

selama 0,105 jam atau 6 menit yang terjadi pada jam 08:00-09:00. Sedangkan waktu terpendek yang dihabiskan seorang nasabah dalam sistem adalah selama 0,061 atau 4 menit. Pada simulasi 3CS Ws dalam waktu terpanjang yang dihabiskan seorang nasabah dalam sistem antrean adalah selama 0,057 jam atau 3 menit yang terjadi pada jam 08:00-09:00, sedangkan waktu terpendek pada jam 12:00-13:00 selama 0,051 jam atau 3 menit. Simulasi 3CS menunjukkan ada pengurangan Ws, pada antrean terpanjang 6 menit menjadi 3 menit, sedangkan pada waktu antrean terpendek dari 4 menit ke 3 menit.

4. Kesimpulan

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* sudah optimal, tidak diperlukan penambahan *customer service* pada kinerja sistem antrean pada saat banyaknya pelanggan yang datang pada jam 08.00-09.00. Nasabah memerlukan waktu tunggu selama 0,055 jam atau 4 menit pada jam 08:00-09:00, dan waktu terpendek yang diperlukan nasabah dalam antrean adalah 1 menit pada jam 12:00-13:00, dan jumlah orang unit rata-rata yang menunggu dalam antrean terpanjang pada jam 08:00-09:00, jumlah nasabah yang menunggu dalam sistem terbanyak yaitu 3 orang, sedangkan jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam sistem terpendek terjadi pada jam 12:00-13:00 yaitu sebanyak 1 orang.

Untuk peneliti selanjutnya bisa meneliti selain layanan antrean *customer service* yaitu bisa meneliti layanan antrean di bagian *teller* atau kedua aliran nasabah ke *customer service* dan ke *teller*.

Referensi

- Acnestania, F., & Purnomo, H. (2021). Impulse Buying Dengan Faktor Pendorong Kecenderungannya Di Swalayan (Studi pada Swalayan Prima Kabupaten Nganjuk). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 6 (1), 1292–1297. <https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/seamea/article/view/775>
- Botutihe, K., B Sumarauw, J. S., Karuntu, M. M., Ekonomi dan Bisnis, F., & Manajemen Universitas Sam Ratulangi Manado, J. (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado Analysis of Queue System and Optimization of Teller Service At Pt.Bank Negara Indonesia Branch of the Campus Manado. *Analisis Sistem..... 1388 Jurnal EMBA*, 6(3), 1388–1397.
- Dahoklory, O. E., & Ismail, R. S. (2017). *Dahoklory dan Ismail : Evaluasi Pelayanan Terhadap Antrian Nasabah*. 41–52.
- Felysia, N., Wahyuningsih, S., & Nasution, Y. N. (2021). Analisis Sistem Antrean Untuk Optimalisasi Jumlah Server Menggunakan Model Keputusan Tingkat Aspirasi (Studi Kasus: Restoran Cepat Saji di Samarinda Central Plaza) The Queueing System Analysis For Optimizing The Number Of Servers Using Aspirational De. *Jurnal Ekponansial*, 2, 153–160.
- Heizer J., dan R. B. (2006). *Operations Management Buku 2 (Edisi ke – 7)*. Salemba Empat.
- Heizer J., dan R. B. (2008). *Operations Management Edisi Ketujuh*. Salemba Empat.
- Hoerunisa, I., & Sukanta, S. (2021). Penerapan Model Antrian Multi Channel-Single Phase pada SPBU Sempu Jurong Cikarang Utara. *Unistek*, 8(1), 11–17. <https://doi.org/10.33592/unistek.v8i1.1202>
- Kasmir. (2016). *Analisis Laporan Keuangan*. Rajawali Pers.
- Maghfirah. (2018). *Analisis Penerapan Sistem Antrean Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa*. 9(1), 1.
- Meflinda, A. dan M. (2011). *Operations Research (Riset Operasi)*. UR PRESS Pekanbaru.
- Pratiwi, F., Putri, S. U., Putri, O. A., Anissa, F., Sari, K. A. P., & Hartama, D. (2019). Analisis Antrian Pada Bank Syariah Mandiri Menggunakan Teori Antrian Untuk Menentukan Pelayanan Yang Optimal. *Jurnal Matematika Dan Terapan*, 1(12), 545–549.
- Purnomo, H., Sardanto, R., & Muslih, B. (2020). *Signifikansi Prediktor Kepuasan Konsumen Jasa Hotel* (1st ed.). CV. Ajie Media Nusantara, Nganjuk.
- Purnomo, H., Sardanto, R., & Muslih, B. (2021). Signifikansi harga, fasilitas dan layanan terhadap kepuasan konsumen jasa hotel. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen (EKOBIS) ; STIE MUhammadiah Jakarta*, 11(1), 67–78. <https://doi.org/https://doi.org/10.37932/j.e.v11i1.167>
- Putri, W. S., & Ahmad, D. (2017). Penerapan Teori Antrian pada Pelayanan Teller Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Air Tawar. *UNPjoMath*, 3(1), 90–94.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta.
- Suseno, A., & Arifin, J. (2020). Analisis Sistem Antrean sebagai Upaya Mengoptimalkan Layanan Teller di Bank BRI Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1), 41–46. <https://doi.org/10.30813/jiems.v13i1.2180>
- Syaiful, A., & Fachrie, M. (2020). Pengembangan Sistem Antrean Berbasis Android pada Layanan Administrasi di Universitas Teknologi Yogyakarta. *Komputika : Jurnal Sistem Komputer*, 9(2), 139–145. <https://doi.org/10.34010/komputika.v9i2.3019>