



Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Nasabah Pada Customer Service Di BSI KCP Kabanjahe

Yuliana Putri

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Khairina Tambunan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sein Tuan, Kab. Deli Serang
Sumatera Utara

Korespondensi penulis: yulianaputri2402@gmail.com

Abstrak. *The purpose of this study is to determine the level of client arrival in general and the length of customer service lines in general. Customer Service at BSI KCP Kabanjahe to assist customers in solving problems, providing information related to banking and taking care of customer administration. The performance of the queuing system and its findings can be used to determine the queues that occur at optimal service levels. This research adopts qualitative methods in conducting descriptive research. A purposive approach was used to select the study participants. While data collection techniques include observation, interviews, and documentation techniques. Data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions and data validity using triangulation of sources and procedures are the three components of the data analysis approach. The BSI KCP Kabanjahe method in increasing client satisfaction based on the queuing system, as follows, friendliness, quick response, communicative, and maintaining polite behavior and maintaining neatness.*

Keywords: *Optimizing Service; Customer Service*

Abstrak. *Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan tingkat kedatangan klien pada umumnya dan panjang jalur layanan pelanggan pada umumnya. Costumer Service di BSI KCP Kabanjahe untuk membantu nasabah dalam melakukan penyelesaian masalah, memberikan informasi berkaitan dengan perbankan dan mengurus administrasi nasabah. Kinerja sistem antrian beserta temuannya dapat digunakan untuk mengetahui antrian yang terjadi pada tingkat pelayanan optimal. Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dalam melakukan penelitian deskriptif. Pendekatan purposif digunakan untuk memilih peserta penelitian. Sementara teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan teknik dokumentasi. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi sumber dan prosedur merupakan tiga komponen pendekatan analisis data. Adapun metode BSI KCP Kabanjahe dalam meningkatkan kepuasan klien berdasarkan sistem antrian, sebagai berikut, keramahan, respon cepat, komunikatif, dan menjaga perilaku sopan serta menjaga kerapian.*

Kata Kunci: *Optimalisasi Pelayanan; Customer Service*

PENDAHULUAN

Antrian merupakan suatu sistem untuk mempengaruhi operasional agar tertib dan berurutan berdasarkan siapa yang lebih dulu dalam era perbankan, atau yang disebut dengan lembaga keuangan. Hal ini ada kaitannya dengan tata cara pembiayaan dan transaksi di era perbankan. Hal ini mungkin membosankan jika terdapat antrian yang panjang dan padat serta memerlukan waktu terlalu lama untuk menerima panggilan layanan. Kualitas layanan rata-rata menentukan sebagian besar waktu tunggu. Antrian itu sendiri adalah inti dari analisis antrian. Pembentukan antrian ditentukan secara substansial berdasarkan sifat operasi layanan dan kedatangannya. Jika tidak ada antrian, berarti ada lebih banyak fasilitas layanan atau tidak ada server yang dapat diakses.

Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Nasabah Pada Customer Service Di BSI KCP Kabanjahe

Persoalan yang paling utama adalah persoalan pelayanan yang berdampak besar terhadap minat masyarakat memanfaatkannya untuk mengembalikan barang yang diperolehnya, dalam hal ini jasa perbankan. Karena mengukur kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan merupakan ukuran kualitas Pelayanan merupakan sesuatu yang benar-benar mempengaruhi kepuasan konsumen, bahkan lebih dari kesenangan pelanggan itu sendiri.

Karyawan di semua tingkatan yang sering mewakili bisnis untuk bertemu, berbicara, dan membantu klien secara pribadi dianggap menyediakan layanan pelanggan bank. Bukan tanggung jawab eksklusif layanan nasabah bank untuk memberi saran kepada konsumen tentang barang dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Melayani kebutuhan nasabah saat ini atau calon nasabah, membantu pembukuan, pemblokiran dan penutupan rekening, mencetak dokumen penting seperti cek, tagihan giro, dan laporan bank, menawarkan dan memberikan solusi, serta membangun hubungan saling percaya dengan nasabah adalah bagian dari tugas layanan nasabah bank. .

Secara umum, BSI KCP Kabanjahe pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) telah beroperasi sesuai protokol terkait. Namun, layanan customer service tersedia. Ibarat nasabah yang keluar dari customer service karena terlalu lama mengantri, membuat konsumen jenuh menunggu hingga akhirnya beralih ke bank lain untuk menyelesaikan permasalahan transaksi, apa yang disampaikan belum terlihat dan menandakan nasabah senang. Bahkan, selain peningkatan pelayanan customer service, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe juga mengalami peningkatan kepuasan nasabah. Gunakan model antrian, yaitu menciptakan bank dengan sistem layanan operasional yang khusus dimaksudkan untuk mempercepat proses transaksi, untuk mencapai hal tersebut. Agar transaksi tersebut dapat berjalan lancar, diperlukan layanan yang cepat dan tepat, sebagaimana ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe dengan kualitas terbaik bagi nasabahnya.

Kenyamanan bertransaksi baik transfer rekening, tarik tunai di ATM, mobile banking, internet banking, setor tunai, dan aktivitas lainnya sama pentingnya dengan optimalisasi fasilitas layanan customer service, banking hall, area parkir, ruang tunggu, keamanan, dan lain-lain. daerah lain (Nurastuti, 2011). Fasilitas dipengaruhi oleh perhatian dan perencanaan khusus, termasuk tata letak ruangan, perencanaan peralatan dan perkakas, serta tampilan dan kondisi lingkungan sekitar.

Semakin banyak bank yang terlibat dalam industri jasa harus mengubah sistem lama menjadi sistem yang lebih efisien untuk memberikan layanan terbaik karena semakin banyak nasabah yang menginginkan layanan. Saat ini, bank merupakan salah satu pemain ekonomi paling signifikan di suatu negara; baik masyarakat umum maupun dunia usaha menggunakan jasa bank untuk menjalankan operasionalnya sehari-hari. Namun jumlah bank di Indonesia cukup banyak, sehingga mempertahankan nasabah juga bergantung pada kepuasan nasabah dalam hal kecepatan dan kenyamanan layanan. Saat menjalankan bisnis di bank, sering kali kita menemui antrian. Antrian terbentuk ketika terdapat permintaan layanan yang tinggi, namun pada saat yang sama tidak tersedia fasilitas yang cukup untuk menampung semua orang. Jika antrian sangat panjang dan waktu tunggu klien terlalu lama, pelanggan mungkin merasa layanannya di bawah standar atau bahkan buruk.

KAJIAN TEORI

Teori antrian adalah teori yang berhubungan dengan penelitian yang diorganisasikan seputar antrian. Apabila permintaan jasa melebihi pasokan, maka penantian ini akan muncul dengan sendirinya (Dimiyati 2009). Sebaliknya menurut Heizer dan Render (2005), barisan orang atau barang yang menunggu untuk dilayani merupakan antrian. Selain itu, Heizer menguraikan tiga elemen sistem antrian berikut:

1. Entri atau masukan suatu sistem ukuran, perilaku, dan distribusi statistik populasi merupakan ciri-ciri masukan atau kedatangan sistem.
2. Aturan antrian atau antrian itu sendiri, jumlah antrian baik panjangnya tertentu atau tidak serta item atau orang dalam antrian dianggap sebagai karakteristik antrian.
3. Layanan pendukung ketika manajer mempertimbangkan biaya yang terkait dengan layanan antrian, ciri-ciri seperti desain statistik dan penyebaran waktu layanan akan membantu dalam pengambilan keputusan.

Ilmu antrian yang sering disebut dengan teori antrian mempunyai peranan penting dalam beberapa tugas operasional. Antrian merupakan suatu hal yang umum terjadi pada bank ketika konsumen mengantri untuk melakukan penyelesaian masalah di layanan costumer service. Antrian terbentuk ketika permintaan layanan melebihi kapasitas layanan atau fasilitas layanan yang tersedia, sehingga mencegah pengguna fasilitas untuk segera menerima layanan karena tingginya permintaan. Layanan terbaik menampilkan waktu respons yang cepat untuk menghindari antrean klien terlalu lama. Pelanggan memasuki lokasi tetap. atau biaya yang berfluktuasi untuk menggunakan layanan di fasilitas. Ia langsung melakukannya jika konsumen yang datang sudah diperbolehkan mengakses fasilitas layanan tersebut. Namun, jika pelanggan harus menunggu, antrean akan berlanjut hingga layanan siap. Mereka akan menerima layanan dengan biaya tetap atau berfluktuasi, mereka selesai dan pergi. Menurut Gusferdiansyah dan Suchiati (2017)

Sholikhah (2018:64) mengatakan demikian. Minimalisasi adalah tujuan dari model antrian, baik biaya langsung untuk memberikan layanan maupun biaya individu untuk individu yang menunggu untuk mendapatkan layanan, serta kapasitas fasilitas untuk melayani, muncul pada saat yang bersamaan. Ada dua dampak logis yang ditimbulkan dari hal ini, yaitu munculnya garis-garis dan meningkatnya kapasitas pengangguran. Antrian panjang akibat terbatasnya kapasitas fasilitas pelayanan penggunaannya tentu akan mengakibatkan antrian tunggu dan biaya peluang, mereka mungkin bersedia untuk tetap mengantri selama biaya peluangnya negatif, namun jika tidak, mereka pasti akan keluar dari antrean, yang berarti kerugian. Di sisi lain, kapasitas penyediaan layanan terlalu tinggi, sehingga berdampak pada jumlah penggunaan fasilitas jelas bahwa jika angka ini rendah, rata-rata biaya tetap akan meningkat. Oleh karena itu, kedua jenis pengeluaran tersebut perlu dikurangi.

METODE PENELITIAN

Peneliti umumnya melakukan penelitian deskriptif. Metode penelitian yang menghasilkan informasi deskriptif tentang seseorang atau aktivitas yang dapat diamati dalam bentuk kata-kata tertulis atau lisan disebut penelitian kualitatif. Konsep ini lebih menekankan pada jenis data yang dikumpulkan oleh penelitian kualitatif, khususnya data deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis makna suatu fenomena berdasarkan informasi faktual. Karena peneliti harus

berinteraksi langsung dengan konsumen dan pekerja BSI KCP Kabanjahe saat melakukan penelitian lapangan, maka penelitian ini juga melibatkan kegiatan penelitian pendekatan luas dalam penelitian kualitatif. Untuk mengetahui status sekelompok orang, dalam penelitian ini digunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. suatu benda, suatu keadaan, suatu cara berpikir, atau suatu peristiwa yang terjadi pada saat ini. Dengan memanfaatkan jenis penelitian lapangan, peneliti ingin mengetahui secara langsung bagaimana nasabah costumer service KCP Bank Syariah Indonesia (BSI) dilayani oleh sistem antrian dan bagaimana kepuasan nasabah dapat ditingkatkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Secara umum, BSI KCP Kabanjahe pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) telah beroperasi sesuai protokol terkait. Namun, layanan costumer service tersedia. Ibarat nasabah yang keluar dari costumer service karena terlalu lama mengantri, membuat konsumen jenuh menunggu hingga akhirnya beralih ke bank lain untuk menyelesaikan permasalahan transaksi, apa yang disampaikan belum terlihat dan menandakan nasabah senang. Bahkan, selain peningkatan pelayanan costumer service, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe juga mengalami peningkatan kepuasan nasabah. Gunakan model antrian, yaitu menciptakan bank dengan sistem layanan operasional yang khusus dimaksudkan untuk mempercepat proses transaksi, untuk mencapai hal tersebut. Agar transaksi tersebut dapat berjalan lancar, diperlukan layanan yang cepat dan tepat, sebagaimana ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Kabanjahe dengan kualitas terbaik bagi nasabahnya

Antrian merupakan suatu sistem untuk mempengaruhi operasional agar tertib dan berurutan berdasarkan siapa yang lebih dulu dalam era perbankan, atau yang disebut dengan lembaga keuangan. Hal ini ada kaitannya dengan tata cara pembiayaan dan transaksi di era perbankan. Hal ini mungkin membosankan jika terdapat antrian yang panjang dan padat serta memerlukan waktu terlalu lama untuk menerima panggilan layanan. Kualitas layanan rata-rata menentukan sebagian besar waktu tunggu. Antrian itu sendiri adalah inti dari analisis antrian. Pembentukan antrian ditentukan secara substansial berdasarkan sifat operasi layanan dan kedatangannya. Jika tidak ada antrean, berarti ada lebih banyak fasilitas layanan atau tidak ada server yang dapat diakses.

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe, diantaranya mengenai Tangibles (bukti nyata atau fisik). Fasilitas area parkir diperluas, dan ruang Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe diperluas untuk menampung nasabah. Mengadakan sesi pelatihan yang lebih baik dan menilai kinerja staf di masa depan untuk membuat menunggu atau mengantri menjadi lebih nyaman dan menyenangkan bagi semua orang yang terlibat. Selain itu, disarankan agar kedepannya Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe dapat melaksanakan rencana layanan secara optimal.

Faktor yang paling krusial adalah meningkatkan kebahagiaan konsumen. Hal ini harus dicapai melalui penawaran layanan pelanggan yang sangat baik, karena hal ini dapat meningkatkan jumlah klien yang dapat ditarik oleh suatu bisnis. Suatu bank akan sukses jika menawarkan layanan nasabah yang terbaik dan dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diperolehnya.

Dengan memberikan layanan terbaik, bisnis pada akhirnya akan mampu meningkatkan reputasinya dan menarik lebih banyak klien. Segala sesuatu yang dilakukan suatu bisnis akan dipandang positif jika memiliki reputasi yang positif. Meskipun memberikan pelayanan bukanlah

tugas yang mudah, namun organisasi yang bersangkutan akan dapat memetik manfaat yang sangat besar jika dapat diselesaikan dengan sukses.

Dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe, hal ini bertujuan dengan diterapkannya konsep pengelolaan rencana layanan ini, konsumen akan merasa percaya diri menggunakan jasa yang ditawarkan oleh petugas (costumer service) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe untuk menyimpan atau melakukan transaksi. Strategi pelayanan costumer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah merupakan proses perencanaan bantuan yang utama dalam kebaikan yang saling menguntungkan dan produktif satu sama lain. Ia juga mempunyai sifat komprehensif dan terpadu, memuat sasaran-sasaran jangka panjang dan panjang program yang dirumuskan berdasarkan kekuatan dan kelemahan perusahaan atau instansi untuk menghadapi peluang dan ancaman eksternal.

Rasa hormat terhadap orang lain ditunjukkan melalui kesopanan. Pelanggan yang diperlakukan dengan santun merasa dihargai dan dihargai sebagaimana lazimnya dalam pergaulan antar manusia, dan hal ini sudah menjadi sumber kebahagiaan bagi pemberi pelayanan. Pelanggan akan senang jika mereka diberikan arahan untuk mencapai sesuatu setelah diperingatkan oleh anggota staf yang terlebih dahulu menanyakan minat atau kebutuhan mereka. Perwakilan layanan pelanggan harus mahir dalam berkomunikasi. Karena para profesional di bidang ini berhadapan langsung dengan konsumen yang memiliki kualitas beragam, maka ini menjadi salah satu talenta yang patut diperhatikan. Selain itu, perhatikan juga gaya komunikasi anda agar tidak terjadi kesalahpahaman atau penyimpangan. Komprehensif dan terintegrasi, dengan tujuan dan inisiatif jangka panjang, strategi dikembangkan berdasarkan kekuatan dan kelemahan perusahaan atau lembaga untuk menangani peluang dan tantangan eksternal.

Antrian mempunyai peranan penting dalam beberapa tugas operasional. Antrian merupakan suatu hal yang umum terjadi pada bank ketika konsumen mengantri untuk melakukan penyelesaian masalah di layanan costumer service. Antrian terbentuk ketika permintaan layanan melebihi kapasitas layanan atau fasilitas layanan yang tersedia, sehingga mencegah pengguna fasilitas untuk segera menerima layanan karena tingginya permintaan. Layanan terbaik menampilkan waktu respons yang cepat untuk menghindari antrean klien terlalu lama. Pelanggan memasuki lokasi tetap. atau biaya yang berfluktuasi untuk menggunakan layanan di fasilitas. Ia langsung melakukannya jika konsumen yang datang sudah diperbolehkan mengakses fasilitas layanan tersebut. Namun, jika pelanggan harus menunggu, antrean akan berlanjut hingga layanan siap. Mereka akan menerima layanan dengan biaya tetap atau berfluktuasi, mereka selesai dan pergi.

Semakin banyak bank yang terlibat dalam industri jasa harus mengubah sistem lama menjadi sistem yang lebih efisien untuk memberikan layanan terbaik karena semakin banyak nasabah yang menginginkan layanan. Saat ini, bank merupakan salah satu pemain ekonomi paling signifikan di suatu negara; baik masyarakat umum maupun dunia usaha menggunakan jasa bank untuk menjalankan operasionalnya sehari-hari. Namun jumlah bank di Indonesia cukup banyak, sehingga mempertahankan nasabah juga bergantung pada kepuasan nasabah dalam hal kecepatan dan kenyamanan layanan. Saat menjalankan bisnis di bank, sering kali kita menemui antrean. Antrian terbentuk ketika terdapat permintaan layanan yang tinggi, namun pada saat yang sama tidak tersedia fasilitas yang cukup untuk menampung semua orang. Jika antrian sangat panjang dan waktu tunggu klien terlalu lama, pelanggan mungkin merasa layanannya di bawah standar atau bahkan buruk.

KESIMPULAN

Bagaimana pelayanan customer service dapat meningkatkan kepuasan nasabah pada sistem antrian di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe, bagaimana melayani nasabah customer service pada sistem antrian yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Apabila hanya ada satu acara BSI KCP Kabanjahe, maka digunakan sistem antrian multi channel singlephase (banyak jalur satu tahap) untuk mencegah penumpukan nasabah dan ketidakpuasan nasabah terhadap layanan yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe. Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe menggunakan sistem antrian satu jalur, satu tahap. Berikut contoh disiplin atau aturan antrian anda bisa melihat di mana letak antriannya yang dilayani pertama adalah garis depan.
2. Dari segi kualitas pelayanan atau dimensi pelayanan, Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe telah meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan sistem antrian. Pelanggan merasa puas pada bagian jaminan (garansi), bagian bukti nyata, bagian empati, dan bagian daya tanggap. Mengenai cara antrian yang dilakukan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kabanjahe untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah sebagai berikut, sopan, tanggap, komunikatif, dan menjaga perilaku sopan santun dan menjaga kerapian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia Hawadini. 2020. Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus). Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Dimiyati. 2009. Belajar dan Pembelajaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daula. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Bagi Hasil Terhadap Kepuasan Menabung Nasabah Pada Bank Mandiri Syariah Di Kota Medan. Jurnal: Riset Akuntansi Dan Bisnis.
- Dian Pungkas Prayogi. 2021. Analisis Sistem Antrian Guna Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Dengan Bpjs Pada Upt Puskesmas Ngawen I Gunungkidul. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Widya Dharma Klaten.
- Gusferdiansyah dkk. 2017. Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Sistem Pelayanan Kereta Api Purwosari dan Solo Balapan. Jurnal Gaussian Vol 4, No.3.
- Hasrida. 2018. Model Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Sistem antrian (Studi Kasus BRI Cabang Kota Palopo. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
- Herniati. 2018. Analisis sistem antrian terhadap efektivitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Makassar. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Joel Adi Putra Sipahutar. 2020. Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Balige Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase. Skripsi Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Sumatera Utara Medan.

- Linda Serlina. 2018. Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel-Single Phase. Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Maghfirah. 2018. Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa. Skripsi Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Makassar.
- Moleong, L.J. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurastuti, W. (2011). Teknologi Perbankan (1st ed.). Graha Ilmu.
- Nasution. 2002. Metode Penelitian Naturalistik Kualitatif. Bandung: Tarsito.
- Sri indriyanti suhartina. 2018. Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Veteran Selatan). Skripsi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto. 2011. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sholikhah. 2018. Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah.