



Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Antrian *Teller* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BCA Cabang Kembang Jepun Surabaya

Emilia Pranata^{1*}, Kevin Lau²

emiliapranata@gmail.com^{1*}

^{1,2}Program Studi Manajemen

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IBMT

Received: 23 03 2023. Revised: 28 03 2023. Accepted: 16 04 2023.

Abstract : The study of queues is not something new, we often see long queues at banks when customers queue at the teller to make transactions with the teller. This study uses a quantitative approach. This type of survey research by taking a sample of one population using a distributed questionnaire. The implementation was carried out at PT. Bank Central Asia, Tbk. From the test results that test the validity of the questionnaire questions, the value of r Count and r Table shows that the value of r Count $>$ r Table. The r Table value is 0.195, obtained from $N = 102 - 2$, namely 100. The number 100 has an r Table of 0.195. From the results of the reliability test it can be seen that the value of Cronbach's Alpha $>$ 0.06 is 0.863 so that the data is reliable. From the T test results that the variables X1 and X2 have an influence on the variable Y. The test results for the value of R^2 are 0.452 which means that the variables X1 (service quality) and X2 (queue) are sufficiently able to explain the variable Y (customer satisfaction) by only 45.2% and the remaining 54.8% is determined by other variables.

Keywords : Service, Queue, Teller.

Abstrak : 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 dengan *teller*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian survei dengan mengambil sampel satu populasi menggunakan kuesioner yang disebar. Pelaksanaan dilakukan pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Dari hasil pengujian bahwa uji validitas pada soal kuesioner nilai r Hitung dan r Tabel didapatkan hasil bahwa nilai r Hitung $>$ r Tabel. Nilai r Tabel adalah 0.195, didapatkan dari $N = 102 - 2$ yaitu 100. Angka 100 memiliki r Tabel sebesar 0.195. Dari hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha $>$ 0.06 yaitu 0.863 sehingga data tersebut adalah reliabel. Dari uji T menghasilkan bahwa variabel X1 dan X2 memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Hasil uji nilai R^2 adalah 0.452 yang berarti bahwa variabel X1 (kualitas layanan) dan X2 (antrian) cukup mampu menjelaskan variabel Y (kepuasan nasabah) hanya sebesar 45.2 % saja dan selebihnya sebesar 54.8% ditentukan oleh variabel lain.

Kata kunci : Pelayanan, Antrian, *Teller*.

PENDAHULUAN

Pada masa kini, perbankan adalah satu dari banyak aspek yang berpengaruh signifikan di dalam perkembangan perekonomian masyarakat. Menurut pengertiannya secara umum perbankan adalah bentuk dari badan usaha yang didalamnya melakukan penyimpanan dana dari masyarakat dan penyaluran dana bagi masyarakat yang di mana menggunakan bentuk seperti tabungan, deposito, rekening giro, obligasi dan lainnya. Alasan terbesar saya sebagai penulis dari laporan ini memilih bank BCA sebagai sumber dari laporan saya adalah karena penulis bekerja di perusahaan ini selama 4 tahun dan menurut saya bank BCA merupakan bank Swasta terbesar di Indonesia saat ini dan selalu mengikuti perkembangan zaman, jadi BCA tidak ketinggalan menghadirkan bermacam - macam inovasi menarik yang tentunya menggunakan metode digitalisasi. Mulai dari awal munculnya ATM, SMS *Banking*, Internet *Banking*, *Mobile Banking* dan yang terakhir diluncurkan adalah Bank Digital milik BCA yang dikenal dengan nama BLU. Nasabah bank BCA di Indonesia sangat banyak, sampai saat ini nasabah yang dimiliki lebih dari 29 juta nasabah. Namun dengan seiring perkembangan zaman, para nasabah pun lebih pintar dan selektif terhadap pemilihan bank di mana mereka ingin menempatkan dana yang mereka punya. Banyak nasabah yang hanya menginginkan promo - promo menarik dan bunga yang tinggi agar uangnya dapat bertambah, namun banyak juga nasabah yang memperhatikan terhadap kualitas layanan bank tersebut. Masalah kualitas layanan pada lingkup perbankan menjadi salah satu masalah yang besar dan sangat berpengaruh.

Pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar melayani nasabah, memberikan kesan pelayanan yang excelent juga harus dilaksanakan kepada nasabah. Saat melayani nasabah, seorang *teller* juga harus melayani dengan tepat, cepat dan akurat agar tidak terjadi selisih dan nasabah pun merasa sangat puas dengan pelayanan yang kita berikan. Penilaian dari bank tersebut sangat kompeten dan berkualitas adalah salah satunya dilihat dari hasil pelayanan yang *teller* berikan kepada nasabah, oleh karena itu perusahaan wajib untuk selalu memerhatikan kualitas pelayanan dari *teller* nya dengan memberikan latihan-latihan ataupun *role play* sehingga dapat cepat dan tepat melayani nasabah. Antrian pada bank juga sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, jika antrian terlalu panjang dan lama dapat membuat pelanggan enggan untuk datang kembali ke cabang tersebut, itu pun dapat sangat mempengaruhi penilaian dari sebuah bank.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah cara untuk menjawab masalah penelitian yang berhubungan dengan angka dan statistik. Menurut Sudaryana, dkk (2022) Penelitian kuantitatif adalah pengolahan data berupa angka dengan menggunakan metode statistik. Sementara untuk jenis penelitian yang digunakan dengan penelitian survei, penelitian survei dilakukan dengan cara mengambil sampel satu populasi menggunakan kuesioner yang di sebar untuk meneliti gejala-gejala suatu kelompok atau perilaku individu. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada PT. Bank Central Asia, Tbk. yang berlokasi di Jl. Kembang Jepun no 55 kota Surabaya. Waktu penelitian yang dibutuhkan penulis selama 3 bulan. Target populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. di cabang Kembang Jepun kota Surabaya, yang berjumlah 250 orang. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Accidental sampling* (pengambilan sampel secara kebetulan), orang yang diambil sebagai anggota sampel adalah nasabah yang kebetulan ditemukan atau mereka yang mudah ditemui atau dijangkau. Obyek yang diteliti oleh peneliti adalah kualitas pelayanan *teller* (X1), antrian *teller* (X2) dan kepuasan nasabah (Y). Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian yaitu: Dengan menggunakan Uji *Instrument* (Uji Validitas, Uji reliabilitas), Uji Normalitas, Analisis Regresi Linear Sederhana, Pengujian Hipotesis (Uji t parsial), Koefisien Determinasi (R²).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menjadi responden dalam penelitian ini, terdapat persyaratan yang harus dipenuhi yang telah ditetapkan oleh peneliti. Persyaratan tersebut antara lain: responden adalah nasabah Bank BCA; responden berumur minimal 17 tahun. Berikut ini adalah karakteristik responden yang digunakan dalam penelitian ini :

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki - Laki	35	34.31 %
Perempuan	67	65.69 %
Total	102	100 %

Berdasarkan dari Tabel 1 didapatkan bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 35 Responden dengan jumlah persentase sebesar 34.31 % dan jumlah responden perempuan sebanyak 67 dengan jumlah persentase 65.69 %. Jadi, jumlah responden perempuan dalam penelitian ini dapat dikatakan lebih dominan.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase (%)
17 - 19 Tahun	7	6.86 %
20 - 30 Tahun	75	73.53 %
30 - 40 Tahun	9	8.82 %
> 40 Tahun	11	10.78 %
Total	102	100 %

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan usia antara 20 - 30 tahun yaitu sebanyak 75 responden dengan persentase sebesar 73.53 %. Dan paling sedikit adalah responden dengan usia antara 17 - 19 tahun yaitu hanya 7 responden dengan jumlah persentase sebesar 6.86 %. Jadi, sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah kalangan anak muda yang berusia antara 20 - 30 tahun.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
Pelajar / Mahasiswa	29	28.43 %
Pegawai Swasta	59	57.84 %
Wiraswasta	7	6.86 %
Lainnya	7	6.86 %
Total	102	100 %

Berdasarkan Tabel 3 didapatkan bahwa jumlah responden terbanyak adalah responden dengan pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 59 responden dengan persentase sebesar 57.84 %. Dan paling sedikit adalah responden dengan pekerjaan Wiraswasta dan Lainnya yaitu hanya sebanyak 7 responden dengan jumlah persentase sebesar 6.86 %. Jadi, sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah Pegawai Swasta.

Tabel 4. X1 (Kualitas Layanan)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TotalX2
X2.1	Pearson Correlation	1	-.284**	.687**	.420**	.584**	.698**
	Sig. (2-tailed)		.004	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102
X2.2	Pearson Correlation	-.284**	1	-.217*	-.009	-.223*	.248*
	Sig. (2-tailed)	.004		.029	.931	.025	.012
	N	102	102	102	102	102	102
X2.3	Pearson Correlation	.687**	-.217*	1	.427**	.587**	.727**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.029		<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102
X2.4	Pearson Correlation	.420**	-.009	.427**	1	.338**	.728**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.931	<.001		<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102
X2.5	Pearson Correlation	.584**	-.223*	.587**	.338**	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	<.001	.025	<.001	<.001		<.001
	N	102	102	102	102	102	102
TotalX2	Pearson Correlation	.698**	.248*	.727**	.728**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	.012	<.001	<.001	<.001	
	N	102	102	102	102	102	102

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tabel 5. X2 (Antrian)

		Correlations										TotalX1
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	TotalX1
X1.1	Pearson Correlation	1	.397**	.114	.195*	.281**	.203*	.063	.115	.345**	.320**	.336**
	Sig. (2-tailed)		<.001	.252	.050	.004	.041	.532	.251	<.001	.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.2	Pearson Correlation	.397**	1	.207*	.473**	.407**	.681**	.256**	.396**	.382**	.418**	.619**
	Sig. (2-tailed)	<.001		.037	<.001	<.001	<.001	.009	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.3	Pearson Correlation	.114	.207*	1	.571**	.573**	.393**	.459**	.281**	.314**	.579**	.612**
	Sig. (2-tailed)	.252	.037		<.001	<.001	<.001	<.001	.004	.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.4	Pearson Correlation	.195*	.473**	.571**	1	.249*	.719**	.174	.359**	.242*	.615**	.714**
	Sig. (2-tailed)	.050	<.001	<.001		.011	<.001	.080	<.001	.014	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.5	Pearson Correlation	.281**	.407**	.573**	.249*	1	.460**	.383**	.214*	.186	.579**	.564**
	Sig. (2-tailed)	.004	<.001	<.001	.011		<.001	<.001	.031	.062	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.6	Pearson Correlation	.203*	.681**	.393**	.719**	.460**	1	.324**	.500**	.252*	.587**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.041	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	.011	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.7	Pearson Correlation	.063	.256**	.459**	.174	.383**	.324**	1	.584**	.379**	.316**	.553**
	Sig. (2-tailed)	.532	.009	<.001	.080	<.001	<.001		<.001	<.001	.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.8	Pearson Correlation	.115	.396**	.281**	.359**	.214*	.500**	.584**	1	.435**	.406**	.617**
	Sig. (2-tailed)	.251	<.001	.004	<.001	.031	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.9	Pearson Correlation	.345**	.382**	.314**	.242*	.186	.252*	.379**	.435**	1	.404**	.495**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.001	.014	.062	.011	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
X1.10	Pearson Correlation	.320**	.418**	.579**	.615**	.579**	.587**	.316**	.406**	.404**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.001	<.001	<.001		<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102
TotalX1	Pearson Correlation	.336**	.619**	.612**	.714**	.564**	.728**	.553**	.617**	.495**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102	102

Tabel 6. Tabel Y (Kepuasan Nasabah)

		Correlations						TotalY
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	TotalY
Y1	Pearson Correlation	1	.440**	.484**	.256**	.343**	.242*	.649**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	.009	<.001	.014	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102
Y2	Pearson Correlation	.440**	1	.641**	.504**	.391**	.336**	.718**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102
Y3	Pearson Correlation	.484**	.641**	1	.542**	.470**	.492**	.804**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102
Y4	Pearson Correlation	.256**	.504**	.542**	1	.556**	.574**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.009	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102
Y5	Pearson Correlation	.343**	.391**	.470**	.556**	1	.634**	.781**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102
Y6	Pearson Correlation	.242*	.336**	.492**	.574**	.634**	1	.729**
	Sig. (2-tailed)	.014	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	102	102	102	102	102	102	102
TotalY	Pearson Correlation	.649**	.718**	.804**	.761**	.781**	.729**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	102	102	102	102	102	102	102

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Nilai r Tabel dengan N=102 pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r Tabel, maka diperoleh nilai r Tabel sebesar 0.195. Jika dibandingkan dengan tabel X1, X2, dan Y diatas dapat diketahui bahwa nilai total dari Pearson Correlation adalah diatas 0.195 maka dapat disimpulkan data diatas adalah valid.

Tabel 7. Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.863	21

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai Cronbach's Alphanya adalah 0.863 dari 21 pernyataan yang ada. Jika disimpulkan dengan ketentuan yang ada yaitu nilai Cronbach's Alpha diatas atau sama dengan 0.6 maka data tersebut adalah reliable, jadi hasil yang peneliti temukan adalah 0.863 lebih besar dari 0.6 maka data tersebut reliable.

Tabel 8. Uji normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		102
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0
	Std. Deviation	1
Most Extreme Differences	Absolute	.182
	Positive	.142
	Negative	-.182
Kolmogorov-Smirnov Z		1.837
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002

a. Test distribution is Normal.

b. User-Specified

Berdasarkan uji normalitas di atas diketahui nilai signifikansi $1.837 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Tabel 9. Uji Regresi Linear Sederhana

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	188.061	2	94.030	42.697	<.001 ^b
	Residual	218.027	99	2.202		
	Total	406.088	101			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai F hitung = 42.697 dengan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$, maka variabel X1 (Kualitas Pelayanan) dan X2 (Antrian) berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

Tabel 10. Uji t parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	5.183	2.124		2.440	.016
	X1	.299	.062	.400	4.849	<.001
	X2	.351	.072	.400	4.849	<.001

a. Dependent Variable: Y

Rumus t Tabel= $(a/2 : n-k-1)$

$$= (0.05/2 : 102-2-1)$$

$$= (0.025 : 99)$$

$$= 1.98422$$

Jadi nilai t Hitung dari X1 (Kualitas Layanan) dan X2 (antrian) adalah $4.849 > t$ Tabel, maka X1 dan X2 berpengaruh terhadap Y (Kepuasan Nasabah).

Tabel 11. Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.681 ^a	.463	.452	1.484

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari output di atas didapatkan nilai pada Adjusted R square sebesar 0.452 yang artinya pengaruh Kualitas layanan (X1) dan Antrian (X2) terhadap Kepuasan nasabah (Y) pada PT. BCA, Tbk sebesar 45.2% dan berada pada kategori moderat karena lebih besar dari 0.33 dan lebih kecil dari 0.67. Setelah melakukan pengujian secara umum hasil analisis penelitian ini menunjukkan kondisi penilaian responden terhadap variabel yang ada sudah cukup baik. Dari hasil pengujian SPSS bahwa uji validitas pada soal kuisisioner nilai r Hitung dan r Tabel didapatkan hasil bahwa nilai r Hitung $> r$ Tabel. Nilai r Tabel adalah 0.195, didapatkan dari $N = 102 - 2$ yaitu 100. Angka 100 memiliki r Tabel sebesar 0.195.

Dari hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan nilai Cronbach's Alpha > 0.06 yaitu 0.863 sehingga data tersebut adalah reliabel. Dan dari uji T yang telah dilakukan menghasilkan bahwa variabel X1 dan X2 memiliki pengaruh terhadap variabel Y. Dan yang terakhir dari hasil uji nilai R2 adalah 0.452 yang berarti bahwa variabel X1 (kualitas layanan) dan X2 (antrian) cukup mampu menjelaskan variabel Y (kepuasan nasabah) hanya sebesar 45.2 % saja dan selebihnya sebesar 54.8% ditentukan oleh variabel lain yang

tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan teller dan antrian teller terhadap kepuasan nasabah. Secara detail peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut : 1) Kualitas pelayanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA di Surabaya, dimana nilai t Hitung kualitas pelayanan teller adalah $4.849 > 1.984$. 2) Antrian teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah BCA di Surabaya, dimana nilai t Hitung kualitas antrian teller adalah $4.849 > 1.984$. 3) Kualitas pelayanan teller dan Antrian teller memiliki pengaruh yang moderat terhadap kepuasan nasabah BCA di Surabaya yaitu hanya sebesar 45.2 % saja.

DAFTAR RUJUKAN

- Agia, L. N., & Nurjannah, H. (2022). Analisis Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia Menggunakan Importance Performance Analysis. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(2), 1570-1574. <https://doi.org/https://doi.org/10.31539/costing.v5i2.3764>
- Astari, F. (2022) *ANALISIS KUALITAS LAYANAN FRONTLINER DENGAN METODE SERVQUAL DAN SIX SIGMA (Studi Pada Bank Negara Indonesia Unit KCU Menteng)*. S1 thesis, Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Botutihe, Sumarauw, dan Karuntu. (2018). *Analisis sistem antrian teller guna optimalisasi pelayanan pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) 46 cabang unit kampus Manado*. *Jurnal EMBA* 6 (3). <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20223>
- Nanincova, N. (2019). *Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Noach Cafe and Bistro*. *Agora* 7 (2). <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-bisnis/article/view/8734>
- Nurrohman, L. R. (2022). *ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA MENGOPTIMALKAN PELAYANAN TELLER PADA PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO), TBK. CABANG CIAMIS*. Sarjana thesis, Universitas Siliwangi.
- Serlina, L. (2018). *ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELANGGAN BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG BANDAR LAMPUNG MENGGUNAKAN MODEL ANTRIAN MULTI CHANNEL-SINGLE PHASE*. Undergraduate thesis, UIN Raden Intan Lampung.