang berinteraksi langsung dengan nasabah dalam transaksi harian seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan penyelesaian rekening. Beberapa studi empiris menunjukkan bahwa kualitas layanan teller memiliki kontribusi signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang pada gilirannya mempengaruhi loyalitas dan citra bank di mata publik. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan layanan, ketepatan dalam memproses transaksi, serta kemampuan teller dalam menjalin hubungan interaktif dengan nasabah tidak hanya mempengaruhi citra bank tetapi juga berdampak pada loyalitas nasabah. Dalam kenyataan operasional di cabang bank, fenomena antrian panjang dan waktu pelayanan yang lama masih sering terjadi, terutama pada jam sibuk. Kondisi tersebut berdampak negatif terhadap kenyamanan nasabah dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan. Hal ini mengindikasikan perlunya strategi manajemen operasional yang efektif dalam

³ Muhammad Ardiansyah, Muhammad Ali, and Mitta Muthia Wangsi, "Pengaruh Kualitas Layanan Electronic Banking Dan Kualitas Produk Tabungan Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Papua," *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*, 2025, 483–94.

mengelola aktivitas teller agar pelayanan dapat berlangsung secara cepat, akurat, dan memuaskan.

Meskipun berbagai inovasi layanan perbankan telah diterapkan, baik melalui pemanfaatan teknologi digital maupun penyempurnaan sistem pelayanan, efisiensi operasional layanan teller masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan. Hal ini karena layanan teller tetap menjadi salah satu layanan yang banyak digunakan nasabah, khususnya untuk transaksi tertentu yang tidak dapat sepenuhnya dilakukan melalui layanan digital. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat KCP Sumenep, pada waktu-waktu tertentu seperti jam sibuk pelayanan, maupun menjelang hari besar keagamaan, terjadi peningkatan jumlah nasabah yang melakukan transaksi melalui teller. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan antrean pelayanan dan meningkatnya waktu tunggu nasabah apabila tidak didukung oleh pengelolaan operasional yang efektif. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mokoagow yang menunjukkan bahwa waktu pelayanan teller di bank masih berkisar antara 3-5 menit per transaksi sehingga berpotensi menimbulkan antrean ketika jumlah nasabah meningkat⁴. Selain itu, penelitian Risnaedi juga menunjukkan bahwa tingginya tingkat kedatangan nasabah yang tidak diimbangi dengan kapasitas layanan teller dapat menyebabkan penumpukan antrean dan meningkatnya waktu tunggu nasabah⁵.

⁴ Mohamad Mustaqim Mokoagow, "Efficiency of Teller Service Time at Limited Companies of Bank North Sulawesi and Gorontalo Kotamobagu Branch," *International Journal of Social Science And Human Research* 05, no. 12 (2022): 5750–57.

⁵ Muhamad Reza Kamil Risnaedi, "Analysis Of Queueing System And Teller's Service optimization At The Sub-Branch Office Of Bank Bjb For The Regional Government Of West Bandung Regency,"

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa manajemen operasional, khususnya dalam pengaturan alur kerja, pembagian tugas, dan pengelolaan pelayanan teller, memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan.

Kondisi peningkatan jumlah nasabah pada waktu-waktu tertentu menunjukkan adanya ketidakstabilan beban pelayanan yang harus dihadapi teller. Pada hari kerja biasa, jumlah nasabah yang datang relatif terkendali, namun pada jam sibuk, awal bulan, akhir bulan, maupun menjelang hari besar keagamaan terjadi peningkatan transaksi yang menyebabkan pelayanan teller menjadi lebih padat. Apabila kondisi tersebut tidak diimbangi dengan pengelolaan operasional yang baik, maka berpotensi menimbulkan antrean yang lebih panjang, meningkatnya waktu tunggu nasabah, serta menurunnya kualitas pelayanan. Situasi ini menjadi penting untuk dikaji karena efisiensi layanan teller tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu teller, tetapi juga oleh sistem manajemen operasional yang diterapkan oleh bank dalam mengelola fluktuasi kebutuhan pelayanan nasabah.

Efisiensi layanan dalam perbankan mengacu pada kemampuan organisasi untuk memaksimalkan output layanan dengan penggunaan sumber daya yang optimal sehingga waktu tunggu nasabah, biaya operasional, dan jumlah kesalahan transaksi dapat diminimalkan. Efisiensi mencakup pengurangan waktu antrean, kecepatan transaksi, serta pengaturan proses kerja yang baik.

Dalam model penelitian operasional, efisiensi operasional sering diukur berdasarkan waktu pelayanan per transaksi dan tingkat pemanfaatan SDM dan fasilitas yang ada. Peningkatan efisiensi layanan berdampak positif tidak hanya pada kepuasan nasabah tetapi juga pada kinerja bank secara keseluruhan karena proses yang lebih cepat dan akurat berkontribusi pada peningkatan produktivitas dan reputasi bank. Perbankan yang mampu menyederhanakan proses administratif dan mengurangi aktivitas tanpa nilai tambah akan lebih kompetitif⁶.

Manajemen operasional merujuk pada perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian seluruh kegiatan yang berkaitan dengan proses pelayanan kepada nasabah. Dalam konteks bank, manajemen operasional mencakup penataan alur kerja teller, penerapan standar prosedur operasional, pengelolaan antrian, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung proses transaksi. Tujuan utama dari implementasi manajemen operasional adalah meningkatkan efisiensi sistem pelayanan sehingga bank dapat memberikan layanan yang cepat, tepat, dan konsisten kepada nasabah. Penelitian tentang efisiensi layanan teller pada berbagai bank menunjukkan bahwa optimalisasi sistem pelayanan teller baik dari segi waktu pelayanan maupun kualitas interaksi dengan nasabah dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan mengurangi tingkat tunggu dalam antrian. Hal ini mencerminkan

⁶ Oci Lian Fernandes, Nova Tri Eriani, and Dismita Citra Dewi, "Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Sumsel Babel Cabang Pembantu Pulau Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan Institut Agama Islam Pagar Alam Kalangan Pengguna Ponsel Sejak Tahun 2007 . Layanan Digital Menciptakan Ko," *Jurnal Ekonomi* 4, no. 2 (2025): 518–32.

bahwa teller bukan sekadar pelaksana teknis transaksi, tetapi juga unsur strategis dalam operasional *frontliner* yang dapat mempengaruhi kinerja bank secara keseluruhan⁷.

Bank Muamalat adalah salah satu bank syariah di Indonesia yang memiliki jaringan cabang termasuk kantor cabang pembantu (KCP) di berbagai daerah, termasuk Sumenep. Sebagai lembaga perbankan syariah, Bank Muamalat harus mampu bersaing dengan bank konvensional maupun bank syariah lainnya dalam memberikan layanan yang cepat dan berkualitas kepada nasabah. Meningkatnya tuntutan nasabah terhadap layanan yang efisien dan nyaman, khususnya pada layanan teller, mengharuskan bank untuk melakukan evaluasi dan penyesuaian dalam sistem manajemen operasionalnya. Khusus di Bank Muamalat KCP Sumenep, terdapat indikasi bahwa proses layanan teller masih menghadapi tantangan dalam hal efisiensi waktu pelayanan dan antrian pada jam sibuk. Permasalahan ini memunculkan pertanyaan penelitian tentang bagaimana implementasi manajemen operasional dapat efektif dalam meningkatkan efisiensi layanan teller pada bank Muamalat, sehingga mampu memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi nasabah sekaligus meningkatkan kinerja cabang secara keseluruhan⁸.

Berbagai kajian terdahulu terkait efisiensi layanan teller pada perbankan pada umumnya menitikberatkan pada evaluasi kinerja operasional

⁷ Mokoagow, "Efficiency of Teller Service Time at Limited Companies of Bank North Sulawesi and Gorontalo Kotamobagu Branch," 2022.

⁸ Fadli Ilyas and Risma Puspita Sari, "Analysis Of Strategy For Implementing Operational Service Processes To Enhance Customer Satisfaction (PT . Bank Syariah Indonesia TBK KCP Tangerang Cikupa 1)" 5, no. 02 (2025): 358–62, <https://doi.org/10.58471/jms.v5i02>.

menggunakan pendekatan kuantitatif, antara lain melalui pengukuran waktu pelayanan, tingkat antrean, serta tingkat kepuasan nasabah. Studi yang dilakukan oleh Fitri Utama dan Dewi Manda Anggraini, misalnya, berfokus pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teller, namun analisisnya masih terbatas pada aspek kepatuhan terhadap prosedur dan belum mengkaji keterkaitannya secara menyeluruh dengan sistem manajemen operasional yang diterapkan⁹.

Selanjutnya, penelitian Niken Adinda dkk. mengkaji efisiensi operasional Bank Muamalat melalui pemanfaatan layanan m-banking dalam kerangka transformasi digital perbankan syariah. Meskipun demikian, penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam peran layanan teller sebagai unit *frontliner* yang masih memiliki kontribusi signifikan dalam transaksi tatap muka¹⁰. Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Alisa Fitri menyoroti aspek manajemen risiko operasional dan keandalan layanan perbankan secara umum, namun belum secara spesifik mengaitkan implementasi manajemen operasional dengan peningkatan efisiensi layanan teller¹¹.

Berdasarkan pemaparan tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat celah penelitian berupa belum adanya kajian yang mengintegrasikan implementasi manajemen operasional dengan efisiensi layanan teller pada bank syariah,

⁹ Fitri Utama and Dewi Manda Anggraini, "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Teller Pada Pelayanan Nasabah Di Kjkks Bmt Agam Madani Koto Tuo," *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 11 (2023): 17–23.

¹⁰ Adinda Niken et al., "Analisis Efisiensi Operasional Layanan M-Banking Bank Muamalat (Studi Kasus Pada Kcp Za Pagar Alam)" 5 (2025): 84–93.

¹¹ Alisa Fitri, "Peran Manajemen Risiko Operasional Dalam Meningkatkan Stabilitas Dan Keandalan Layanan Perbankan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Barru," *Skripsi*, 2025, 6.

khususnya di tingkat kantor cabang pembantu. Oleh karena itu, Kebaruan penelitian ini terletak pada pengkajian implementasi manajemen operasional secara menyeluruh yang tidak hanya berfokus pada waktu pelayanan atau sistem antrian teller, tetapi juga mengintegrasikan aspek perencanaan operasional, penerapan SOP, pengelolaan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, serta sistem operasional yang terstruktur dan terintegrasi dalam mengakomodasi kebutuhan nasabah pada Bank Muamalat KCP Sumenep.

Penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan karena layanan teller masih merupakan layanan utama yang digunakan oleh sebagian nasabah meskipun perkembangan layanan digital semakin pesat. Efisiensi layanan teller tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, tetapi juga berpengaruh terhadap citra, kepercayaan, dan daya saing bank di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat. Oleh sebab itu, diperlukan kajian yang mampu menjelaskan bagaimana implementasi manajemen operasional diterapkan dalam mengelola pelayanan teller secara efektif sehingga mampu mengakomodasi kebutuhan nasabah yang bersifat dinamis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus masukan bagi Bank Muamalat KCP Sumenep dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional secara berkelanjutan.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis keterkaitan antara penerapan manajemen operasional dan efisiensi layanan teller pada Bank Muamalat KCP Sumenep. Penekanan kajian ini didasarkan pada pentingnya pengelolaan layanan *frontliner* yang tidak hanya

berorientasi pada kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga pada efektivitas alur kerja serta pemanfaatan sumber daya secara optimal. Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam merumuskan strategi manajemen operasional yang mendukung peningkatan efisiensi layanan teller dan penguatan kualitas pelayanan perbankan syariah secara berkelanjutan.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang pada kajian penelitian ini, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Implementasi manajemen operasional pada layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep belum sepenuhnya optimal dalam meningkatkan efisiensi pelayanan.
2. Sistem operasional layanan teller yang terstruktur dan terintegrasi dalam mengakomodasi kebutuhan nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep masih perlu ditingkatkan.

C. Pembatasan Masalah

1. Objek penelitian hanya difokuskan pada implementasi manajemen operasional di bagian layanan teller Bank Muamalat KCP Sumenep.
2. Aspek efisiensi yang dikaji terbatas pada efisiensi waktu pelayanan, produktivitas teller, dan kepuasan nasabah terhadap layanan teller.
3. Penelitian tidak membahas aspek keuangan secara keseluruhan atau bagian lain seperti pembiayaan, pemasaran, dan audit internal.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana implementasi manajemen operasional saat ini dalam meningkatkan efisiensi layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep?
2. Bagaimana sistem operasional yang terstruktur dan terintegrasi dalam mengakomodasi kebutuhan nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep?

E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian:
 - a. Menganalisis implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep.
 - b. Menganalisis sistem operasional yang terstruktur dan terintegrasi dalam mengakomodasi kebutuhan nasabah di Bank Muamalat KCP Sumenep.
2. Kegunaan Penelitian:
 - a. Secara Teoretis: Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen operasional, khususnya dalam konteks perbankan syariah.
 - b. Secara Praktis: Memberikan masukan bagi manajemen Bank Muamalat KCP Sumenep dalam memperbaiki sistem operasional di bagian teller agar lebih efisien.

F. Kajian Pustaka

1. Penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller terhadap Kepuasan Nasabah” karya Rivo Ramadagandi dkk. (2025) membahas hubungan antara kualitas pelayanan teller dengan tingkat kepuasan nasabah pada sektor perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap nasabah bank. Fokus

penelitian diarahkan pada dimensi kualitas layanan seperti kecepatan pelayanan, ketepatan transaksi, keramahan teller, serta kemampuan komunikasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, di mana kecepatan dan ketepatan menjadi faktor dominan¹².

Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah dengan pendekatan kuantitatif. Sementara itu, penelitian ini menitikberatkan pada implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi layanan teller, dengan pendekatan kualitatif yang menggali secara mendalam proses operasional, alur kerja, serta sistem pelayanan yang diterapkan pada teller di Bank Muamalat KCP Sumenep.

2. Penelitian dengan judul “Implementasi Manajemen Strategi untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional pada Bank Syariah” karya Hida Amalia Adzkiya (2018) membahas penerapan manajemen strategi dalam meningkatkan efisiensi operasional pada perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi manajemen strategi dapat membantu bank syariah menghadapi persaingan bisnis serta meningkatkan efisiensi operasional tanpa mengabaikan prinsip-prinsip syariah. Metode yang digunakan adalah studi kepustakaan (*library research*) dengan pendekatan deskriptif

¹² Rivo Ramadagandi, Lucky F Tamengkel, and Olivia F C Walangitan, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank SulutGo Kantor Cabang Kawangkoan,” *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* 1, no. 1 (2025): 37–41.

kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi operasional bank syariah dapat ditingkatkan melalui penerapan manajemen strategi yang tepat, optimalisasi sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi digital, serta penerapan manajemen risiko yang efektif. Selain itu, transformasi digital seperti mobile banking dan sistem perbankan berbasis teknologi dinilai mampu meningkatkan kecepatan layanan dan menekan biaya operasional bank¹³.

Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada implementasi manajemen strategi dalam meningkatkan efisiensi operasional bank syariah secara umum dengan menekankan aspek digitalisasi, manajemen risiko, dan pengembangan sumber daya manusia. Sementara itu, skripsi ini menitikberatkan pada implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep. Penelitian ini lebih spesifik mengkaji aktivitas operasional teller, seperti penerapan standar operasional prosedur (SOP), pengaturan alur pelayanan, pembagian tugas kerja, pengelolaan antrean, pengawasan operasional, dan pengendalian waktu layanan. Dengan demikian, penelitian ini memiliki fokus yang lebih sempit dan mendalam pada operasional layanan teller sebagai bagian dari pelayanan langsung kepada nasabah.

¹³ Kartika Botutihe, Jacky S B Sumarauw, and Merlyn M Karuntu, "Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado," *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 6, no. 3 (July 18, 2018): 1388–97, <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20223>.

3. Penelitian dengan judul “Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado” karya Kartika Botutihe, Jacky S.B. Sumarauw, dan Merlyn Karuntu (2018) membahas sistem antrean teller sebagai upaya optimalisasi pelayanan kepada nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas sistem antrean yang diterapkan serta menganalisis tingkat optimalisasi pelayanan teller pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan analisis sistem antrean menggunakan aplikasi POM-QM for Windows. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan data kedatangan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja sistem antrean teller belum optimal, terutama pada jam-jam tertentu yang menyebabkan tingginya jumlah nasabah yang menunggu pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan antrean yang lebih baik agar pelayanan teller dapat berjalan lebih efektif dan efisien¹⁴.

Adapun perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada analisis sistem antrean teller dan optimalisasi pelayanan melalui pendekatan kuantitatif. Fokus utama penelitian diarahkan pada perhitungan jumlah kedatangan nasabah, waktu tunggu, dan kapasitas pelayanan teller. Sementara itu, skripsi ini berfokus pada implementasi manajemen

¹⁴ Kartika Botutihe, Jacky S B Sumarauw, and Merlyn M Karuntu, “Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado,” *Jurnal EMBA* 6, no. 3 (2018): 1388–97.

operasional dalam meningkatkan efisiensi layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep. Penelitian ini tidak hanya mengkaji pengelolaan antrean, tetapi juga menelaah penerapan standar operasional prosedur (SOP), pembagian tugas teller, pengawasan operasional, pengendalian waktu pelayanan, serta sistem operasional yang terstruktur dan terintegrasi dalam mendukung efisiensi layanan teller. Dengan demikian, penelitian ini memiliki ruang lingkup yang lebih luas karena tidak hanya menyoroti antrean pelayanan, tetapi juga keseluruhan proses manajemen operasional yang diterapkan pada layanan teller.

4. Penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller pada Pelayanan Nasabah di KJKS BMT Agam Madani Koto Tuo” karya Fitri Utama dan Dewi Manda Anggraini (2023) menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) teller dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah. Penelitian tersebut berfokus pada SOP sebagai pedoman kerja yang mengatur tahapan transaksi, sikap pelayanan, ketelitian teller, serta kepatuhan terhadap ketentuan lembaga. Penerapan SOP diperlukan agar pelayanan teller dapat dilaksanakan secara tertib, konsisten, aman, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penelitian ini menegaskan bahwa

kepatuhan terhadap SOP merupakan salah satu unsur penting dalam menjaga ketepatan transaksi dan kualitas pelayanan nasabah¹⁵.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai SOP teller dan pelayanan langsung kepada nasabah. Kedua penelitian juga menempatkan kepatuhan terhadap prosedur sebagai faktor penting dalam mengurangi kesalahan dan menjaga konsistensi pelayanan. Adapun perbedaannya, penelitian Fitri Utama dan Dewi Manda Anggraini lebih terbatas pada penerapan SOP teller di lembaga KJKS BMT. Sementara itu, penelitian ini memiliki ruang lingkup yang lebih luas karena mengkaji keseluruhan implementasi manajemen operasional, termasuk perencanaan, pengorganisasian sumber daya manusia, pengawasan, pengelolaan antrean, penggunaan teknologi, dan integrasi sistem dalam meningkatkan efisiensi layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep.

5. Penelitian dengan judul *“Efficiency of Teller Service Time at Limited Companies of Bank North Sulawesi and Gorontalo Kotamobagu Branch”* karya Mohamad Mustaqim Mokoagow (2022) mengkaji efisiensi waktu pelayanan teller pada Bank Sulawesi Utara dan Gorontalo Cabang Kotamobagu. Penelitian tersebut menilai lamanya waktu yang diperlukan teller dalam menyelesaikan transaksi nasabah dan hubungannya dengan kelancaran pelayanan. Hasil penelitian

¹⁵ Fitri Utama and Dewi Manda Anggraini, “ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) TELLER PADA PELAYANAN NASABAH DI KJKS BMT AGAM MADANI KOTO TUO,” *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 2, no. 11 (2024): 1955–70.

menunjukkan bahwa waktu pelayanan teller berkisar antara 3 sampai 5 menit untuk setiap transaksi. Meskipun waktu tersebut masih dapat digunakan sebagai ukuran pelayanan, peningkatan jumlah kedatangan nasabah pada waktu tertentu berpotensi menimbulkan antrean apabila tidak diimbangi dengan kapasitas pelayanan yang memadai¹⁶.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada objek kajian berupa layanan teller dan perhatian terhadap efisiensi waktu pelayanan. Kedua penelitian juga melihat bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap waktu tunggu dan kelancaran transaksi nasabah. Adapun perbedaannya, penelitian Mokoagow lebih menitikberatkan pada pengukuran waktu pelayanan teller sebagai indikator efisiensi. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis faktor-faktor manajerial yang membentuk efisiensi tersebut, seperti SOP, pembagian tugas, kompetensi petugas, pengawasan, teknologi pendukung, dan koordinasi antarbagian pada Bank Muamalat KCP Sumenep.

G. Sistematika Pembahasan

Tujuan dari sistematika pembahasan adalah memberikan gambaran umum dari penelitian yang dilakukan, supaya dapat terlihat adanya kesinambungan antara bab satu dengan bab berikutnya, Peneliti membagi pembahasan

¹⁶ Mohamad Mustaqim Mokoagow, "Efficiency of Teller Service Time at Limited Companies of Bank North Sulawesi and Gorontalo Kotamobagu Branch," *International Journal of Social Science and Human Research* 5, no. 12 (2022): 5750–57, <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v5-i12-62>.

menjadi lima bab, Berikut sistematika pembahasan yang ditentukan penelitian dalam penelitian ini yakni sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini berisi latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, serta sistematika pembahasan. Bab ini menjadi dasar dan arah penelitian mengenai implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep.

BAB II LANDASAN TEORI: Bab ini memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian, meliputi teori manajemen operasional, efisiensi, efisiensi layanan, teller dan layanan teller, serta perbankan syariah. Selain itu, bab ini juga menjelaskan konsep-konsep yang menjadi landasan dalam menganalisis implementasi manajemen operasional pada layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep.

BAB III METODE PENELITIAN: Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta uji keabsahan data. Metode penelitian digunakan sebagai pedoman dalam memperoleh dan mengolah data agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN: Bab ini berisi gambaran umum objek penelitian, hasil penelitian yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta pembahasan mengenai

implementasi manajemen operasional dalam meningkatkan efisiensi layanan teller di Bank Muamalat KCP Sumenep. Pada bab ini juga dianalisis sistem operasional yang terstruktur dan terintegrasi dalam mengakomodasi kebutuhan nasabah.

BAB V PENUTUP: Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, serta saran yang dapat diberikan kepada Bank Muamalat KCP Sumenep maupun pihak-pihak terkait sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan efisiensi layanan teller dan pengelolaan operasional perbankan syariah.