

**OPTIMALISASI PELAYANAN NASABAH BERDASARKAN
QUEUEING SYSTEM
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan
Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung)**

¹Muhammad Kurniawan, ²Lucky Ades Tiyan, ³Oza Restianita
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri
Raden Intan Lampung
E-mail : muhammadkurniawan@radenintan.ac.id¹
adeslucky@gmail.com²
ozakurniawan147@gmail.com³

FIDUSIA

*Jurnal Ilmiah Keuangan
dan Perbankan*

**ISSN Cetak : 2621-2439
ISSN Online : 2621-2447**

Kata kunci: *Multi Channel-
Single Phase, Distribusi
Poisson, Teller.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah metode antrian yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung KC Bandar Lampung telah optimal untuk diterapkan yaitu menggunakan metode Multi Channel-Single Phase. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung KC Bandar Lampung dan peneliti mengambil data dari wawancara pada teller di masing-masing bank. Teknik analisis data yang digunakan adalah penghitungan manual dengan rumus statistik distribusi poisson pada metode Multi Channel-Single Phase. Hasil analisis menunjukkan bahwa Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung memiliki kedatangan nasabah yang lebih rendah daripada Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung. Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung juga lebih lama memberikan pelayanan pada nasabah daripada Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung.

This study aims to determine whether the queuing method used by Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung and Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung KC Bandar Lampung has been optimal to apply, namely using the Multi Channel-Single Phase method. This method in this research used descriptive qualitative. The population in this study were customers who made transactions at Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung and Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung KC Bandar Lampung and researchers took data from interviews with tellers in each bank. The data analysis technique used is manual calculation with the poisson distribution statistical formula in the Multi Channel-Single Phase method. The results of the analysis show that Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung has lower customer arrivals than Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung. Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung also provided longer service to customers than Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung.

I. PENDAHULUAN

Dewasa ini perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi ragam produk, kualitas pelayanan dan teknologi yang dimiliki. Perbankan semakin mendominasi perkembangan ekonomi dan bisnis suatu negara, tidak hanya negara maju tapi juga di negara berkembang. Bank merupakan salah satu badan penyedia dana pembangunan, antara lain melalui penyaluran kredit dan investasi. Menurut Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. (Kasmir, 2013)

Dari pengertian di atas dijelaskan bahwa bank merupakan suatu badan yang bergerak dibidang keuangan dimana seluruh aktivitasnya tidak lepas dari masalah keuangan dimana dana yang digunakan untuk melangsungkan kegiatan operasionalnya menggunakan dana orang lain atau pihak ketiga. Bank berfungsi sebagai *financial intermediary* dengan usaha utama menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran. Sebagai badan usaha bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan dari usaha yang dijalankannya. Sebaliknya sebagai lembaga keuangan bank mempunyai kewajiban pokok untuk menjaga kestabilan nilai uang, mendorong kegiatan ekonomi, dan perluasan kesempatan kerja. Seiring peningkatan jumlah bank persaingan untuk menarik dana dari masyarakat semakin meningkat. Fungsi intermediasi ini bukanlah hal yang mudah bagi bank, mulai dari aktivitas penghimpun sampai peyaluran dana mengandung risiko sehingga perbankan diharuskan untuk menjaga keseimbangan antara pengelolaan risiko yang dihadapi dengan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pada zaman yang modern seperti sekarang semua dituntut serba cepat, ditambah lagi semakin menyebarnya lembaga keuangan baik yang syariah maupun konvensional diberbagai daerah kecil sekalipun. Tentu dengan banyaknya bank akan membuat tingkat persaingan antar bank yang semakin ketat, maka setiap bank harus memiliki keunggulan yang positif yang berdampak terhadap keinginan nasabah untuk menggunakan jasa bank tersebut. Salah satu unsur yang mengunggulkan suatu bank adalah mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, menggunakan teknologi yang canggih, perbaikan sistem dan prosedur, dan sebagainya.

Tinggi arus kedatangan nasabah pada waktu-waktu tertentu menyebabkan antrian yang panjang dan lama. Tentu hal tersebut sangat tidak disukai oleh nasabah itu sendiri. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja merugikan kedua belah pihak baik yang membutuhkan pelayanan maupun pihak pemberi pelayanan. Secara tidak langsung hal tersebut akan berdampak buruk untuk bank itu sendiri karena akan menimbulkan citra yang kurang baik di mata nasabah dan berakibat nasabah tidak jadi menggunakan jasa bank tersebut.

Ada beberapa bentuk disiplin rapi pelayanan diantaranya: *Single Channel – Single Phase* berarti bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu fasilitas pelayanan. *Single Channel–Multi Phase* berarti ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan. *Multi Channel–Single Phase* berarti kapan saja atau dua fasilitas pelayanan di aliri oleh antrian tunggal. *Multi Channel–Multi Phase* berarti setiap sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap, sehingga lebih dari satu individu dapat dilayani pada suatu waktu

(Subagyo, 2015). Model antrian yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung menggunakan sistem antrian *Multi Channel–Single Phase*.

Permasalahan menunggu adalah hasil keacakan dalam operasi pelayanan. Secara umum, kedatangan pelanggan dan waktu perbaikan tidak diketahui sebelumnya, karena jika dapat diketahui, pengoperasian sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian rupa agar sepenuhnya menghilangkan keharusan untuk menunggu. Konsumen akan dilayani dengan konstan dan akhirnya meninggalkan sistem. Segala upaya dilakukan bank untuk menarik perhatian dan membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi. Namun tetap saja ada sebagian nasabah yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Karang Bandar Lampung akibat terlalu lama menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan. Jika hal tersebut dibiarkan tanpa ada solusi yang lebih baik tentu itu akan berdampak buruk bagi bank itu sendiri, akibatnya bank akan kehilangan nasabah dan hal ini akan berdampak bagi pendapatan bank. Pelayanan prima yaitu kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan (Brata, 2004).

Permasalahan yang dihadapi oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Karang Bandar Lampung ialah terjadinya penumpukan nasabah pada waktu-waktu tertentu sehingga menyebabkan antrian yang panjang dan lama. Sedangkan dalam SOP (*Standart Operasional Prosedur*) yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Karang Bandar Lampung sudah menerapkan waktu sesingkat mungkin dalam melayani nasabah. Namun masalah yang terjadi mengapa masih tetap terjadi penumpukan antrian sehingga membuat nasabah tetap menunggu. Hal ini dapat diatasi dengan menggunakan model antrian yang tepat agar membantu pihak Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Karang Bandar Lampung dalam merancang sistem operasional yang tepat untuk melayani nasabah agar proses transaksi dapat memberikan efek kepuasan terhadap konsumen.

Penggunaan model antrian dapat membantu pihak bank dalam mengoptimalkan sistem operasional petugas layanannya agar proses transaksi dapat berjalan optimal. Maka perlu pelayanan yang optimal guna mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan jasa bank. Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait permasalahan yang ada seperti berikut ini:

1. Apakah metode antrian yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung sudah optimal?
2. Apakah metode antrian yang diterapkan oleh Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung sudah optimal?

II. KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan/perbankan yang operasinya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadis Nabi saw. Atau dengan kata lain bank islam adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta

peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam (Muhammad, 2014).

2. Perbedaan Bank Syariah Dan Bank Konvensional

Perbedaan bank syariah dan bank konvensional yaitu, bank syariah merupakan bank yang dalam sistem operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga, akan tetapi menggunakan prinsip bagi hasil yang sesuai dengan syariat Islam. Dalam menentukan imbalannya, baik imbalan yang diberikan mampu diterima, bank syariah tidak menggunakan sistem bunga akan tetapi menggunakan konsep imbalan yang di sesuaikan ketika akad yang diperjanjikan (Antonio, 2002).

3. Pelayanan

Kotler menyatakan pelayanan adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang intinya tidak berwujud fisik dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2009).

Fandy Tjiptono menyatakan pelayanan merupakan aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk di jual. Sedangkan menurut swasta pelayanan adalah kegiatan yang bisa didefinisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu (Khusaini, 2012).

Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat memberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan suatu dan produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik (Soegito, 2007).

Etika pelayanan adalah perilaku petugas (*teller*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau yang diharapkan konsumen/pelanggan. Ciri-ciri etika pelayanan prima (Al Arif dan Nur Rianto, 2009):

1. Memiliki personil yang profesional dan bermoral
2. Memiliki sarana dan prasarana yang layak dan memadai
3. Memiliki sikap pelayanan yang tanggap dan cepat (responsif)
4. Memiliki sikap komunikatif
5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik
6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

4. Teller Bank

Teller merupakan petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya yang berhubungan langsung dengan nasabah dan masyarakat umum. *Teller* juga merupakan petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat, tanda tangan *Teller* sangat diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi pada lembaga keuangan.

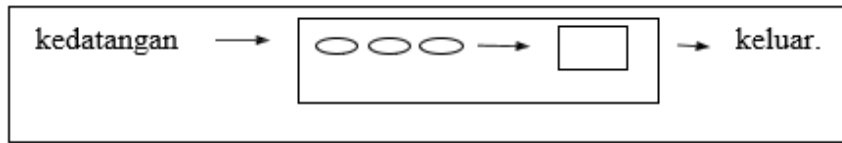
5. Teori Antrian

Teori antrian adalah teori yang menyangkut studi matematis dan baris-baris penungguan. Formasi ini merupakan fenomena yang sering terjadi jika kebutuhan akan sesuatu pelayanan melebihi kapasitas fasilitas pelayanan yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut (Irmayanti Hasan, 2011). Subagyo menjelaskan antrian (*queue*) adalah garis-garis tunggu yang dilalui orang-orang, barang-barang, komponen-komponen atau kertas kerja yang menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan (Subagyo, 2015).

6. Struktur-Struktur Antrian

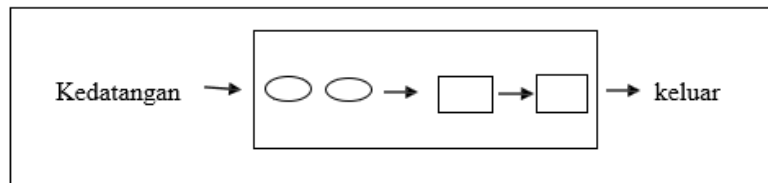
Struktur-struktur antrian pada umumnya dikelompokkan kedalam empat struktur dasar sifat-sifat fasilitas pelayanan, yaitu (Subagyo, 2015):

1. Sistem jalur tunggal satu tahap (*single channel single phase*)
Menunjukkan bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu fasilitas pelayanan yaitu setelah individu menerima pelayanan, individu keluar. Misalnya, pada antrian pembelian tiket kereta api yang hanya terdapat satu baris antrian dan hanya ada satu loket yang melayani.



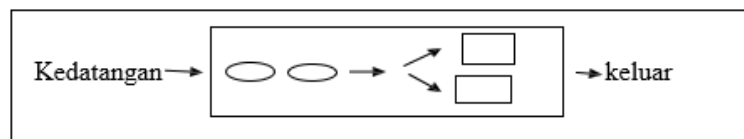
Gambar 1. Skema Antrian Satu Tahap

2. Sistem jalur tunggal tahapan berganda (*single channel multi phase*) menunjukkan bahwa dalam satu jalur ada dua atau lebih tahap pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan yaitu prosesnya merupakan urutan pekerjaan dalam beberapa tahap. Misalnya, pada pencucian mobil yang memerlukan beberapa tahap dalam tahap pelayanannya.



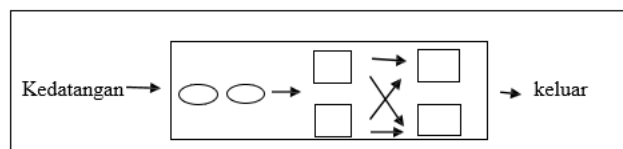
Gambar 2. Skema Antrian satu saluran banyak tahap

3. Sistem jalur berganda satu tahap (*multi channel single phase*) menunjukkan bahwa terdapat dua atau lebih fasilitas pelayanan yang Dialiri oleh antrian tunggal. Misalnya antrian pada bank, dimana terdapat satu baris antrian dengan beberapa kasir.



Gambar 3. Skema antrian banyak saluran satu tahap

4. Sistem jalur berganda tahapan berganda (*multi channel multi phase*) menunjukkan bahwa sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap, sehingga lebih dari satu individu dapat dilayani pada suatu waktu. Pada umumnya sistem ini terlalu kompleks untuk dianalisa dengan sistem antrian.



Gambar 4. Skema antrian banyak saluran banyak tahap

III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang peneliti gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif pada hakikatnya ialah mengamati orang dalam hidupnya, berinteraksi dengan mereka berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya (Nasution, 2002). Dalam penelitian yang akan diamati adalah mencari tahu apakah metode antrian yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Karang Bandar Lampung sudah optimal atau belum.

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data yang telah diperoleh adalah analisis deskriptif yang digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai sistem antrian Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Tanjung Karang Bandar Lampung. Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan perhitungan manual dengan menggunakan rumus-rumus sistem antrian model *Multi Channel-Single Phase* yaitu satu pelayanan yang dialiri oleh antrian tunggal, sebagai berikut (Subagyo, 2015):

- 1) Tingkat kedatangan nasabah dalam per satuan waktu (λ)
- 2) Rata-rata kedatangan nasabah (λ)
- 3) Jumlah rata-rata pelayanan nasabah persatuan waktu (μ)
- 4) Profitabilitas terdapat 0 unit dalam sistem

$$P_0 = \frac{1}{\left[\sum_{n=0}^{M-1} \frac{1}{n!} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^n \right] + \frac{1}{m!} \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^M \frac{M\mu}{M\lambda - \mu}}$$

- 5) Periode sibuk atau tingkat kesibukkan *teller* (P)

$$P = \frac{\mu}{M\lambda}$$

- 6) Jumlah rata-rata nasabah menunggu dalam antrian

$$L_s = \frac{\lambda \mu \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^M}{(M-1)! (M\lambda - \mu)^2} P_0 + \frac{\lambda}{\mu}$$

- 7) Jumlah Rata-Rata yang Dihabiskan dalam sistem

$$W_s = \frac{L_s}{\lambda}$$

- 8) Jumlah rata-rata nasabah menunggu dalam antrian

$$L_q = L_s - \frac{\lambda}{\mu}$$

- 9) Waktu rata-rata yang dihabiskan nasabah dalam antrian

$$W_q = \frac{L_q}{\lambda}$$

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Data Jumlah Nasabah yang Melakukan Transaksi di *Teller* Pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung

Tabel 1. Jumlah Nasabah yang Melakukan Transaksi di *Teller* Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung Per Hari Bulan Agustus 2019

No.	Hari Kerja	Tanggal	Jumlah Kedatangan Nasabah	Total Jam Kerja
1.	Kamis	1/08/2019	85	8 Jam
2.	Jum'at	2/08/2019	76	
3.	Senin	5/08/2019	80	
4.	Selasa	6/08/2019	77	
5.	Rabu	7/08/2019	78	
6.	Kamis	8/08/2019	82	
7.	Jum'at	9/08/2019	67	
8.	Senin	12/08/2019	72	
9.	Selasa	13/08/2019	74	
10.	Rabu	14/08/2019	74	
11.	Kamis	15/08/2019	82	
12.	Jum'at	16/08/2019	65	
13.	Senin	19/08/2019	74	
14.	Selasa	20/08/2019	75	
15.	Rabu	21/08/2019	74	
16.	Kamis	22/08/2019	78	
17.	Jum'at	23/08/2019	61	
18.	Senin	26/08/2019	86	
19.	Selasa	27/08/2019	85	
20.	Rabu	28/08/2019	79	
21.	Kamis	29/08/2019	75	
22.	Jum'at	30/08/2019	69	
TOTAL			1672	8 Jam

Sumber : Transaksi *Teller* Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung (Agustus 2019)

Tabel 2. Jumlah Nasabah yang Melakukan Transaksi di *Teller* PT. Bank Rakyat Indonesia KCP Kartini Bandar Lampung Per Hari Pada Bulan September Tahun 2019

No.	Hari Kerja	Tanggal	Jumlah Kedatangan Nasabah	Total Jam Kerja
1.	Senin	2/09/2019	159	8 Jam
2.	Selasa	3/09/2019	154	
3.	Rabu	4/09/2019	153	
4.	Kamis	5/09/2019	152	
5.	Jum'at	6/09/2019	142	
6.	Senin	9/09/2019	158	
7.	Selasa	10/09/2019	153	
8.	Rabu	11/09/2019	145	
9.	Kamis	12/09/2019	142	
10.	Jum'at	13/09/2019	136	
11.	Senin	16/09/2019	156	

12.	Selasa	17/09/2019	147	
13.	Rabu	18/09/2019	152	
14.	Kamis	19/09/2019	143	
15.	Jum'at	20/09/2019	138	
16.	Senin	23/09/2019	154	
17.	Selasa	24/09/2019	148	
18.	Rabu	25/09/2019	169	
19.	Kamis	26/09/2019	175	
20.	Jum'at	27/09/2019	160	
21.	Senin	30/09/2019	155	
TOTAL			3191	

Sumber : Transaksi *Teller* PT. Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung (September, 2019)

B. Hasil perbandingan Sistem Antrian *Multi Channel-Single Phase* pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung

Tabel 3. *Multi Channel-Single Phase* Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung

Kinerja Sistem Antrian	Waktu Penelitian					
	Awal Bulan		Tengah Bulan		Akhir Bulan	
	08.00-12.00	12.00-16.00	08.00-12.00	12.00-16.00	08.00-12.00	12.00-16.00
λ	39,57	38,29	38,14	36,14	39,37	36,37
μ (Menit)	6,06	6,27	6,29	6,64	6,10	5,77
Ls (Orang)	1,99	3,3	2,4	3,41	1,8	2,02
Wt (Menit)	3,02	5,17	3,77	5,66	2,8	3,33
Lq (Orang)	1,2	2,6	1,7	2,77	1	1,3
Wq (Menit)	1,82	4,07	2,67	4,89	1,5	2,14
P (%)	65,63	70,67	70,67	77,74	58,03	67,99
Po (%)	27,05	45,47	46,95	40,82	44,44	46,51

Tabel 4. *Multi Channel-Single Phase* Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung

Kinerja Sistem Antrian	Waktu Penelitian					
	Awal Bulan		Tengah Bulan		Akhir Bulan	
	08.00-12.00	12.00-16.00	08.00-12.00	12.00-16.00	08.00-12.00	12.00-16.00
λ	77,29	75,71	72,57	73,29	77,14	79,86
μ	3,11	3,17	3,11	3,27	3,11	3,01
Ls (Orang)	1,52	2,02	1,85	3,16	2,3	1,83
Wt (Menit)	4,72	6,41	6,12	10,35	7,19	5,49
Lq (Orang)	0,8	1,3	1,17	2,2	1,6	1
Wq (Menit)	2,48	4,12	3,87	7,2	5	3
P (%)	68,85	71,76	69,64	76,45	69,46	64,58
Po (%)	46,10	28,01	48,5	71,48	45,87	41,48

Perbandingan pada sistem antrian *Multi Channel-Single Phase* pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung terlihat bahwa:

1. Rata-rata kedatangan nasabah (λ)
Tingkat kedatangan nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung menunjukkan data yang terbesar terjadi pada awal bulan pukul 08.00-12.00 terlihat rata-rata kedatangan nasabah sebanyak 39,57 orang. Sedangkan untuk Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung menunjukkan data terbesar pada akhir bulan pukul 12.00-16.00 terlihat rata-rata kedatangan nasabah sebanyak 79,86 orang. Hal ini disebabkan karena kedatangan nasabah lebih banyak pada jam tersebut dibandingkan jam lainnya, sehingga perhitungan nasabah lebih tinggi dan perhitungan juga lebih besar. Dapat dilihat bahwa tingkat rata-rata kedatangan nasabah Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung lebih besar daripada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung.
2. Rata-rata tingkat pelayanan nasabah (μ)
Tingkat pelayanan nasabah paling besar pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung terletak pada tengah bulan pukul 12.00-16.00, masing-masing secara berurutan menunjukkan data sebesar 7,04 menit dan 3,27 menit. Hal ini menunjukkan bahwa pada jam tersebut nasabah yang datang lebih sedikit dari jam lainnya sehingga tingkat pelayanan lebih banyak.
3. Rata-rata jumlah nasabah dalam sistem (L_s)
Rata-rata jumlah nasabah yang menunggu dalam sistem terpanjang pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung terjadi pada periode waktu tengah bulan pukul 12.00-16.00 yang terlihat rata-rata nasabah yang mengantri pada periode tersebut sebanyak 3,41 orang. Sedangkan pada Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung terjadi pada periode waktu yang sama yaitu terlihat rata-rata nasabah yang mengantri pada periode tersebut sebanyak 3,16 orang.
4. Rata-rata waktu yang di habiskan dalam sistem (W_t atau W_s)
Rata-rata waktu nasabah menunggu dalam sistem terpanjang yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung terjadi pada periode waktu tengah bulan pukul 12.00-16.00 selama 5,66 menit. Periode yang sama juga terjadi pada Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung yang selama 10,35 menit.
5. Jumlah nasabah yang menunggu dalam antrian (L_q)
Rata-rata waktu nasabah menunggu dalam antrian terpanjang yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung terjadi pada periode waktu tengah bulan pukul 12.00-16.00 sebanyak 2,77 orang. Periode yang sama juga terjadi pada Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung namun pada pukul 08.00-12.00 sebanyak 2,2 orang.
6. Waktu yang dihabiskan dalam antrian (W_q)
Rata-rata waktu yang dihabiskan nasabah dalam antrian yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung terjadi pada periode waktu tengah bulan pukul 12.00-16.00 selama 4,98 menit. Periode yang sama juga terjadi pada Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung yang selama 7,2 menit.
7. Tingkat kesibukan *teller* (ρ)
Jam kesibukan *teller* yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung tertinggi terjadi pada periode waktu tengah bulan pukul 12.00-16.00 sebesar 77,74%. Periode yang sama juga terjadi pada Bank Rakyat Indonesia KC

Bandar Lampung sebesar 76,45%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesibukkan *teller* antara Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung tidak memiliki perbedaan yang terlalu jauh.

C. Hasil Wawancara Pelayanan *Teller* pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung

Untuk menentukan apakah pelayanan itu sudah baik atau belum, diperlukan sebuah indikator untuk menilainya. Indikator yang dipakai dalam hal ini melalui *Standart Operasional Prosedur* (SOP) yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung. Terkait dengan waktu antrian yang baik, berikut ini yang dijadikan sebagai indikatornya:

1. Dihitung sejak nasabah masuk antrian sampai nasabah sampai ke *counter teller*
2. Standar waktu antri
 - a. Ideal : langsung/ tidak ada antrian
 - b. Bagus : 5 menit
 - c. Wajar : 5-10 menit
 - d. Terlalu lama : > 15 menit

Dari hasil wawancara yang dilakukan di Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung, dikatakan oleh *Teller* Dewi Martika Sari pada tanggal 23 Agustus 2019 bahwa terjadi beberapa hal yang dapat memperlambat antrian. Faktor-faktor yang dihadapi diantaranya:

1. Kebutuhan antar nasabah yang berbeda-beda terkait jumlah transaksi yang dilakukan.
2. Gangguan server pada sistem yang membuat *teller* harus menunggu konfirmasi yang cukup lama dari pusat sistem.
3. Kemampuan nasabah dalam menerima penjelasan *teller* yang berbeda, sehingga *teller* harus mengulang penjelasannya terkait transaksi yang dilakukan oleh nasabah.

Sedangkan wawancara yang dilakukan di Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung oleh petugas *teller* Mila Iranda pada tanggal 27 September 2019 terkait kendala yang dihadapi yang dapat memperlambat transaksi tidak jauh berbeda dengan yang dialami oleh Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung. diantaranya sebagai berikut:

1. Kebutuhan antar nasabah yang berbeda-beda terkait jumlah transaksi yang dilakukan.
2. Kemampuan nasabah dalam menerima penjelasan *teller* yang berbeda, sehingga *teller* harus mengulang penjelasannya terkait transaksi yang dilakukan oleh nasabah.
3. Terjadinya gangguan listrik yang membuat sistem mati mendadak sehingga harus menunggu beberapa waktu.
4. Terjadinya gangguan server namun tidak terlalu sering karena Bank Rakyat Indonesia telah memiliki satelit sendiri (BRI-Sat).

V. KESIMPULAN

Simpulan dari penelitian ini adalah :

- 1) Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung keduanya menggunakan metode yang sama, yaitu *Multi Channel-*

Single Phase. Hal ini sudah cukup baik dimana melihat kebutuhan nasabah agar tidak terjadinya antrian yang begitu panjang saat waktu-waktu padat.

- 2) Sistem antrian yang diterapkan Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung sudah optimal ditunjukkan dengan tingkat pelayanan nasabah paling besar pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung dan Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung terletak pada tengah bulan pukul 12.00–16.00, masing-masing secara berurutan menunjukkan data sebesar 7,04 menit dan 3,27 menit. Namun untuk Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung masih belum terlalu optimal.
- 3) Jam kesibukan *teller* yang terjadi pada Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung tertinggi terjadi pada periode waktu tengah bulan pukul 12.00-16.00 sebesar 77,74%. Periode yang sama juga terjadi pada Bank Rakyat Indonesia KC Bandar Lampung sebesar 76,45%. Hal ini menunjukkan jam menganggur yang digunakan *teller* tidak terlalu banyak sehingga cukup optimal dalam melayani nasabah dalam sistem

Saran

Peneliti dapat memberikan saran untuk kebijakan pihak bank demi tercapai jumlah *teller* yang optimal adapun saran yang diberikan antara lain:

- 1) Agar sistem antrian PT Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung menjadi lebih optimal, ada baiknya pihak bank menyediakan nomor antrian untuk menjamin jika nasabah maupun *teller* dalam melakukan transaksi.
- 2) Untuk mendapatkan pelayanan yang optimal maka pihak PT Bank Syariah Mandiri KC Bandar Lampung perlu penambahan satu tenaga kerja atau *teller* pada waktu padat.
- 3) Untuk pelayanan yang lebih optimal, pihak Bank Rakyat Indonesia untuk memperbaiki sistem aliran listrik agar tidak sering terjadi mati listrik saat *teller* sedang melayani nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Jurnal:

Irmayanti, Hasan. (2011). “Model Optimasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Metode Antrian (Queuing System)”, (Jurnal Keuangan Dan Perbankan (Journal Of Finance And Banking), Vol 15, No 1

Sumber Buku:

Al Arif M, Nur Rianto. (2009). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Rineka Cipta.

Antonio, Muhammad Syafi'i. (2001) . *Bank Syariah: dari teori ke praktik*. Jakarta: Gema Insani Pers.

Atep, Adya Brata. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima Cetakan Ke-2*. Jakarta : Elek Mendia Komputindo.

Kasmir. (2013). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Rajawali Pers.

Philip Kotler dan Keller.(2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga.

- Nasution. (2002). *Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif*. Bandung: Tarsito.
- Pangestu Subagyo. Dkk. (2015). *Dasar-Dasar Operations Research*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Soegito, Eddy Suryatno. (2007). *Marketing Reasearch: Panduan bagi Manajer, Pemimpin Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.