

Optimalisasi Antrean Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center

by Hery Purnomo

Submission date: 25-Dec-2021 03:46AM (UTC-0500)

Submission ID: 1640674318

File name: AI3_ASIS_SUNDARI.docx (31.82K)

Word count: 1868

Character count: 11861

Optimalisasi Antrean Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center

Asis Sundari Sukma Intan Margasiwi
Sundariasis12@gmail.com

ABSTRAK

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan sebagai pendorong perekonomian guna meningkatkan taraf hidup masyarakat di seluruh dunia. Pada sebuah bank sangat diperlukan model antrean untuk mengatasi panjangnya antrean. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kinerja sistem antrean yang terjadi pada saat proses transaksi serta bagaimana cara mengoptimalkan pelayanan nasabah dengan menerapkan model antrean di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis deskriptif. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara observasi serta wawancara sehingga dapat mengetahui antrean yang terjadi. Objek pada penelitian ini adalah *Business Operational System Manager* atau *customer service*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja sistem antrean yang terjadi saat ini belum sepenuhnya optimal dengan tersedianya 2 *customer service*.

Kata Kunci: *Bank, Antrean, Multiple Channel Query System*

PENDAHULUAN

Seiring kemajuan teknologi yang sangat pesat, berdampak pada usaha dalam segala bidang. Tanpa terkecuali perusahaan dalam bidang perbankan. Bank merupakan lembaga keuangan yang fokus pada layanan jasa guna meningkatkan taraf hidup masyarakat di seluruh dunia.

Tersebar bank di seluruh dunia tentu meningkatkan persaingan yang jauh lebih tajam. Munculnya persaingan menumbuhkan rasa semangat industri perbankan dalam hal mendapatkan maupun mempertahankan nasabah. Maka, sangat diperlukan pengelolaan bank dengan baik seperti menjaga kualitas mutu pelayanan. Dalam hal pengelolaan, bank perlu manajemen yang baik. Manajemen operasi harus diterapkan pada bank dikarenakan kegiatan operasional bank pasti berhubungan dengan layanan dan layanan merupakan hal yang paling sensitif dalam dunia perbankan. Dengan memprioritaskan kualitas mutu pelayanan nasabah akan puas sehingga tertarik dalam menggunakan jasa perbankan.

Dengan kualitas pelayanan yang baik, nasabah yang datang untuk menggunakan jasa perbankan juga semakin bertambah. Bertambahnya nasabah yang datang diharapkan tidak terjadi keteledoran dalam melayani. Demi kenyamanan nasabah penambahan fasilitas yang memadai mampu mempertahankan nasabah.

Banyaknya nasabah yang mengantre mengakibatkan nasabah merasa tidak nyaman. Nasabah pasti akan merasa senang apabila diberikan pelayanan tanpa menunggu antrean yang panjang. Sehingga untuk meminimalkan hal tersebut perlu diterapkannya teori antrean. Dahoklory & Ismail, 2017 mengutarakan bahwa antrean dapat terjadi apabila bagian dari sarana prasarana kapasitasnya tidak terpenuhi dengan kedatangan nasabah, sehingga membutuhkan waktu tunggu untuk menunggu pelayanan. Nasabah yang datang tidak bisa diketahui, dan keperluannya juga bermacam-macam.

Ketepatan jadwal penyerahan, waktu tunggu yang tidak terlalu lama, serta kualitas suatu jasa yang dimiliki merupakan pelayanan yang. Faktor yang dapat memastikan kualitas pelayanan ialah jumlah kedatangan nasabah serta Salah satu faktor yang menentukan mutu pelayanan adalah jumlah permintaan langganan dan kapasitas pelayanan pada periode waktu tertentu (Maghfirah, 2018).

Dengan adanya peningkatan pada mutu pelayanan dapat menguntungkan pihak bank. Hal ini dapat dilihat dari nasabah yang bertransaksi dan mengajukan permohonan kredit dari hari ke hari semakin bertambah. Nasabah yang puas atas layanan pasti akan menginformasikan layanan bank tersebut ke keluarga maupun teman.

Sistem operasi atau sistem antrean yang diterapkan pada *customer service* perlu dirancang kembali oleh bagian manajemen guna menentukan *customer service* yang optimal. Faktor penyebabnya jika jumlah *customer service* yang sedikit bisa mengakibatkan nasabah menunggu lama sehingga nasabah merasa kurang nyaman. Sebaliknya jika jumlah *customer service* lumayan banyak bisa mengakibatkan biaya operasional yang tinggi. Selain itu, dalam melayani nasabah *customer service* membutuhkan waktu sekitar 15 menit per transaksi akan tetapi semua tergantung transaksi yang dilakukan nasabah.

11
PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kediri Trade Center merupakan hasil merger dari tiga Bank Syariah di Indonesia yang terdiri dari Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kediri Trade Center juga anak perusahaan mandiri yang bergerak dalam layanan jasa. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam layanan jasa maka harus mampu mengoptimalkan kualitas layanannya. Pelayanan yang cepat dan menentukan formasi yang tepat dapat mengurangi waktu tunggu nasabah. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center sangat memerlukan hal tersebut guna menjaga kepercayaan nasabah.

9
Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul: “Optimalisasi Pelayanan Nasabah dengan Menerapkan Model Antrean pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center”.

2 TINJAUAN LITERATUR

Dalam kehidupan sehari-hari kedatangan serta keperluan konsumen sangat bervariasi. Dan itu semua tidak bisa diprediksi. Kualitas pelayanan juga bermacam-macam tergantung keperluan konsumen. Antrean bisa efektif apabila waktu dalam melayani konsumen stabil. Sesuai pendapat (Dahoklory & Ismail, 2017) antrean dapat terjadi apabila bagian dari sarana prasarana kapasitasnya tidak terpenuhi dengan kedatangan nasabah, sehingga membutuhkan waktu tunggu untuk menunggu pelayanan.

Analisis dari antrean adalah bagian dari analisis probabilitas, tidak dengan teknik penentuan. Ciri operasi yang bersifat probabilitas merupakan hasil dari analisis antrean. Data statistik operasi tersebut (rata-rata durasi yang dibutuhkan nasabah dari menunggu hingga diberi pelayanan) dipakai oleh manajer guna menentukan keputusan dalam sebuah operasi yang berisi persoalan tentang antrean. (Meflinda, 2011).

Menurut (Heizer J., 2008) program pelayanan berusaha dengan maksimal. Penentuan durasi layanan, total saluran antrean, jumlah karyawan yang melayani dengan menerapkan model antrean. Ada empat model antrean yang sering diterapkan diperlihatkan dalam Tabel. 1

Tabel 1. Model Antrean

Model	Nama	Jumlah Jalur	Jumlah Tahapan	Pola Tingkat Kedatangan	Pola Waktu Pelayanan	Pola
A	Sistem sederhana (M/M/1)	Tunggal	Tunggal	<i>Poisson</i>	Eksponensial	FIFO
B	Jalur Berganda (M/M/S)	Jalur berganda	Tunggal	<i>Poisson</i>	Eksponensial	FIFO
C	Pelayanan Konstan (M/D/1)	Tunggal	Tunggal	<i>Poisson</i>	Konstan	FIFO
D	Populasi Terbatas	Tunggal	Tunggal	<i>Poisson</i>	Eksponensial	FIFO

Sumber : Heizer J., 2008

Dari empat model antrean yang tercantum pada tabel 1, seluruhnya mempunyai tiga ciri umum. Asumsi yang digunakan pada empat model tersebut sebagai berikut:

- 1) Kedatangan terdistribusi *Poisson*
- 2) Penggunaan aturan FIFO
- 3) Pelayanan satu tahap

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dikarenakan data yang diperoleh peneliti merupakan data dalam bentuk angka sehingga harus diukur secara sistematis. Sesuai pendapat Sugiyono, 2011 bahwa pendekatan kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme, yang dilaksanakan guna menyelesaikan penelitian dalam populasi maupun sampel tertentu dan data yang diperoleh dikumpulkan menggunakan alat penelitian untuk dianalisis.

Teknik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, jenis penelitian ini digunakan oleh peneliti karena guna menggambarkan hasil dari penelitian. Kemudian peneliti bisa menganalisis kinerja sistem antrean dan pelayanan yang optimal serta menguraikan hasil penelitian dengan menarik kesimpulan.

Pelaksanaan penelitian ini di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center yang bertempat di Ruko Hayam Wuruk Trade Center Blok A.5 - A.6, Jl. Hayam Wuruk, Balowerti, Kota Kediri.

Penelitian ini menggunakan dua sumber data yang terdiri dari data primer serta data sekunder. Teknik analisis data dilaksanakan berdasarkan tiga unsur yaitu observasi, wawancara, studi literatur.

Pengolahan analisis data kedatangan nasabah di server dengan frekuensi interval selama 1 jam atau 60 menit guna mengetahui banyaknya nasabah yang datang per satuan waktu (λ). Dalam mencari banyaknya frekuensi pelayanan perlu memasukkan data pelayanan nasabah ke dalam saluran frekuensi yakni jumlah rata-rata nasabah yang dilayani per satuan waktu (μ). Dan menggunakan perhitungan model antrean jalur berganda yang berarti ada beberapa lintasan sarana prasarana namun untuk mengatasi pelayanan ada satu tahap yang perlu dilintasi oleh nasabah. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center juga menerapkan pelayanan *first in, first out* (FIFO) artinya nasabah yang pertama datang maka akan dilayani terlebih dahulu. Selanjutnya, data diukur menggunakan perangkat lunak POM-QM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 2. Perbandingan kinerja Sistem Antrean Saat ini dengan Penambahan Satu Customer Service

Waktu (Jam)	Kinerja Sistem Antrean	2 Customer Service (Saat ini)	3 Customer Service (Simulasi)
08.00-09.00	P_0	0,159	0,224
	ρ	0,725	0,483
	L_s	3,052	1,656
	W_s	0,105	0,057
	L_q	1,602	0,206
09.00-10.00	W_q	0,055	0,007
	P_0	0,320	0,345
	ρ	0,525	0,35

	L_s	1,460	1,105
	W_s	0,069	0,053
	L_q	0,41	0,055
	W_q	0,019	0,003
10.00-11.00	P_0	0,290	0,327
	ρ	0,55	0,37
	L_s	1,576	1,166
	W_s	0,072	0,053
	L_q	0,476	0,066
	W_q	0,022	0,003
11.00-12.00	P_0	0,356	0,383
	ρ	0,475	0,32
	L_s	1,227	0,987
	W_s	0,064	0,052
	L_q	0,277	0,037
	W_q	0,014	0,002
12.00-13.00	P_0	0,403	0,425
	ρ	0,425	0,28
	L_s	1,037	0,874
	W_s	0,061	0,051
	L_q	0,187	0,024
	W_q	0,011	0,001
13.00-14.00	P_0	0,403	0,425
	ρ	0,425	0,28
	L_s	1,037	0,874
	W_s	0,061	0,051
	L_q	0,187	0,024
	W_q	0,011	0,001
14.00-15.00	P_0	0,212	0,264
	ρ	0,65	0,43
	L_s	2,250	1,430
	W_s	0,086	0,055
	L_q	0,95	0,13
	W_q	0,036	0,005

Dari tabel 2, maka dapat dilihat bahwa dengan tersedianya 2 *customer service* tingkat utilitas *customer service* atau tingkat kesibukan *customer service* (ρ), *customer service* memiliki jam sibuk kerja pada jam 08.00-09.00 sebesar 0,725 atau 72%. Rata-

rata banyaknya nasabah dalam antrean (L_q). Rata-rata banyaknya nasabah yang datang sehingga menimbulkan antrean panjang pada jam 08.00-09.00 dengan nasabah yang antre sejumlah 1,602 orang. Sedangkan rata-rata kedatangan nasabah dengan antrean terpendek pada jam 12.00-13.00 serta 13.00-14.00 sejumlah 0,187 orang. Selanjutnya, rata-rata banyaknya nasabah dalam sistem antrean (L_s). Rata-rata banyaknya nasabah yang menunggu sistem paling panjang pada jam 08.00-09.00 dengan jumlah nasabah 3,052 orang. Sedangkan banyaknya nasabah yang menunggu dalam sistem terpendek pada jam 12.00-13.00 serta 13.00-14.00 sejumlah 1,037 orang.

Rata-rata waktu yang diperlukan nasabah dalam menunggu antrean (W_q). Nasabah memerlukan waktu terpanjang pada antrean yaitu 3,31 menit serta waktu terpendek yaitu 0,66 menit di jam 12.00-13.00 dan 13.00-14.00. Rata-rata waktu yang diperlukan nasabah dalam sistem (W_s). Nasabah menghabiskan waktu paling panjang dalam sistem 6,31 menit di jam 08.00-09.00 serta waktu paling pendek 3,66 menit di jam 12.00-13.00 serta 13.00-14.00.

Dari hasil analisis dengan perhitungan menggunakan model antrean $M/M/s$ yang diterapkan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center maka dapat disimpulkan bahwa kinerja *customer service* belum optimal dikarenakan nasabah memerlukan waktu tunggu yang lama (W_q) dalam antrean selama 0,055 jam atau 3.31 menit serta rata-rata banyaknya nasabah dalam antrean paling banyak (L_s) sejumlah 3,052 orang pada jam 08.00-09.00. Selain itu, biasanya ada transaksi nasabah yang perlu persetujuan dari atasan, sehingga menimbulkan waktu tunggu yang lama dalam sistem antrean. Maka dari itu, guna meningkatkan kinerja *customer service* pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center harus bisa memperbaiki kinerja sistem antrean pada saat banyaknya nasabah yang datang pada jam 08.00-09.00. Untuk meminimalkan panjangnya antrean serta meningkatkan kinerja sistem antrean pada *customer service* maka perlu penambahan satu orang *customer service* guna melayani transaksi nasabah.

Untuk itu, PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center perlu melakukan penambahan satu *customer service* guna meningkatkan proses

transaksi serta kinerja operasional sehingga nasabah tidak perlu menunggu lama. Meningkatnya kinerja antrian dapat dilihat dari berkurangnya kedatangan nasabah dalam antrian di jam sibuk 08.00-09.00, rata-rata banyaknya nasabah 3,052 orang, serta rata-rata waktu yang diperlukan nasabah guna menunggu antrian selama 0,055 jam atau 3,31 menit menjadi 0,007 jam atau 0,43 menit.

KESIMPULAN

1. Kegiatan operasional PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center memiliki 2 orang *customer service* serta 1 tahap pelayanan guna menyelesaikan transaksi, dalam hal ini dapat dikatakan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center menggunakan model antrian *multychannel single phase* serta disiplin antrian *First in, First (FIFO)*, nasabah yang tiba lebih dulu maka dilayani lebih dulu.
2. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri Trade Center memiliki kinerja sistem antrian yang belum optimal dikarenakan tersedianya 2 *customer service* menimbulkan nasabah menunggu antrian (Wq) selama 0,055 jam atau 3,31 menit, banyaknya nasabah pada antrian (Ls) sebanyak 3,052 pada jam 08.00-09.00. Dan apabila ditambah 1 *customer service* akan lebih optimal, dapat dilihat dari hasil perhitungannya adalah rata-rata banyaknya nasabah yang mengantre (Ls) sejumlah 1,656 orang pada jam 08.00-09.00, nasabah menunggu antrian (Wq) menjadi berkurang yaitu selama 0,007 jam atau 0,43 menit. Sehingga dengan penambahan 1 *customer service* dapat mengurangi antrian.

DAFTAR PUSTAKA

Optimalisasi Antrean Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center

ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

22%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	core.ac.uk Internet Source	7%
2	text-id.123dok.com Internet Source	6%
3	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
4	repo.uinsatu.ac.id Internet Source	1%
5	e-journal.iaingorontalo.ac.id Internet Source	1%
6	journal.unismuh.ac.id Internet Source	1%
7	jurnal.untan.ac.id Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
9	ejournal.stkipbbm.ac.id Internet Source	1%

10	jurnalteknodik.kemdikbud.go.id Internet Source	1 %
11	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	<1 %
12	ap.fip.um.ac.id Internet Source	<1 %
13	123dok.com Internet Source	<1 %
14	anzdoc.com Internet Source	<1 %
15	karyailmiah.unisba.ac.id Internet Source	<1 %
16	Ripit Budiman, Djoni Hatidja, Marline S Paendong. "Analisis Sistem Antrian Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Manado", d'CARTESIAN, 2020 Publication	<1 %
17	zombiedoc.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off