

**APLIKASI TEORI ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH
TELLER DALAM MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU NASABAH
DI BANK MANDIRI KCP. WIJAYA KUSUMA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember untuk memenuhi satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

AHMAD BASUKI
NIM.083143150

Dosen Pembimbing:

Dr. Moch. Chotib, S.Ag, MM
NIP.19710727 200212 1 003

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JEMBER 2018**

**APLIKASI TEORI ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH
TELLER DALAM MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU NASABAH
DI BANK MANDIRI KCP. WIJAYA KUSUMA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk memenuhi satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Ahmad Basuki
NIM.083143150

Disetujui Pembimbing:

Dr. Moch. Chofib, S.Ag, MM
NIP.197107272002121003

**APLIKASI TEORI ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH
TELLER DALAM MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU NASABAH
DI BANK MANDIRI KCP. WIJAYA KUSUMA JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar sarjana ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Jum'at
Tanggal : 14 september 2018

Tim penguji

Ketua Sidang

Sekretaris,

Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM
NIP: 19660322 199303 1 002

Retna Anggitaningsih, S.E., M.M.
NIP: 19740420 199803 2 001

Anggota :

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.
2. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Moch. Chotib, S. Ag, MM
NIP: 19740727 200212 1 003

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ



Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung. (QS. Ali Imron: 200)¹



¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an As-Salam*, (Surabaya, CV As-salam, 2008), 61

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati, saya ucapkan rasa syukur dan hanya kepadaNYA tempat kita berserah diri. Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda tercinta Bapak Imam Gozali dan ibuku tercinta Ibu Siti Maisaroh, atas setiap doa yang terucap, kasih sayang, perhatian, kesabaran, pengorbanan, dan segalannya yang pernah diberikan untuk saya
2. Adikku tercinta Farah, terimakasih atas doa, semangat, perhatian, bantuan dan segala sesuatu yang sudah diberikan.
3. Guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai SMA, serta para semua dosen di IAIN Jember.
4. Saudara sepupu, kakak, adik, paman, bibi, terimakasih atas doa dan semangatnya.
5. Teman-teman seperjuangan kelas J3 dan semua teman angkatan 2014, dan teman temanku semua baik yang pernah satu kost maupun satu kontrakan.
6. Tim penguji sidang skripsi Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM, Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si., Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM, Retna Anggitaningsih, S.E., M.M.
7. Almamater Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya program studi perbankan syariah.

ABSTRAK

Ahmad Basuki, Moch. Chotib, 2018 : *Aplikasi teori antrian untuk menentukan jumlah teller dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah di bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.*

Konsep teori antrian pertama kali ditemukan dan dikembangkan oleh A.K. Erlang, seorang insinyur Denmark yang bekerja pada perusahaan telepon di Kopenhagen pada tahun 1910. Berawal dari para operator yang kewalahan pada waktu-waktu yang sibuk sehingga membuat para penelpon harus menunggu giliran dengan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

Teori antrian merupakan studi matematika dari antrian atau garis tunggu. Garis tunggu merupakan fenomena alam yang terjadi bilamana permintaan terhadap suatu pelayanan pada waktu-waktu tertentu melebihi kapasitas pelayanan. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.

Fokus masalah yang diteliti dalam skripsi ini adalah : 1) Bagaimanakah sistem antrian *teller* yang diterapkan di Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember? 2) Bagaimanakah penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember? 3) Bagaimanakah cara meminimalkan waktu tunggu nasabah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem antrian *teller* yang diterapkan oleh Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember, untuk mengetahui penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember dan untuk mengetahui cara meminimalkan waktu tunggu nasabah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember.

Untuk mengidentifikasi masalah tersebut, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi.

Peneliti memperoleh kesimpulan dari hasil penelitian bahwa: 1) bank mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember menggunakan sistem antrian nomor dengan antrian berdiri dan menggunakan struktur antrian *multiple channe single phase* yaitu dengan banyak jalur dengan satu tahapan 2) penentuan jumlah *teller* untuk tingkat KCP yaitu 2 *teller* dan akan ada penambahan *teller* apabila rata-rata 150 transaksi/hari/*teller* dalam 1 bulan maka akan ditambah 1 *teller*. 3) cara meminimalkan waktu tunggu nasabah dengan antrian berdiri maka *teller* akan sigap terhadap antrian, jika antrian terlalu panjang maka *teller* koordinator akan ikut turun membantu di *teller*.

Kata Kunci : *antrian, penentuan jumlah teller, waktu tunggu nasabah.*

ABSTRACT

Ahmad Basuki, Moch. Chotib, 2018 : *Application of queuing theory to determine the number of tellers in minimizing customer waiting time in Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.*

The concept of queuing theory was first discovered and developed by A.K. Erlang, a Danish engineer working for a telephone company in Copenhagen in 1910.

Starting from the operators who are overwhelmed at busy times that make the callers have to wait their turn with a long time to get service.

Queuing theory is a mathematical study of queues or waiting lines. The waiting line is a natural phenomenon that occurs when the demand for a service at certain times exceeds the service capacity. Queues are people or items in line waiting to be served.

The focus of the problem studied in this essay is: 1) How is the queuing teller system implemented in the Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember ? 2) How to determine the number of tellers in the Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember ? 3) How to minimize customer waiting time in queue teller Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember ?

The purpose of this study is to find out the queuing teller system applied by the Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember, to know the determination of the number of tellers Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember, to know how to minimize customer waiting time in queue teller Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember,

To identify the problem, the researcher uses qualitative method with qualitative descriptive approach. The data collection technique uses observation, interview, documentation.

Researchers get the conclusion from the results of research that: 1) Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember using queuing system of numbers with standing queue and using multiple channel single phase queue structure with multiple paths with one stage. 2) the determination of the number of tellers for KCP level is 2 tellers and there will be addition of teller if the average of 150 transactions / day / teller in 1 month it will be added 1 teller. 3) how to minimize customer waiting time with standing queue then teller will swiftly to queue, if queue is too long then teller coordinator will come down help at teller.

Keywords: *queue, determination of teller quantity, customer waiting time.*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji syukur mari kita panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **APLIKASI TEORI ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH *TELLER* DALAM MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU NASABAH DI BANK MANDIRI KCP. WIJAYA KUSUMA JEMBER .**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan saran, bimbingan serta bantuan baik langsung maupun tidak langsung dalam berbagai penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr.H. Babun Suharto,SE.,MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Moch. Chotib, S.Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam IAIN Jember dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga selesai penulisan ini.
3. Bapak M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I, selaku ketua jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Nurul Setianingrum, SE.,MM, selaku ketua program studi Perbankan Syariah

5. Kepada seluruh pimpinan dan karyawan Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember, yang telah memberikan ijin untuk peneliti untuk mengadakan penelitian di Bank Mandiri KCP. WijayaKusuma Jember, dan yang telah meluangkan waktunya untuk membantu peneliti dalam mendapatkan informasi dan data-data yang diperdalam proses penyelesaian penulisan ini.
6. Para dosen, Staf dan Civitas Akademika, atas segala bantuanya kepada penulis baik langsung atau tidak langsung dalam proses penyelesaian studi di IAIN Jember, serta kesabaran dalam mendidik selama proses perkuliahan semoga menjadi berkah bagi penulis.

Besar harapan skripsi ini dapat memberikan kontribusi yang positif bagi pihak-pihak yang memberikan bantuan kepada penulis terutama rekan-rekan mahasiswa perbankan syariah. Semuanya adalah kembali pada kapasitasnya masing-masing yang telah berupaya secara maksimal untuk menghantarkan kepada penyelesaian studi yang penulis lakukan, maka atas dasar keterbatasan penulis baik itu yang menyangkut: penataan kalimat, serta penyajian hasil penelitian. Itu adalah gambaran kelemahan dan kekurangan penulis. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf, dan memohon saran demi perbaikanya penulisan skripsi ini, diucapkan terima kasih.

Jember, 14 september 2018

Ahmad Basuki
NIM. 083143150

DAFTAR ISI

Uraian	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat penelitian.....	5
E. Definisi Istilah.....	6
F. Sistematika Pembahasan	7
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	9
A. Penelitian terdahulu.....	9
B. Kajian Teori	17
1. Teori antrian	17

2. Sistem antrian.....	17
3. Disiplin antrian.....	19
4. Sruktur antrian.....	20
5. Teller	21
6. Nasabah.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Subyek penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan data.....	28
E. Teknik Analisis Data.....	30
F. Keabsahan Data.....	32
G. Tahap-tahap penelitian	32
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	34
A. Gambaran Obyek Penelitian	36
B. Penyajian Data dan Analisis.....	50
C. Pembahasan Temuan.....	62
BAB V PENUTUP DAN KESIMPULAN	66
A. Kesimpulan	68
B. Saran-saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	71

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Jurnal Kegiatan Penelitian
4. Dokumentasi Penelitian
5. Surat Pengantar Penelitian dari IAIN Jember.
6. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
7. Biodata Penulis.



DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hal
1.1	Tabel penelitian terdahulu.....	12



DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hal
1.1	Gambar Logo Bank Mandiri	40
1.2	Gambar struktur organisasi Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember.....	47



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman *modern* sekarang ini semua dituntut serba cepat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk didunia, perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada disegala bidang juga berlangsung dengan cepat. Suatu perusahaan dibidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik.¹ Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah perbankan. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan dan badan usaha pemerintah dan swasta maupun perorangan dalam melakukan aktifitas keuangan yaitu menghimpun dana, perkreditan dan berbagai transaksi jasa keuangan yang diberikan oleh bank untuk melancarkan mekanisme bagi semua sektor perekonomian².

Bank kini memiliki aplikasi tersendiri sehingga memungkinkan masyarakat untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan fasilitas *E-Commerce, Internet Banking, SMS Banking*. Namun di samping penggunaan fasilitas-fasilitas tersebut, tidak sedikit masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke bank. Hal ini yang menyebabkan masih terjadinya masalah antrian di beberapa bank. Dalam hal memuaskan para pelanggan, hal ini tidak terlepas dari peranan seorang *teller* bank dalam

¹ Fajar prabowo,tribodroastuti, *Penentuan Jumlah Teller Yang Optimal Berdasarkan Metode Antrian (Studi Pada Bank Mega Cabang Pemuda Semarang)*,48.

² Petrus lajor giting.,*"analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller"*,skripsi s1 fakultas ekonomi dan bisnis,UNDIP,semarang 2014, 6.

berinteraksi langsung dengan para pelanggan. *Teller* adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan.³ Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi dan sering dijumpai dan menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Panjang dan lamanya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Asumsi dari model antrian adalah pelanggan yang datang adalah orang yang sabar. Pelanggan yang sabar adalah pelanggan yang bersedia menunggu dalam antrian dan tidak keluar ataupun berpindah dari garis antrian

Konsep teori antrian pertama kali ditemukan dan dikembangkan oleh A.K. Erlang, seorang insinyur Denmark yang bekerja pada perusahaan telepon di Kopenhagen pada tahun 1910. Berawal dari para operator yang kewalahan pada waktu-waktu yang sibuk sehingga membuat para penelpon harus menunggu giliran dengan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.⁴

Teori antrian merupakan studi matematika dari antrian atau garis tunggu. Garis tunggu merupakan fenomena alam yang terjadi bilamana

³ <http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/teller.aspx> (09 november 2017)

⁴ <http://shiftindonesia.com/memahami-teori-antrian/>(15 november 2017)

permintaan terhadap suatu pelayanan pada waktu-waktu tertentu melebihi kapasitas pelayanan. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Tujuan dasar model-model antrian adalah untuk meminimumkan total dua biaya yaitu biaya langsung penyediaan fasilitas layanan dan biaya yang tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani.⁵

Salah satunya adalah Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember, Sistem antrian yang digunakan Bank Mandiri adalah saluran ganda (*multichannel*), sedangkan proses seorang nasabah yang akan melakukan transaksi pada *teller* menunjukkan hanya ada satu tahap (*single phase*). Jalur antrian teller dibedakan berdasarkan jenis transaksinya yaitu jalur umum, setoran tunai dan khusus⁶. Hal ini difungsikan untuk efisiensi kecepatan transaksi. Setiap hari kerja banyak masyarakat yang melakukan transaksi dengan bank mandiri. Banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi di pagi hari sebelum mereka berangkat bekerja menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan siang dan sore hari. Hal ini terjadi pada pukul 08.00-11.00 mulai dari hari Senin sampai Jumat. Kemudian pada siang hari mulai terjadi penurunan jumlah kedatangan nasabah. Penurunan ini dikarenakan banyak nasabah yang bekerja sehingga tidak dapat melakukan transaksi di

⁵Petrus lajor ginting, raharjo, *analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller* (semarang:2014), 2.

⁶Yasinta mayangsari,estik hari prastiwi,*sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi* (Surabaya:2016), 49.

bank⁷. Sedangkan pada sore hari kembali terjadi peningkatan jumlah kedatangan nasabah tetapi tidak melebihi pada saat pagi hari.

Untuk itu diperlukan optimalisasi jumlah *teller* dan model sistem antrian yang sudah ada guna menciptakan suatu layanan yang prima bagi para nasabah. Pada kesempatan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan antrian dengan judul **“Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah *Teller* Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah Di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember”**

B. Fokus penelitian

Bagian ini akan mencantumkan semua rumusan masalah yang dicari jawabannya melalui proses penelitian. Perumusan masalah harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.⁸ Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah sistem antrian *teller* yang diterapkan di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember ?
2. Bagaimanakah penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember ?
3. Bagaimanakah cara meminimalkan waktu tunggu nasabah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember ?

⁷Wawancara dengan *security* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember ,(08 november 2017).

⁸Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 37.

C. Tujuan penelitian

Secara umum tujuan penelitian adalah untuk menemukan, mengembangkan dan membuktikan pengetahuan. Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem antrian *teller* yang diterapkan oleh Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
2. Untuk mengetahui penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
3. Untuk mengetahui cara meminimalkan waktu tunggu nasabah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.

D. Manfaat penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.⁹ Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian terbagi menjadi dua yaitu manfaat secara teoritis dan praktis, diantaranya :

a) Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan tentang masalah yang diteliti, khususnya mengenai aplikasi teori antrian di *teller*

⁹ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 38.

dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.

b) Manfaat praktis

1) Bagi peneliti

Sebagai sumbangsih pemikiran bagi dunia akademik *implementasi* yang diperoleh dari bangku kuliah.

2) Bagi Lembaga

Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan dan informasi yang bermanfaat bagi Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember mengenai permasalahan tersebut.

3) Bagi Kampus IAIN Jember

Bagi program studi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Jember, skripsi ini merupakan tambahan kekayaan hasil penelitian yang dapat digunakan sebagai rujukan dan untuk digunakan lebih lanjut.

E. Definisi istilah

Adapun definisi dan batasan istilah yang berkaitan dengan judul dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Teori antrian

Teori antrian merupakan studi matematika dari antrian atau garis tunggu.¹⁰ Garis tunggu merupakan fenomena alam yang terjadi bilamana permintaan terhadap suatu pelayanan pada waktu-waktu tertentu melebihi

¹⁰Petrus lajor ginting, raharjo, *analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller*, (semarang:2014), 2.

kapasitas pelayanan. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Tujuan dasar model-model antrian adalah untuk meminimumkan total dua biaya yaitu biaya langsung penyediaan fasilitas layanan dan biaya yang tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani.

2. *Teller*

Teller merupakan seorang petugas bank yang bertugas untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan kepada semua nasabah. Tugas seorang *teller* secara umum yaitu menangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.¹¹

3. Nasabah

Nasabah adalah seseorang ataupun badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.¹²

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah dalam dalam mempelajari materi ini, penting adanya sebuah sistematika pembahasan. Adapun sistematika ini dirancang menjadi lima bab sebagai berikut:

¹¹Yasinta mayangsari,estik hari prastiwi,*sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi*,(Surabaya:2016), 54.

¹²Ristiyanti Prasetijo, *Prilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005), 51.

Bab I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan/ fokus penelitian masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan berisikan sistematika pembahasan.

Bab II : Kajian Kepustakaan

Bab ini menguraikan tentang penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai salah satu sumber informasi penelitian terdahulu dan berisi tentang kajian teori.

Bab III : Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, tahap-tahap penelitian.

Bab IV : Penyajian Data dan Analisis

Menguraikan dan memaparkan tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisi serta pembahasan temuan hasil penelitian.

Bab V :Penutup atau Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi intisari atau kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan kesimpulan itulah penulis akan memberikan saran kepada pihak-pihak yang terkait dalam upaya peningkatan sistem antrian dan pelayan kepada nasabah.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Pustaka

1. Penelitian terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

- 1) **Penelitian pertama** dilakukan Salmon Notje Aulele (2014) UNPATTI. “Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon” Hasil dari penelitian ini adalah Data antrian yang diperoleh adalah merupakan data antrian yang terjadi pada sistem pelayanan Bank Mandiri Cabang Ambon, dengan model sistem antrian yang diterapkan yaitu antrian paralel, dimana nasabah yang datang dilayani pada tiga *teller* dengan mengacuh pada disiplin antrian FIFO.¹³
- 2) **Penelitian kedua** dilakukan Noor Saif Muhammad Mussafi (2015) UIN Sunan Kalijaga yang membahas tentang ” Pemodelan Sistem Antrian *Multi-Channel* Jasa Teller Pada Bank Syariah Di Yogyakarta Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan”. Hasil dari penelitian ini

¹³Salmon Notje Aulele, *Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon*, (Ambon: UNPATTI, 2014)

adalah pemodelan sistem antrian Bank Syariah di Yogyakarta yaitu (M1/M2/3):(GD/ /) dan analisis ukuran kinerja menggunakan bantuan *software SPSS, Xnote, dan Microsoft Excel*.¹⁴

3) **Penelitian ketiga** dilakukan Margi Parera Dan Radius Tanone (2016)

Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga yang membahas tentang “Aplikasi Sistem Nomor Antrian Nasabah Bank Untuk Layanan *Customer Service* Berbasis *Android* (Studi Kasus: PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku)” Hasil dari penelitian ini adalah berupa *Android application*. *Android* adalah sistem operasi untuk perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *tablet PC*. *Android application*, ditujukan kepada nasabah yang telah terdaftar sebagai anggota di PT. Bank Pembangunan Daerah Maluku, dan telah melakukan registrasi lebih awal untuk mendapatkan *username* dan *password* yang digunakan untuk melakukan login saat nasabah akan masuk ke dalam aplikasi.¹⁵

4) **Penelitian keempat** dilakukan Yashinta Mayangsari dan Estik Hari Prastiwi (2016) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membahas tentang “Sistem Antrian *Teller* Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi”. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Bank mandiri KCP

¹⁴ Noor Saif Muhammad Mussafi, *Sistem Antrian Multi-Channel Jasa Teller Pada Bank Syariah Diyogyakarta Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, (Yogyakarta : UIN sunan kalijaga, 2015)

¹⁵ Margi Parera Dan Radius Tanone, *Aplikasi Sistem Nomor Antrian Nasabah Bank Untuk Layanan Customer Service Berbasis Android (Studi Kasus: Pt.Bank Pembangunan Daerah Maluku)*, (salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana, 2016)

Kembang Jepun memiliki 5 orang *teller* dengan nilai rata-rata kedatangan nasabah per jam 89 orang dan rata-rata tingkat pelayanan per jam 30 orang.¹⁶

5) **Penelitian kelima** dilakukan Uswatun Hasanah (2017) Institut Agama Islam Negeri Jember "Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember". Hasil dari penelitian ini adalah peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* dapat meminimalisir risiko kecurangan dan ketidak disiplin dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan *frontliner* diantaranya: pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen dan catatan yang memadai, pengendalian fisik, pemeriksaan kinerja.¹⁷

6) **Penelitian kelima** dilakukan Roisiya (2018) Institut Agama Islam Negeri Jember "Penerapan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Balung". Hasil dari penelitian ini adalah penerapan pelayanan prima terhadap nasabah di BSM KCP. Balung dalam mempertahankan nasabahnya dari konsep A3 (Sikap, Perhatian dan Tindakan) tersebut memiliki pengaruh yang positif.¹⁸

¹⁶Yasinta mayangsari,estik hari prastiwi,*sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi*,(Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, 2016)

¹⁷ Uswatun Hasanah,*Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember*,(Jember:IAIN Jember, 2017)

¹⁸Roisiya, *Penerapan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Balung*, (Jember:IAIN Jember, 2018)

Tabel 1.1 penelitian terdahulu

Judul dan variabel	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
1. Salmon Notje Aulele (2014) UNPATTI. “Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon” ¹⁹	Penelitian ini memiliki persamaan dalam pembahasan antrian <i>teller</i> .	Perbedaan dari penelitian ini dalam metodologi penelitiannya menggunakan yaitu menggunakan kuantitatif.	Hasil dari penelitian ini adalah Data antrian yang diperoleh adalah merupakan data antrian yang terjadi pada sistem pelayanan Bank Mandiri Cabang Ambon, dengan model sistem antrian yang diterapkan yaitu antrian paralel, dimana nasabah yang datang dilayani pada tiga <i>teller</i> dengan mengacuh pada disiplin antrian FIFO.
2. Noor Saif Muhammad Mussafi (2015) UIN Sunan Kalijaga. “Pemodelan Sistem Antrian Multi-\ Channel Jasa Teller Pada Bank Syariah Diyogyakarta Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan” ²⁰	Penelitian ini mempunyai persamaan fokus pada sistem antrian pada <i>teller</i> .	Perbedaan penelitian ini hanya fokus pada pemodelan sistem antrian <i>multi channel</i> .	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik antrian, distribusi pola kedatangan dan pola pelayanan, serta memodelkan sistem antrian yang terjadi pada layanan <i>teller</i> di Bank Syariah di

¹⁹Salmon Notje Aulele, *Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon*, (Ambon: UNPATTI, 2014)

²⁰Noor Saif Muhammad Mussafi, *Sistem Antrian Multi-\ Channel Jasa Teller Pada Bank Syariah*

			Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini adalah pemodelan sistem antrian Bank Syariah di Yogyakarta yaitu $(M1/M2/3):(GD / /)$ dan analisis ukuran kinerja menggunakan bantuan software SPSS, Xnote, dan Microsoft Excel.
3. Margi Parera Dan Radius Tanone (2016) Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. “Aplikasi Sistem Nomor Antrian Nasabah Bank Untuk Layanan <i>Customer Service Berbasis Android</i> (Studi Kasus: Pt.Bank Pembangunan Daerah Maluku)”. ²¹	Pengaplikasian antrian pada nasabah bank	Perbedaanya pengaplikasian sistem antrian pada <i>customer service</i> dan berbasis android dan menggunakan metode kuantitatif	Hasil dari penelitian ini adalah berupa <i>Android application</i> . <i>Android</i> adalah sistem operasi untuk perangkat <i>mobile</i> seperti <i>smartphone</i> atau <i>tablet PC</i> . <i>Android application</i> , ditujukan kepada nasabah yang telah terdaftar sebagai anggota di PT. Bank Pembangunan

Diyogyakarta Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan, (Yogyakarta : UIN sunan kalijaga, 2015)

²¹Margi Parera Dan Radius Tanone, *Aplikasi Sistem Nomor Antrian Nasabah Bank Untuk Layanan Customer Service Berbasis Android (Studi Kasus: Pt.Bank Pembangunan Daerah Maluku)*, (salatiga: Universitas Kristen Satya Wacana, 2016).

			Daerah Maluku, dan telah melakukan registrasi lebih awal untuk mendapatkan username dan password yang digunakan untuk melakukan login saat nasabah akan masuk ke dalam aplikasi.
4. Yashinta Mayangsari dan Estik Hari Prastiwi (2016) Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. “Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi”. ²²	Penelitian ini mempunyai persamaan fokus pada sistem antrian pada <i>teller</i> .	Perbedaannya dalam pengambilan data dan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Bank Mandiri KCP Kembang Jepun memiliki 5 orang <i>teller</i> dengan nilai rata-rata kedatangan nasabah per jam 89 orang dan rata-rata tingkat pelayanan per jam 30 orang. Efisiensi antrian pada Bank Mandiri kurang optimal karena <i>teller</i> menganggur di jam sepi. Saran untuk Bank Mandiri yaitu <i>teller</i> bisa

²²Yasinta mayangsari,estik hari prastiwi,sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi,(Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945, 2016)

			dialihkan untuk pekerjaan lain seperti administrasi kliring dan laporan pajak.
5. Uswatun Hasanah (2017) Institut Agama Islam Negeri Jember "Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan <i>Frontliner</i> Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember". ²³	Penelitian ini memiliki persamaan di metode penelitiannya yang menggunakan kualitatif dan membahas pelayanan	Perbedaan dari penelitian ini terletak pada fokus penelitiannya, penelitian ini tidak membahas tentang antrian	Hasil dari penelitian ini adalah peran lingkungan pengendalian internal terhadap pelayanan <i>frontliner</i> dapat meminimalisir risiko kecurangan dan ketidakdisiplinan dan aktivitas pengendalian internal terhadap pelayanan <i>frontliner</i> diantaranya: pemisahan tugas, otorisasi yang sesuai, dokumen dan catatan yang memadai, pengendalian fisik, pemeriksaan kinerja
6. Roisiya (2018) Institut Agama Islam Negeri Jember "Penerapan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah	Penelitian ini memiliki persamaan dalam pelayanan nasabah dan metodologi penelitiannya menggunakan kualitatif.	Perbedaan dari penelitian ini dalam fokus pembahasan yang fokus pada antrian <i>teller</i> .	Hasil dari penelitian ini adalah penerapan pelayanan prima terhadap nasabah di BSM KCP. Balung

²³Uswatun Hasanah, *Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember*, (Jember: IAIN Jember, 2018)

Mandiri KCP. Balung”. ²⁴			dalam mempertahankan nasabahnya dari konsep A3 (Sikap, Perhatian dan Tindakan) tersebut memiliki pengaruh yang positif.
-------------------------------------	--	--	---

Sumber : data diolah dari penelitian terdahulu

Dalam tabel penelitian terdahulu diatas mempunyai banyak persamaan dan perbedaannya dalam segi fokus masalah maupun dari metodologi penelitiannya.

Penelitian pertama dilakukan Salmon Notje Aulele (2014), penelitian kedua dilakukan Noor Saif Muhammad Mussafi (2015), penelitian ketiga dilakukan Margi Parera Dan Radius Tanone (2016), penelitian keempat dilakukan Yashinta Mayangsari dan Estik Hari Prastiwi (2016), penelitian kelima Uswatun Hasanah (2017), penelitian keenam dilakukan Roisiya (2018), perbedaan dari keenam penelitian ini yaitu selain dari fokus masalah, tempat penelitian dan terletak juga pada metodologi penelitiannya yang menggunakan metodologi kualitatif dan kuantitatif, penelitian ini bermaksud untuk mengetahui bagaimana pengaplikasian teori antrian di *teller* Bank guna menentukan jumlah *teller* agar meminimalkan waktu tunggu nasabah.

²⁴Roisiya, *Penerapan Pelayanan Prima Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Balung*, (Jember: IAIN Jember, 2018)

B. Kajian teori

1. Teori Antrian

Antrian timbul karena adanya ketidakseimbangan antara yang dilayani dengan pelayanannya. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas pelayanan yang disebabkan kesibukan layanan.²⁵

Antrian adalah kejadian yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Pada situasi mengantri, seseorang diharuskan untuk menunggu padahal menunggu adalah suatu aktivitas yang memerlukan waktu akan kurang menyenangkan, terlebih antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.²⁶ Proses antrian (*queueing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayanannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut.²⁷

2. Sistem Antrian

Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas.

²⁵Feri farhan, *aplikasi dan simulasi teori antrian* (skripsi universitas negeri semarang, 2013), 9.

²⁶Aminudin, *Prinsip-Prinsip Riset Operasi* (Jakarta: Erlangga:2005), 169.

²⁷Bronson, R, *Teori dan soal soal Operation research* (Jakarta: PT.Gelora Aksara Pratama, 1993),308.

Dalam sistem antrian terdapat beberapa komponen dasar proses antrian antara lain adalah ²⁸:

a. Sumber Masukan

Sumber masukan dari suatu sistem antrian dapat terdiri atau populasi orang, barang, komponen, atau kertas kerja yang datang pada sistem untuk dilayani.

b. Pola kedatangan

Pola kedatangan adalah cara dengan mana individu-individu dari populasi memasuki sistem. Individu-individu mungkin datang dengan tingkat kedatangan dengan *konstan* atau *random*.

c. Disiplin antrian

Disiplin antrian merupakan pedoman keputusan yang digunakan untuk menyeleksi individu-individu yang memasuki antrian untuk dilayani lebih dulu.²⁹

d. Kapanjangan antrian

Bila kapasitas antrian menjadi faktor pembatas besarnya jumlah individu yang dapat dilayani secara nyata, berarti sistem antrian menjadi faktor pembatas besarnya jumlah individu yang dapat dilayani secara nyata berarti sistem mempunyai kapanjangan antrian yang terbatas .

²⁸Yasinta mayangsari,estik hari prastiwi,*sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi* (Surabaya:2016),51.

²⁹ Henry bustani, *Fundamental Operation Research* (Jakarta : PT.gramedia pustaka utama, 2005), 145.

e. Tingkat pelayanan

Waktu yang digunakan untuk melayani individu-individu dalam suatu sistem disebut waktu pelayanan. Waktu pelayanan mungkin *konstan* atau acak (*random*). Waktu pelayanan mengikuti distribusi *eksponensial* tetapi bila distribusinya acak akan mengikuti distribusi *poisson*.

f. Keluar

Sesudah seseorang (individu) selesai dilayani, dia keluar dari sistem.

3. Disiplin antrian

Disiplin antrian adalah aturan dimana para pelanggan dilayani, atau disiplin pelayanan (*service discipline*) yang memuat urutan (*order*) para pelanggan menerima layanan. Disiplin antrian adalah konsep membahas mengenai kebijakan dimana para pelanggan dipilih dari antrian untuk dilayani, berdasarkan urutan kedatangan pelanggan. Ada 4 bentuk disiplin pelayanan yang biasa digunakan dalam praktek yaitu³⁰:

a. *First Come Served (FCFS)* atau *First In First out (FIFO)* yaitu pelanggan yang datang lebih dulu akan dilayani, misalnya sistem antrian pada Bank, SPBU, Pembelian karcis bioskop, dan lain-lain.

b. *Last come First Served (LCFS)* atau *Last In First out (LIFO)* yaitu sistem antrian pelanggan yang datang terakhir akan dilayani lebih dulu.

Misalnya sistem antrian dalam *elevator lift* untuk lantai yang sama.

³⁰Kakiay, T.J, *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata* (Yogyakarta: Andi Offset , 2004), 12.

c. *Service In Random Order (SIRO)* yaitu panggilan didasarkan pada peluang secara acak, tidak soal siapa yang lebih dulu tiba, biasanya timbul dalam keadaan praktis.

d. *Priority Service (PS)* yaitu pelayanan diberikan kepada mereka yang mempunyai prioritas lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang mempunyai prioritas yang lebih rendah, meskipun sudah lebih dulu tiba dalam garis tunggu.

4. Struktur antrian

proses antrian secara umum dikategorikan menjadi empat struktur dasar yaitu :³¹

a. *Single Channel Single Phase*

Pada struktur antrian ini, subjek pemanggilan populasi yang dilayani akan datang, masuk dan membentuk antrian pada satu baris aliran pelayanan dan selanjutnya akan berhadapan dengan satu fasilitas pelayanan. Contoh dari struktur antrian ini adalah sebuah kantor pos yang hanya mempunyai satu loket pelayanan dengan satu jalur antrian.

b. *Single Channel Multiple Phase*

Pada struktur antrian ini, subjek pemanggilan populasi dilayani akan datang, masuk dan membentuk antrian pada beberapa aliran pelayanan dan selanjutnya akan berhadapan dengan satu fasilitas

³¹Yasinta mayangsari,estik hari prastiwi,sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi (Surabaya:2016), 52-53.

pelayanan sampai pelayanan selesai. Contoh dari struktur antrian ini adalah seorang pasien yang berobat ke rumah sakit.³²

c. *Multiple Channel Single Phase*

Pada struktur ini subjek pemanggilan populasi yang dilayani akan datang, masuk dan membentuk antrian pada satu baris/ aliran pelayanan dan selanjutnya akan berhadapan dengan beberapa fasilitas pelayanan identik yang *parallel*. Contoh dari struktur ini adalah sebuah kantor pos yang mempunyai beberapa loket pelayanan dengan satu jalur antrian.

d. *Multiple Channel Multiple Phase*

Pada struktur antrian ini, subjek pemanggilan populasi yang dilayani akan datang dan masuk kedalam sistem pelayanan yang dioperasikan oleh beberapa fasilitas pelayanan paralel yang identik menuju ke fasilitas pelayanan setelahnya sampai pelayanan selesai. Contoh dari struktur antrian ini adalah seorang pasien yang berobat ke rumah sakit, dimana terdapat beberapa perawat dan beberapa dokter.

5. *Teller*

Teller adalah petugas bank yang bekerja difront line banking hall dan *teller* melakukan transaksi untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan.³³ Tugas seorang teller secara umum yaitu manangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua

³²Kakiay, T.J, *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata* (Yogyakarta:Andi Offset , 2004), 12.

³³Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan perbankan* (jakarta:PT.Gramedia pustaka utama:2014), 2.

nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.³⁴

Seorang *teller* harus menciptakan citra profesional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut³⁵:

- a. Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- b. Menunjukkan perhatian, *professionalisme* dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*.
- c. Bersikap profesional dengan tidak membedakan nasabah. Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih).
- d. Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional (seperti ngobrol, bercanda, berselisih, melamun, mengumpat, atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain).
- e. Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah (contoh, curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan/nasabah kepada pihak yang tidak berwenang).

³⁴Yasinta mayangsari, estik hari prastiwi, *sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi* (Surabaya:2016), 53.

³⁵Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan perbankan* (Jakarta:PT.Gramedia pustaka utama:2014), 3.

Pada umumnya, sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas. Dalam sistem antrian terdapat beberapa komponen dasar proses antrian antara lain adalah ³⁶:

a. Sumber Masukan

Sumber masukan dari suatu sistem antrian dapat terdiri atau populasi orang, barang, komponen, atau kertas kerja yang datang pada sistem untuk dilayani.

b. Pola kedatangan

Pola kedatangan adalah cara dengan mana individu-individu dari populasi memasuki sistem. Individu-individu mungkin datang dengan tingkat kedatangan dengan *konstan* atau *random*.

c. Disiplin antrian

Disiplin antrian merupakan pedoman keputusan yang digunakan untuk menyeleksi individu-individu yang memasuki antrian untuk dilayani lebih dulu.³⁷

d. Kepanjangan antrian

Bila kapasitas antrian menjadi faktor pembatas besarnya jumlah individu yang dapat dilayani secara nyata, berarti sistem antrian menjadi faktor pembatas besarnya jumlah individu yang dapat dilayani

³⁶Yasinta mayangsari,estik hari prastiwi,sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi (Surabaya:2016),51.

³⁷Henry bustani, *Fundamental Operation Research* (Jakarta : PT.gramedia pustaka utama, 2005), 145.

secara nyata berarti sistem mempunyai kepanjangan antrian yang terbatas .

e. Tingkat pelayanan

Waktu yang digunakan untuk melayani individu-individu dalam suatu sistem disebut waktu pelayanan. Waktu pelayanan mungkin konstan atau acak (*random*). Waktu pelayanan mengikuti distribusi eksponensial tetapi bila distribusinya acak akan mengikuti distribusi *poisson*.

f. Keluar

Sesudah seseorang (individu) selesai dilayani, dia keluar dari sistem.

6. Nasabah

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/Pbi/2012 Tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang Dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum. Dalam peraturan Bank Indonesia ini dijelaskan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank dan memiliki rekening pada bank tersebut.³⁸

Pada jaman modern sekarang ini semua dituntut serba cepat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk didunia, perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada disegala bidang juga berlangsung dengan cepat. Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi dan

³⁸ Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan perbankan* (Jakarta:PT.Gramedia pustaka utama:2014), 7.

sering dijumpai dan menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Panjang dan lamanya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu:³⁹

a. Kecepatan

Kecepatan adalah kemampuan untuk membantu nasabah dan memberikan layanan yang cepat. Pelanggan atau nasabah sangat menginginkan pelayanan yang serba cepat dan tidak memakan waktu yang lama. Strategi tindakan yang dapat diambil contohnya: Menampilkan sikap positif, mengambil langkah segera untuk membantu nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka.

b. Keramahan

Untuk menciptakan kerjasama yang baik, keramahan merupakan kunci keberhasilan suatu pelayanan.

c. Ketepatan

Pelayanan yang cepat disertai dengan ketepatan sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Kenyamanan

Suasana yang nyaman sangat berpengaruh dalam membangun kinerja karyawan serta untuk menciptakan nasabah yang loyal.

³⁹ Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan perbankan* (Jakarta:PT.Gramedia pustaka utama:2014), 70.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan, yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia.⁴⁰ Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif ini adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap dan proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.⁴¹

Dengan menggambarkan dan mendeskripsikan langsung bagaimana aplikasi teori antrian untuk menentukan jumlah *teller* dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember. Hal ini menjadi alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

⁴⁰ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 33-34.

⁴¹ Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 54.

B. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian tersebut hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sebagainya) dan unit analisis.⁴²

Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti bertempat di Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember. Penulis memilih lokasi penelitian tersebut bukan tanpa alasan, melainkan dengan berbagai pertimbangan yaitu Bank Mandiri merupakan salah satu bank yang mempunyai antrian *teller* tanpa tempat duduk maka dari itu perlu meminimalisir waktu tunggu nasabah. Selain itu Bank Mandiri juga memprioritaskan pelayanan prima kepada nasabahnya sehingga nanti yang diharapkan nasabah menjadi puas terhadap pelayanan Bank Mandiri.

C. Subyek Penelitian

Penentuan subyek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjeleajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.⁴³

Teknik ini dirasa cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi.

⁴²Tim Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember, *Pedoman PenulAisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Pers, 2015), 74.

⁴³Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung:Alfabeta, 2016), 218.

Adapun data yang akan dikumpulkan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu:

a. Sumber Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan para informan yaitu:

1. *Service Quality officer* Bank Mandiri KC. Jember. Ibu Friska
2. *Branch Operasional Manager* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember. Bapak Aries Iswahyudi
3. *Teller koordinator* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember. Ibu Sheila
4. *Security* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember. Bapak Eky Noer Permadi

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang berasal dari buku-buku, sarana dan prasarana serta bahan-bahan lainnya yang mendukung penelitian dalam pengumpulan data, demi lengkapnya sebuah data dalam penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan

data, maka penelitian tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁴⁴

Untuk menggali dan memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi adalah teknik pengumpulan data serta memperoleh informasi dengan melakukan pengamatan langsung dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.⁴⁵ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan observasi terus-terang atau tersamar. Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data terus terang kepada sumber data, bahwa sedang melakukan penelitian. Adapun data observasi yang akan dilakukan peneliti yaitu :
 1. Mengobservasi sitem antrian *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
 2. Mengobservasi terjadinya masalah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
- b. Wawancara atau *Interview* adalah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab langsung dengan *Branch operational manager* dan *Teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember. Peneliti menggunakan wawancara “*semi structure*”. Menurut sugiono wawancara semiterstruktur dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 224.

⁴⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teoritik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 128.

dengan wawancara terstruktur.⁴⁶ Adapun wawancara yang akan dilakukan peneliti yaitu :

1. Mengenai sistem antrian *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
 2. Mengenai penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
 3. Mengenai cara meminimalkan waktu nasabah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
- c. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya *monumental* dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain.⁴⁷ Adapun yang akan didokumentasi adalah:
1. Foto-foto terkait penelitian
 2. Sejarah berdirinya Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
 3. Visi dan Misi Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember.
 4. Struktur organisasi Bank Mandiri KCP. Wjaya Kusuma Jember.

E. Teknik Analisis Data

Peneliti menggunakan analisis data dengan model Miles dan Huberman, yaitu analisis data dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Tahapan-tahapan analisis

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Teoritik* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006), 233.

⁴⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R&D*, 240.

data yang digunakan peneliti adalah sebagaimana tahapan-tahapan yang dikemukakan miles dan huberman, yaitu sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dilapangan semakin lama akan semakin banyak sehingga data semakin kompleks dan rumit, oleh karena itu peneliti harus mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, menfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya. Data yang sudah direduksi akan lebih memudahkan peneliti untuk memperoleh gambaran di lapangan dan memudahkan peneliti mengumpulkan data berikutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, kemudian peneliti dapat menyajikan data dengan lebih mudah penyajian data kualitatif dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks naratif. Memahami data akan lebih mudah setelah adanya *display* data, sehingga merencanakan kerja selanjutnya bisa lebih cepat.

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Dalam tahap ini adalah tahap terakhir, yakni tahap pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang sudah diperoleh akan di

verifikasi dengan bukti-bukti yang *valid* dan *konsisten* dan apabila terbukti maka kesimpulan adalah kesimpulan yang *kredibel*.⁴⁸

F. Keabsahan Data

Setelah semua data terkumpul dan sebelum peneliti menulis laporan penelitiannya, maka peneliti mengecek terlebih dahulu data-data yang akan disusun dengan cara mengkoscek data yang telah di dapat dari hasil *interview* dan mengamati serta melihat dokumen yang telah ada, dan data yang dapat diuji keabsahannya dan dapat dipertanggung jawabkan.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada. Bila penelitian telah melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan teknik pengumpulan data dan berbagai sumber yang ada.⁴⁹

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian merupakan pedoman yang harus diikuti selama pelaksanaan penelitian berlangsung. Dalam penelitian ini ada tiga tahapan yang ditempuh peneliti yaitu :

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2014), 246-253.

⁴⁹ *Ibid.*, 241.

a. Tahap Pra Lapangan

Ada banyak hal dalam tahap pra lapangan yang harus dilakukan, salah satunya adalah mencari permasalahan yang ada dan mencari referensi terkait dengan penelitian tersebut. Hal ini meliputi:

1. Menentukan lokasi penelitian
2. Menyusun rancangan penelitian
3. Mengurus perizinan
4. Menyiapkan perlengkapan penelitian

b. Tahap Pelaksanaan

Pada saat memasuki objek penelitian, peneliti sudah mendapatkan izin penelitian, peneliti langsung mulai mengumpulkan data dengan wawancara untuk meminta data yang berkaitan dengan lembaga.

c. Tahap Penyusunan Laporan

Setelah semua data hasil penelitian selesai di analisis, kemudian peneliti melanjutkan dengan menyusun laporan penelitian.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Mandiri

PT. Bank Mandiri Tbk, yang selanjutnya disebut Bank Mandiri didirikan di Negara Indonesia pada tanggal 2 Oktober 1998 berdasarkan peraturan pemerintah No. 75 Tahun 1998 Tanggal 1 Oktober 1998. Akta pendirian telah disahkan oleh menteri kehakiman berdasarkan Surat Keputusan No. C2- 561NHT. 01. Tahun 98 tanggal 2 Oktober 1998, serta diumumkan pada tambahan No. 6859 dalam berita Negara Republik Indonesia No. 97 tanggal 4 Desember 1998.⁵⁰

Pada bulan Juli 1999 Bank Mandiri didirikan melalui pengalihan hampir seluruh Saham Pemerintah Republik Indonesia yaitu PT. Bank Bumi Daya (Persero), PT. Bank Dagang Negara (Persero), PT. Bank Expor Indonesia (Persero), dan PT. Pembangunan Indonesia dan Setoran Tunai Pemerintah. Bank Dagang Negara (BDN) merupakan salah satu bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara (BDN) dikenal sebagai Nederlanchsch Indische Escompto Maaatschappij yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1957. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi Escomptobank NV. Selanjutnya pada tahun 1960 Escomtobank di nasionalisasi dan

⁵⁰<https://www.bankmandiri.co.id/sejarah> di akses pada 15 mei 2018

berubah menjadi Bank Dagang Negara (BDN), sebuah bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Bank Bumi Daya (BDD) didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari sebuah perusahaan Belanda, De Nationale Handelsbank NV, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964 Chartered Bank (sebelumnya adalah bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi tersebut. Pada tahun 1965, Bank Umum Negara digabung ke dalam Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya.

Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda NV, Nederlanche Handels Maaatschappij yang didirikan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965. Bank Umum Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Negara Indonesia Unit II Divisi Expor-Import, yang akhirnya menjadi Bank Exim, Bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.⁵¹

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah Bank Industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara (BIN) adalah mendukung pengembangan sektor-sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan,

⁵¹<https://www.bankmandiri.co.id/sejarah> di akses pada 20 mei 2018

industri, dan pertambangan. Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi dan pariwisata.

Keputusan pemerintah Republik Indonesia untuk melakukan merger atau penggabungan keempat bank tersebut diatas disebabkan karena terjadinya krisis ekonomi regional sejak 1997 yang menyebabkan perlunya pembenahan sektor perbankan Indonesia. Untuk itu Pemerintah Republik Indonesia dengan bantuan International Monetary Fund (IMF), Bank Dunia, Asia Development Bank (ADB) telah menetapkan kebijaksanaan dan program rekapitalasi serta restrukturisasi bank umum baik bank swasta maupun pemerintah.

Upaya restrukturisasi dilakukan secara menyeluruh baik berupa perbaikan kualitas aktiva produktif maupun peningkatan efisiensi antara lain melalui pembenahan organisasi, sistem dan sumber daya manusia, penyempurnaan teknologi, serta peningkatan pelayanan kepada nasabah yang merupakan langkah penting yang memungkinkan dunia perbankan untuk membantu pemulihan dunia perbankan Indonesia dan pada umumnya perbaikan ekonomi Indonesia.⁵²

Dengan dilakukannya restrukturisasi atas penggabungan bank ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, maka PT. Bank Mandiri

⁵²<https://www.bankmandiri.co.id/sejarah> di akses pada 20 mei 2018

(Persero) Tbk mempunyai organisasi dan sistem yang lebih efisien serta sumber daya manusia yang profesional dan produktif.

Dalam pelaksanaan *merger* bank- bank tersebut ke de dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk terdapat beberapa prinsip yaitu :

- a. Sebelum melihat keadaan kapasitas Bank Mandiri, terlebih dahulu dilakukan restrukturisasi bank bergabung.
- b. PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk akan menjadi bank kokoh dan berdaya saing tinggi.
- c. Pelaksanaan restrukturisasi kapitalisasi dan merger dilakukan dengan jadwal yang jelas, sehingga dapat dilakukan pemantauan secara seksama atas pelaksanaannya.

Kemudian didirikan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk berdasarkan ketetapan⁵³:

- a. Undang-Undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas.
- b. Undang-Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan dan Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang- Undang Republik Indonesia No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- c. Peraturan yang berlaku bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Perusahaan Perseroan (PT Persero).

⁵³<https://www.bankmandiri.co.id/sejarah> di akses pada 20 mei 2018

- d. Akta No. 10 tanggal 2 Oktober 1998 dari Soetjipto, S.H. notaris di Jakarta tentang pendirian dan anggaran dasar PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk merger PT. Bank Bumi Daya, PT. Bank Dagang Negara, PT Bank Pembangunan Indonesia PT. Bank Expor Impor ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- e. Akta No. 100 tanggal 24 Juli 1999 dari Soetjipto, S.H. notaris di Jakarta tentang merger PT Bank Bumi Daya, PT Bank Dagang Negara, PT Bank Pembangunan Indonesia, PT Bank Expor Impor ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Pendirian PT Bank Mandiri(Persero) Tbk dilakukan atas seluruh saham pemerintah Republik Indonesia dalam masing-masing bank bergabung serta penyetoran sejumlah uang tunai sebagai pembayaran atas modal pendirian PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.

2. Strategi Bank Mandiri

- a. Menyelesaikan permasalahan kredit bermasalah *Non Performing Loan (NPL)* dan melakukankonsolidasi bisnis *Corporate Banking*.
- b. Memperbaiki image perusahaan, meningkatkan penerapan *Good Corporate Governance* dan memperkuat kapabilitas.
- c. Melanjutkan pengembangan bisnis pada seluruh segmen yang telah ditetapkan.⁵⁴
- d. Meningkatkan efisiensi operasional.

⁵⁴<https://www.bankmandiri.co.id/strategi> di akses pada 16 mei 2018

- e. Meningkatkan *profesionalisme* Sumber Daya Manusia (SDM) melalui penerapan *corporate values, performance culture, sales* dan *risk culture*.

3. Tujuan Bank Mandiri

Turut melaksanakan dan menunjang kebijaksanaan dan program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya, khususnya di bidang perbankan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.⁵⁵

4. Visi dan Misi Bank Mandiri

1) Visi Bank Mandiri

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling di kagumi dan selalu progresif.

2) Misi Bank Mandiri

- a) Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar.
- b) Mengembangkan sumber daya manusia professional.
- c) Memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*.
- d) Melaksanakan manajemen terbuka.
- e) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.⁵⁶

⁵⁵<https://www.bankmandiri.co.id/tujuan> di akses pada 16 mei 2018

⁵⁶Wawancara bapak iswahyudi jabatan *branch operasional manager* paada 17 mei 2018

5. Logo dan makna Bank Mandiri

Gambar 1.1



PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, dengan menggandeng *The Brand Union* memperkenalkan logo bertuliskan nama “mandiri” berwarna biru dengan gelombang emas cair di atasnya. Gelombang emas cair yang menyimbolkan kemakmuran finansial di Asia. Lengkungan emas juga mewakili sifat progresif pandangan ke depan, *fleksibilitas* serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Sementara bentuk tulisan mandiri dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati terhadap berbagai segmen yang dimasuki dengan tujuan menunjukkan keinginan besar untuk melayani dengan rendah hati.⁵⁷

6. Lima Nilai Budaya dan 11 Perilaku Utama Insan Bank Mandiri

1. Lima nilai budaya bank mandiri⁵⁸

1) *Trust*

Membangun keyakinan dan sangka baik diantara *stakeholders* dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.

⁵⁷<https://www.bankmandiri.co.id/logo> di akses pada 19 mei 2018

⁵⁸<https://www.bankmandiri.co.id/visi-misi> di akses pada 19 mei 2018

2) *Integrity*

Setiap saat berfikir, berkata dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi.

3) *Professionalisme*

Berkomitmen untuk bekerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

4) *Customer Fokus*

Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkelanjutan.

5) *Excellence*

Mengembangkan dan melakukan perbaikan disegala bidang untuk mendapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus menerus.⁵⁹

2. 11 Perilaku Utama Insan Bank Mandiri

- 1) Jujur, tulus dan terbuka dan tidak sungkan.
- 2) Memberdayakan potensi, tidak silo, selalu bersinergi dan saling menghargai.
- 3) Disiplin, konsisten dan memenuhi komitmen.
- 4) Berpikir, berkata dan bertindak terpuji.
- 5) Handal, tangguh, bertanggung jawab, pembelajar dan percaya diri.

⁵⁹<https://www.bankmandiri.co.id/visi-misi> di akses pada 20 mei 2018

- 6) Berjiwa *entrepreneurship* dan berani mengambil keputusan dengan risiko yang terukur.
- 7) Menggali kebutuhan dan keinginan pelanggan secara pro aktif dan memberikan total solusi.
- 8) Memberikan layanan terbaik dengan cepat, tepat, mudah, akurat dan mengutamakan keputusan pelanggan.
- 9) Patriotis, memiliki mental juara dan berani melakukan terobosan.
- 10) *Inovatif* dalam menciptakan kinerja yang melampaui ekspektasi.
- 11) Fokus dan disiplin mengeksekusi prioritas.

7. Produk Bank Mandiri

1) Mandiri tabungan⁶⁰

a. Tabunganku

Tabungan untuk Warga Negara Indonesian dengan persyaratan mudah dan ringan yang diselenggarakan oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

b. Mandiri Tabungan Bisnis

Selaku pelaku bisnis tentu membutuhkan produk dan dukungan bank yang menyediakan layanan yang cepat, mudah dan jaringan luas. Bank Mandiri mempersembahkan Mandiri

⁶⁰<https://www.bankmandiri.co.id/produk> di akses pada 20 mei 2018

tabungan bisnis yang memberikan segala kemudahan dan kenyamanan.

c. Mandiri Tabungan Rencana

Mandiri tabungan rencana membantu pengelolaan keuangan dengan baik dan terencana agar dapat mewujudkan apapun rencana nasabah.

d. Mandiri Tabungan Valas

Tabungan khusus bagi yang ingin menyimpan uang dalam USD dollar.

2) Mandiri Rekening Giro

a. Mandiri Giro

Simpanan dana pihak ke tiga dalam rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya sesuai ketentuan yang ditetapkan Bank Mandiri.⁶¹

3) Mandiri Deposito

a. Mandiri Deposito rupiah

Deposito rupiah adalah simpanan berjangka dalam mata uang rupiah dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.⁶²

⁶¹<https://www.bankmandiri.co.id/giro> di akses pada 20 mei 2018

⁶²<https://www.bankmandiri.co.id/deposito> di akses pada 20 mei 2018

b. Mandiri Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam berbagai pilihan valuta asing dengan bunga menarik dan beranekaragam keuntungan lainnya.

4) Mandiri Prabayar

Mandiri prabayar adalah kartu *contactless* yang digunakan sebagai pengganti uang tunai untuk memudahkan transaksi harian, seperti pembayaran tol, pembelian BBM di SPBU Pertamina, pembelanjaan di indomaret dan transaksi lainnya. Kartu Mandiri prabayar terdiri dari 3 jenis, yaitu : *E-toll Card*, *Indomaret Card* dan *Gazcard*.

5) Mandiri Kartu Kredit

Salah satu kelebihan kartu kredit Bank Mandiri adalah mudah dalam memberikan persyaratan untuk mendapatkan kartu kredit. Dan mendapatkan *free airport lounge* dan *travel accident insurance* dari *skyz card*. Kartu kredit Bank Mandiri diantaranya yaitu : Mandiri Visa, Mandiri *skyz titanium* , Mandiri *Hypermart Card* dan Mandiri pertamina *mastercard*.⁶³

6) Mandiri KPR

Mandiri KPR adalah kredit kepemilikan rumah Bank Mandiri yang diberikan secara perseorangan untuk membeli rumah tinggal/apartemen/ruko/rukan, baik melalui *developer* atau

⁶³<https://www.bankmandiri.co.id/kartukredit> di akses pada 20 mei 2018

tidak. Mandiri KPR memiliki beberapa fitur yang dapat dipilih sesuai kebutuhan, antara lain :⁶⁴

a. Mandiri KPR *Take Over*

Pembiayaan untuk pengambilan kredit dari KPR bank lain, dengan maksimum *limit* kredit sebesar sisa pinjaman terakhir dibank asal atau *limit* kredit baru sesuai perhitungan bank.

b. Mandiri KPR *Top Up*

Penambahan limit kredit untuk mandiri KPR yang sudah berjalan minimal satu tahun, asalkan status pembayaran angsuran berjalan lancar selama enam bulan terakhir.

c. Mandiri KPR *Flexible*

Sistem pembayaran angsuran yang *flexible* memungkinkan nasabah membeli tinggal/apartemen/ruko/rukan dengan menentukan sendiri jangka waktu dan pembagian jumlah kreditnya.

d. Mandiri KPR Angsuran Berjenjang

Memudahkan karyawan untuk membeli rumah, dengan keringanan berupa penundaan pembayaran sebagai angsuran pokok sampai tahun ketiga. Pada tahun keempat angsuran akan kembali normal.

⁶⁴<https://www.bankmandiri.co.id/kpr> di akses pada 20 mei 2018

8. Struktur Organisasi Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember

Organisasi merupakan sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan tertentu, Dalam menjalankan kegiatan perusahaan diperlukan suatu struktur organisasi serta uraian tugas yang jelas dari setiap orang atau unit organisasi yang terlibat dalam organisasi, dengan demikian diharapkan adanya suatu kejelasan arah dan koordinasi untuk mencapai tujuan perusahaan masing-masing personil atau unit organisasi mengetahui dengan jelas dari mana mereka mendapat perintah dan kepada siapa mereka harus mempertanggung jawabkan hasil pekerjaannya.

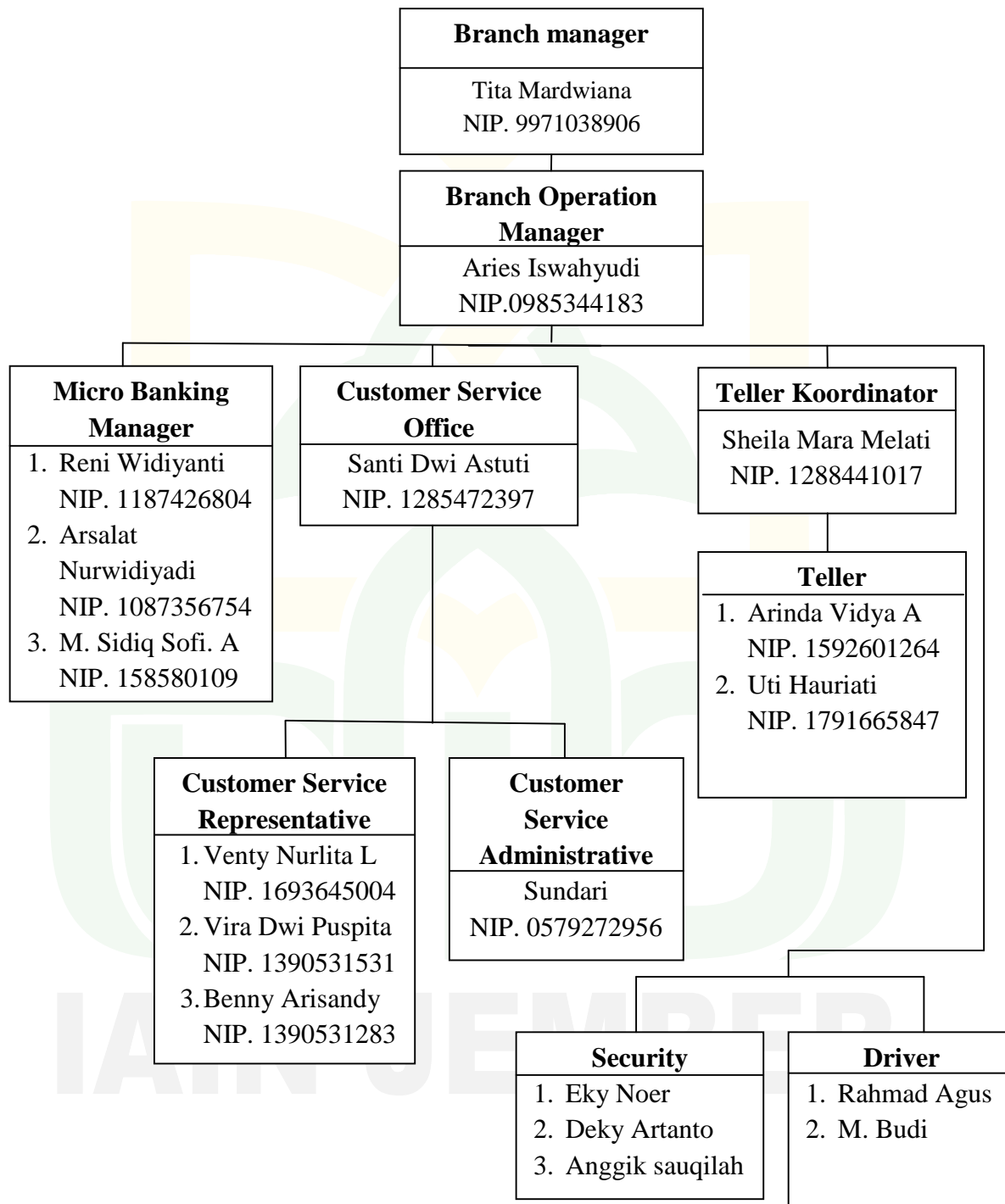
Struktur organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara skomponen bagian-bagian dan posisi dalam sebuah organisasi, komponen-komponen yang ada dalam organisasi mempunyai ketergantungan.⁶⁵ Biasanya, struktur organisasi perusahaan akan dibuat dalam struktur fungsional, yaitu dimana masing- masing posisi memiliki fungsi yang jelas, termasuk dalam menentukan kewenangan serta garis komando dalam sistem tersebut.

IAIN JEMBER

⁶⁵www.pengertianku.net/2015/06/pengertian-struktur-organisasi-dan-fungsinya.html pada 09 mei 2018

Gambar 1.2

Struktur Organisasi Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember



Sumber :Dokumentasi Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma

8. Job Description

1) *Branch manager* :

- a. Memimpin dan bertanggung jawab atas Kantor Cabang Bank Mandiri.
- b. Memastikan perform mencapai target.

2) *Branch Operation Manager* :

- a. Bertanggung jawab atas operasional cabang bank mandiri.
- b. Menyusun anggaran atau rencana kerja pada bidang operasional.

3) *Micro banking manager*

- a. Memelihara dan meningkatkan citra perusahaan (*corporate image*).
- b. Menjalankan fungsi pelayanan kredit di *micro banking*.
- c. Pencapaian target kredit.

4) *Customer service officer*

- a. Melayani pendaftaran produk bank dan membantu menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk di Bank Mandiri.
- b. Menyelesaikan permasalahan atas *complain* dari nasabah yang merasa tidak puas terhadap layanan dan produk bank.
- c. Memsupervisi pelayanan *customer service*.
- d. Membantu pencapaian target.⁶⁶

5) *Customer service representative* :

⁶⁶Wawancara bapak aries iswahyudi jabatan *branch operation manager* pada 23 mei 2018

- a. Menjalankan fungsi pelayanan nasabah Bank Mandiri.
 - b. Melaksanakan fungsi pemasaran dan promosi produk dan jasa Bank Mandiri.
- 6) *Customer service administrative* : menjalankan fungsi administratif nasabah dan kantor Bank Mandiri.
- 7) *Teller* koordinator :
- a. Bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai nasabah Bank Mandiri.
 - b. Memonitor secara aktif dan mengkoordinasi seluruh jalannya transaksi.⁶⁷
- 8) *Teller* :
- a. Pelaksana pelayanan transaksi nasabah bank mandiri.
 - b. Penerimaan dan pembayaran transaksi tunai dan non tunai.
- 9) *Security* :
- a. Menjaga keamanan kantor bank baik luar dan dalam.
 - b. Mengarahkan dan membantu nasabah saat akan transaksi.
 - c. Mengatur antrian nasabah.
- 10) *Driver* :
- a. Mengurus dan merawat mobil agar tetap bersih dan siap pakai.
 - b. Melaporkan kerusakan agar segera dilakukan perbaikan.
 - c. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor.

⁶⁷ Wawancara ibu Sheila jabatan teller koordinator pada 15 mei 2018

9. Letak Geografis Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma

Penelitian ini dilakukan di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma

Jember yang beralamatkan⁶⁸ :

Jl. Wijaya Kusuma No. 3-5 Jember

Email : jbr_wijayakusuma@bankmandiri.co.id

Telepon : 0331 486096

Fax : 0331 484370

Sebelah kanan : Masjid Al- Amien masjid jami' Jember

Sebelah kiri : Perumahan warga

Depan : Kantor pendopo Jember

Belakang : Perumahan warga

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data dan analisis merupakan bagian yang mengungkapkan data dihasilkan dalam penelitian yang disesuaikan dengan rumusan masalah dan dianalisa dengan data *relevan*. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Secara beruntutan akan disajikan data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah.

⁶⁸Wawancara bapak aries iswahyudi jabatan *branch operation manager* pada 10 mei 2018

1. Bagaimanakah sistem antrian *teller* yang diterapkan di Bank Mandiri KCP. Wijaya KusumaJember

Konsep teori antrian pertama kali ditemukan dan dikembangkan oleh A.K. Erlang, seorang insinyur Denmark yang bekerja pada perusahaan telepon di Kopenhagen pada tahun 1910. Berawal dari para operator yang kewalahan pada waktu-waktu yang sibuk sehingga membuat para penelpon harus menunggu giliran dengan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan.

Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Tujuan dasar model-model antrian adalah untuk meminimumkan total dua biaya yaitu biaya langsung penyediaan fasilitas layanan dan biaya yang tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani.⁶⁹

Setiap hari kerja banyak masyarakat yang melakukan transaksi dengan bank mandiri. Banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi di pagi hari sebelum mereka berangkat bekerja menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan siang dan sore hari. Hal ini terjadi pada pukul 08.00-11.00 mulai dari hari Senin sampai Jumat. Kemudian pada siang hari mulai terjadi penurunan jumlah kedatangan nasabah. Penurunan ini dikarenakan banyak nasabah yang bekerja sehingga tidak dapat melakukan transaksi di bank⁷⁰. Sedangkan pada sore hari kembali

⁶⁹Petrus lajor ginting, raharjo, *analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller* (semarang:2014), hal 3.

⁷⁰ Observasi,jember ,(08 mei 2018).

terjadi peningkatan jumlah kedatangan nasabah tetapi tidak melebihi pada saat pagi hari.

Bank kini memiliki aplikasi tersendiri sehingga memungkinkan masyarakat untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan fasilitas *E-Commerce*, *Internet Banking*, *SMS Banking*. Namun di samping penggunaan fasilitas-fasilitas tersebut, tidak sedikit masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke bank. Hal ini yang menyebabkan masih terjadinya masalah antrian di beberapa bank. Dalam hal memuaskan para pelanggan, hal ini tidak terlepas dari peranan seorang *teller* bank dalam berinteraksi langsung dengan para pelanggan. *Teller* adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan.⁷¹ Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Salah satunya yaitu bank mandiri yang mempunyai nilai insan Memberikan layanan terbaik dengan cepat, tepat, mudah, akurat dan mengutamakan keputusan pelanggan. Maka dari itu Bank Mandiri menggunakan sistem antrian. Ibu Friska selaku *service quality officer* di Bank Mandiri KC. Jember

Sistem antrian di Bank Mandiri menggunakan sistem *First Come Served (FCFS)* atau *First In First out (FIFO)* yaitu

⁷¹<http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/teller.aspx> pada 09 november 2017

pelanggan yang datang lebih dulu akan dilayani dan bank mandiri menggunakan sitem nomor antrian, jadi setiap nasabah yang ingin bertransaksi di antrian *teller* wajib mengambil nomor antrian. Salah satu tujuan nomor antrian yaitu agar antrian dapat disiplin dan menerapkan budaya antri. Lalu setelah nasabah mendapatkan nomor antrian maka nasabah akan dibantu diarahkan oleh petugas untuk mengisi slip transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah, setelah nasabah memilih slip dan mengisi slip yang sesuai kebutuhan maka petugas mengarahkan nasabah ke jalur antrian yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.⁷²

Senada dengan hal tersebut Bapak Aries Iswahyudi selaku *Branch operation manager* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma.

Saya selaku *branch operation manager* yang mengurus semua operasional dan bertanggungjawab atas semua operasional di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember. salah satunya yaitu pelayanan terhadap nasabah yang harus diberikan dengan pelayanan prima, salah satunya yaitu pelayanan di *teller* dan antrian nasabah yang ingin bertransaksi di *teller*. Sitem antrian di *teller* Bank Mandiri untuk tingkat KCP semua sesuai standart dari kantor pusat yaitu diberi nomor antrian, diarahkan pengambilan slip sesuai kebutuhan dan dibedakan jalur antriannya sesuai kebutuhan transaksi nasabah, dan model antrian antrian di *teller* yaitu dengan sitem banyak jalur dengan satu tahapan. Antrian di *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma pada dasarnya dibedakan menjadi jalur setoran tunai, jalur umum dan jalur khusus. Dan antrian *teller* di Bank Mandiri Wijaya Kusuma Jember dibuat antrian berdiri karena melihat kondisi ruangan dan dengan antrian berdiri *teller* akan lebih sigap dalam mengatasi antrian yang ada di jalur antrian. Hal ini sesuai dengan nilai insan Bank Mandiri yang memberikan layanan terbaik dengan cepat, tepat, mudah, akurat dan mengutamakan keputusan pelanggan.⁷³

⁷²Wawancara ibu friska jabatan *service quality officer* pada 21 mei 2018

⁷³Wawancara bapak aries iswahyudi jabatan *branch operation manager* pada 10 mei 2018

Sistem antrian di *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma ditambah lagi oleh Ibu Sheila Mara Melati selaku koordinator *teller*.

Saya selaku koordinator *teller* yang bertanggung jawab atas transaksi di *teller*, pelayanan prima di *teller* dan antrian nasabah yang ingin bertransaksi di *teller*. Sitem antrian di *teller* bank mandiri semua sesuai *standart* dari kantor pusat yaitu diberi nomor antrian, diarahkan pengambilan slip sesuai kebutuhan dan dibedakan jalur antriannya sesuai kebutuhan transaksi nasabah , dan model antrian antrian di *teller* yaitu dengan sitem banyak jalur dengan satu tahapan. Antrian di *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma pada dasarnya dibedakan menjadi jalur setoran tunai , jalur umum dan jalur khusus. Setoran tunai yaitu jalur yang menggunakan 1 slip dan setoran di bawah 25 juta , jalur umum yaitu jalur tansaksi yang lebih dari 1 slip , penarikan , *transfer*, dan setoran tunai diatas 25 juta , dan jalur khusus yaitu jalur yang digunakan untuk nasabah prioritas , setoran SPBU dan pembayaran pajak.⁷⁴

Sistem antrian di *teller* Bank Mandiri juga dapat tambahan penjelasan dari bapak eky selaku *security* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma :

Saya selaku *security* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma saya juga bertanggung jawab sebagai pengamanan dikantor dan juga sebagai pengatur dan melayani antrian baik antrian di *teller* maupun antrian di *customer service*, di antrian *teller* Bank Mandiri menggunakan sistem antrian tiga jalur yaitu setoran tunai , jalur umum dan jalur khusus. Dan antrian *teller* di bank mandiri menggunkan sitem berdiri akan tetapi jika ada lansia atau ibu hamil akan disediakan tempat duduk dan diberi nomor antrian khusus, jadi nanti petugas *teller* akan melayani sesuai urutannya. Jadi intinya Bank Mandiri akan selalu memberikan pelayanan prima dan pelayanan cepat untuk nasabah Bank Mandiri.⁷⁵

⁷⁴Wawancara ibu Sheila jabatan teller koordinator pada 15 mei 2018

⁷⁵Wawancara bapak eky jabatan security pada 04 juni 2018

Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Tujuan dasar model-model antrian adalah untuk meminimumkan total dua biaya yaitu biaya langsung penyediaan fasilitas layanan dan biaya yang tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani .

Jadi intinya antrian di *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma menggunakan sitem *First Come Served (FCFS)* atau *First In First out (FIFO)* yaitu pelanggan yang datang lebih dulu akan dilayani. Dan menggunakan sitem *Multiple Channel Single Phase* yaitu pada struktur ini subjek pemanggilan populasi yang dilayani akan datang, masuk dan membentuk antrian pada satu baris/aliran pelayanan dan selanjutnya akan berhadapan dengan beberapa fasilitas pelayanan identik yang *parallel*.

Yaitu dengan berbagai jalur dengan satu tahapan pelayanan, pada dasarnya dibedakan menjadi jalur setoran tunai , jalur umum dan jalur khusus. Setoran tunai yaitu jalur yang menggunakan 1 slip dan setoran di bawah 25 juta , jalur umum yaitu jalur transaksi yang lebih dari 1 slip , penarikan , *transfer*, dan setoran tunai diatas 25 juta , dan jalur khusus yaitu jalur yang digunakan untuk nasabah prioritas, setoran SPBU dan pembayaran pajak. Dan di antrian *teller* di Bank Mandiri menggunakan sitem berdiri akan tetapi jika ada lansia atau ibu hamil akan disediakan tempat duduk dan diberi nomor antrian khusus, jadi

nanti petugas *teller* akan melayani sesuai urutannya.⁷⁶ Jadi intinya Bank Mandiri akan selalu memberi pelayanan prima serta pelayanan cepat untuk nasabah bank mandiri.

2. Bagaimanakah penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan *teller* melakukan transaksi untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan.⁷⁷ Tugas seorang *teller* secara umum yaitu manangani, membantu, dan memberikan solusi bagi semua nasabah yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk didalamnya nanti memberikan jasa layanan uang tunai maupun non tunai.

Penentuan jumlah *teller* harus di lakukan dengan benar karena jika jumlah *teller* terlalu banyak maka otomatis *teller* akan banyak menganggur dan jika *teller* terlalu sedikit maka otomatis akan terjadi antrian yang sangat banyak dan sangat tidak memuaskan para nasabah yang mengantri.

Salah satunya Bank Mandiri yang menjaga pelayanan prima, salah satu tindakan Bank Mandiri yaitu dengan menentukan jumlah *teller* Bank Mandiri agar tidak terjadi menumpuknya nasabah yang mengantri diteller. Maka dari itu penentuan *teller* harus di lakukan

⁷⁶Observasi , jember, (15 mei 2018)

⁷⁷Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan perbankan* (jakarta:PT.Gramedia pustakautama:2014), 2.

dengan tepat. Menurut Ibu Friska selaku *service quality officer* di Bank Mandiri KC.jember.

Penentuan jumlah *teller* memang harus diperhitungkan dengan baik karena jika jumlah *teller* terlalu banyak maka otomatis *teller* akan banyak menganggur dan jika *teller* terlalu sedikit maka otomatis akan terjadi antrian yang sangat banyak. Maka dari itu bank Mandiri mempunyai *standart* dalam menentukan jumlah *teller*, *standart* untuk KCP yaitu 2 orang *teller* pelayanan dan satu *teller* koordinator. Untuk penambahan *teller* Bank Mandiri melihat transaksi di setiap *teller* jika rata-rata transaksi 120 sampai 150 transaksi maka masih dikatakan normal dan belum bisa untuk penambahan *teller* akan tetapi jika rata-rata transaksi mencapai 150 sampai 180 di setiap *teller* maka akan ada penambahan 1 petugaas *teller* karena antrian sudah bisa dikatakan *overload* dan menyebabkan antrian panjang.⁷⁸

Penambahan dari Ibu Sheila selaku Koordinator *Teller* di Bank

Mandiri KCP. Wijaya Kusuma bahwasanya :

Penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri sudah mendapatkan *standart* dari kantor Pusat dan di KCP. Wijaya kusuma sudah ditetapkan 2 orang *teller* pelayanan dan 1 *teller* koordinator. Dengan tugas *teller* pelayanan yaitu Pelaksana pelayanan transaksi nasabah Bank Mandiri serta penerimaan dan pembayaran transaksi tunai dan non tunai. Sedangkan *teller* koordinator bertanggung jawab atas jalannya transaksi di *teller*. Di bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Masih bisa dikatakan normal karena transaksi masih 120-150 transaksi di setiap harinya.⁷⁹

Menurut bapak Aries Iswahyudi selaku *Branch operation manager* bahwasanya :

Penentuan jumlah *teller* yang sudah *standart* dari kantor pusat sudah *optimal*, karenadari jumlah *teller* dan kesigapan *teller* di Bank Mandiri Wijaya Kusuma Jember saat melayani nasabah . Akan tetapi di KCP.Wijaya kusuma juga pernah mengalami penumpukan antrian yang panjang di jalur khusus

⁷⁸Wawancara ibu friska jabatan *service quality officer* pada 12 mei 2018

⁷⁹Wawancara ibu Sheila jabatan *teller koordinator* pada 17 mei 2018

karena saat itu setoran SPBU dan Pembayaran pajak memang membutuhkan waktu pelayanan yang agak lama akan tetapi masalah tersebut sudah kami selesaikan dengan penjelasan ke nasabah dan nasabah menyadari akan hal tersebut.⁸⁰

Jadi intinya *Teller* adalah petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan *teller* melakukan transaksi untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan. Dan penentuan jumlah *teller* harus dilakukan dengan baik karena jika jumlah *teller* terlalu banyak maka otomatis *teller* akan banyak menganggur dan jika *teller* terlalu sedikit maka otomatis akan terjadi antrian yang sangat banyak dan sangat tidak memuaskan para nasabah yang mengantri.

Penentuan jumlah teller di Bank Mandiri Wijaya Kusuma Jember dilihat dari transaksi setiap harinya jika setiap hari kerja antrian 150-180 maka perlu penambahan satu petugas *teller*. di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember rata-rata perhari masih dibawah 150 transaksi disetiap *teller* jadi penentuan *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember masih menggunakan 2 *teller* pelayana dan 1 *teller* koordinator.⁸¹ Akan tetapi dengan kesigapan petugas *teller* dan jumlah teller sesuai standart di Mandiri Wijaya Kusuma Jember masih dibilang normal meskipun juga pernah terjadi antrian yang sangat panjang namun masalah tersebut langsung terselesaikan dengan penjelasan kepada nasabah.

⁸⁰Wawancara Bapak Aries Iswahyudi jabatan *Branch operation manager* pada 22 mei 2018

⁸¹Observasi , jember, (22 mei 2018)

3. Bagaimanakah cara meminimalkan waktu tunggu nasabah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember

Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/Pbi/2012 Tentang Penerapan Progam Anti Pencucian Uang Dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum. Dalam peraturan Bank Indonesia ini dijelaskan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa Bank dan memiliki rekening pada bank tersebut.⁸²

Waktu tunggu nasabah saat diantrian *teller* harus dilihat karena nasabah butuh pelayanan cepat dan pelayanan prima. Jika nasabah sudah mengantri terlalu lama di antrian *teller* dan membuat ketidaknyamanan dalam mengantri maka loyalitas nasabah tidak akan didapatkan dan penurunan nasabah yang akan didapatkan .

Maka dari itu Bank Mandiri yang mempunya komitmen dalam pelayanan prima dan pelayanan cepat mempunyai cara dalam hal meminimalkan waktu tunggu nasabah di antrian *teller*. Menurut Ibu Friska selaku *service quality officer* cara meminimalkan waktu tungu nasabah.

Waktu pelayanan yang diberikan oleh *teller* ke nasabah berpengaruh terhadap waktu tungu nasabah , jika *teller* lama dalam transaksi maka waktu tunggu nasabah akan semakin lama dan antrian akan semakin menumpuk, maka dari itu Bank Mandiri mempunyai standar pelayanan

⁸²Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola kualitas layanan perbankan* (jakarta:PT.Gramedia pustaka utama:2014), 70.

untuk transaksi di *teller* , untuk transaksi setoran tunai dengan 1 slip mempunyai *standart* waktu 1 menit 30 detik, untuk jalur umum dengan 1 slip mempunyai *standart* waktu 1 menit 30 detik jika lebih dari 1 slip maka waktu akan menyesuaikan dan jalur khusus seperti setoran SPBU mempunyai *sandart* 2 menit dalam 1 slip jika membawa lebih dari 1 slip maka waktu pelayanan menyesuaikan.⁸³

Penambahan dari Ibu Sheila Mara Melati selaku *teller* koordinator bahwasanya :

Waktu tunggu nasabah harus di perhatikan oleh petugas *teller* dengan waktu pelayan yang sudah *standart* dari kantor pusat maka petugas *teller* harus menerapkan *standart* tersebut , dan cara meminimalkan waktu tunggu nasabah misalkan yang sering terjadi yaitu di antrian khusus yang setoran SPBU karena memang di setoran SPBU menggunakan dan slip lebih dari satu dan memerlukan waktu yang agak lama maka untuk meminimalkan waktu tunggu nasabah *teller* koordinator juga bisa membantu untuk menghitung uang nasabah karena biasanya antrian setoran SPBU membawa uang banyak dan lebih dari satu pecahan. Maka dari itu bantuan dari *teller* koordinator agar waktu tunggu nasabah berkurang.

Hal tersebut juga sampaikan Bapak Aries Iswahyudi selaku *Branch operatin manager* bahwasanya :

Jadi Bank Mandiri akan selalu memberikan pelayanan prima dan pelayanan cepat untuk para nasabah Bank Mandiri , salah satunya dalam hal mengantri di antrian *teller*. Jadi Bank Mandiri Wijaya Kusuma Jember memang menerapkan betul *standart* pelayanan yang diberikan oleh kantor pusat agar terciptanya pelayanan prima dan meminimalkan waktu tunggu nasabah. Jika di *teller* terlihat sepi maka bukan berarti *teller* akan menganggur *teller* mempunyai tugas yaitu sortir uang yang masih layak beredar dan uang yang sudah tidak layak

⁸³Wawancara ibu friska jabatan *service quality officer* pada 23 mei 2018

beredar , jika antrian terlalu banyak di jalur antrian yang biasanya memang membutuhkan bantuan maka teller koordinator juga bisa membantu untuk menghitung uang nasabah agar meminimalkan waktu tunggu nasabah.⁸⁴

Hal ini juga disampaikan oleh bapak Eky selaku *security* di Bank Mandiri Wijaya Kusuma bahwasanya :

Nasabah perlu pelayanan prima dan pelayanan cepat, dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah selain dengan pelayanan cepat dari petugas *teller*, *security* juga menghibau ke nasabah agar datang ke bank pada waktu-waktu yang minim antrian jadi nasabah tidak terlalu lama di dalam antrian dan nasabah juga difasilitasi dengan adanya televisi, bacaan dan tempat duduk untuk lansia, orang berkebutuhan khusus dan orang hamil fasilitas ini berguna untuk membantu nasabah tidak berfokus pada kenyataan bahwa mereka menunggu lama.⁸⁵

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan nasabah untuk mendapatkan pelayanan dari pihak Bank. Waktu tunggu yang lama berisiko menurunkan kepuasan nasabah maka dari itu pelayanan prima dan pelayanan cepat harus dilaksanakan dengan baik. Pernah terjadi penumpukan antrian yang banyak dikarenakan gangguan sistem dan setoran pajak dan setoran SPBU juga banyak dan ini menimbulkan waktu tunggu nasabah bertambah akan tetapi hal tersebut dapat terselesaikan dengan pendekatan secara internal kepada nasabah yang mengantri.⁸⁶ Jadi Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember dalam menanggapi hal meminimalkan waktu

⁸⁴Wawancara bapak aries iswahyudi jabatan *branch operation manager* pada 13 mei 2018

⁸⁵Wawancara bapak eky jabatan *security* pada 05 juni 2018

⁸⁶Observasi, jember, (05 juni 2018)

tunggu nasabah yaitu dengan menerapkan *standart* pelayanan *teller* dengan baik yakni untuk transaksi setoran tunai dengan 1 slip mempunyai standart waktu 1 menit 30 detik, untuk jalur umum dengan 1 slip mempunyai standart waktu 1 menit 30 detik jika lebih dari 1 slip maka waktu akan menyesuaikan dan jalur khusus seperti setoran SPBU. Selain pelayanan cepat dari *teller*, Bank Mandiri juga memberikan fasilitas dengan adanya televisi, bacaan dan tempat duduk untuk lansia, orang berkebutuhan khusus dan orang hamil. Fasilitas ini berguna untuk membantu nasabah tidak berfokus pada kenyataan bahwa mereka menunggu lama.

C. Pembahasan temuan

1. Sistem antrian *teller* yang diterapkan di bank mandiri KCP.

Wijaya KusumaJember.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian teller yang diterapkan di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember menggunakan sistem nomor antrian *teller* setelah nasabah mendapatkan nomer antrian maka nasabah akan dibantu diarahkan oleh petugas untuk mengisi slip transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah, setelah nasabah memilih slip dan mengisi slip yang sesuai kebutuhan maka petugas mengarahkan nasabah ke jalur antrian yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember memiliki tiga jalur antrian *teller* yaitu jalur setoran tunai, jalur umum dan jalur khusus. Dan di Bank

Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember menggunakan antrian *teller* berdiri , antrian ini bertujuan agar petugas *teller* lebih sigap dalam melayani nasabah yang mengantri.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dengan disesuaikan dengan kajian teori, Konsep teori antrian pertama kali ditemukan dan dikembangkan oleh A.K. Erlang, seorang insinyur Denmark yang bekerja pada perusahaan telepon di Kopenhagen pada tahun 1910. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Tujuan dasar model-model antrian adalah untuk meminimumkan total dua biaya yaitu biaya langsung penyediaan fasilitas layanan dan biaya yang tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani.

Jadi aplikasi teori antrian yang digunakan di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember yaitu menerapkan sistem antrian *First Come Served (FCFS)* atau *First In First out (FIFO)* yaitu pelanggan yang datang lebih dulu akan dilayani. Dan menggunakan struktur *Multiple Channel Single Phase* yaitu Pada struktur ini subjek pemangilan populasi yang dilayani akan datang, masuk dan membentuk antrian pada satu baris/ aliran pelayanan dan selanjutnya akan berhadapan dengan beberapa fasilitas pelayanan identik yang *parallel*. Yaitu dengan berbagai jalur dengan satu tahapan pelayanan.

2. Penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember dalam penentuan jumlah *teller* sudah ada *standart* dari kantor pusat bahwasanya jumlah *teller* untuk tingkat KCP di beri 2 *teller* pelayanan dan 1 *teller* koordinator, untuk penambahan jumlah *teller* maka melihat transaksi di setiap *teller* tiap harinya dalam satu bulan jika dalam satu bulan rata-rata satu *teller* melakukan transaksi sebanyak antara 150-180 maka akan ada penambahan jumlah *teller* karena transaksi ini sudah *over limit* akan tetapi jika transaksi di tiap harinya masih dibawah 150 transaksi maka masih belum ada penambahan *teller* dikarenakan jumlah tersebut masih normal. dan di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember rata-rata perhari masih dibawah 150 transaksi disetiap *teller* jadi penentuan *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember masih menggunakan 2 *teller* pelayanan dan 1 *teller* koordinator.

3. Cara meminimalkan waktu tunggu nasabah di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan nasabah untuk mendapatkan pelayanan dari pihak Bank. Waktu tunggu yang lama berisiko menurunkan kepuasan nasabah maka dari itu pelayanan prima dan pelayanan cepat harus dilaksanakan dengan baik.

Hasil dari penelitian ini bahwasanya di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember mempunyai cara dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah. Salah satunya menerapkan *standart* pelayanan *teller* dengan baik yaitu untuk transaksi setoran tunai dengan 1 slip mempunyai standart waktu 1 menit 30 detik, untuk jalur umum dengan 1 slip mempunyai standart waktu 1 menit 30 detik jika lebih dari 1 slip maka waktu akan menyesuaikan dan jalur khusus seperti setoran SPBU mempunyai *sandart* 2 menit dalam 1 slip jika membawa lebih dari 1 slip maka waktu pelayanan menyesuaikan.

Pernah terjadi penumpukan antrian yang banyak dikarenakan gangguan sistem dan setoran pajak dan setoran SPBU juga banyak dan ini menimbulkan waktu tungggu nasabah bertambah akan tetapi hal tersebut dapat terselesaikan dengan pendekatan secara internal kepada nasabah yang mengantri. Selain itu antrian yang dibuat berdiri juga dapat meminimalkan waktu tunggu nasabah karena petugas *teller* akan terus sigap melayani antrian yang berdiri. Selain dari *standart* pelayanan dan sistem antrian berdiri Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember juga memberi fasilitas dengan adanya televisi, bacaan dan tempat duduk untuk lansia, orang berkebutuhan khusus dan orang hamil fasilitas ini berguna untuk membantu nasabah tidak berfokus pada kenyataan bahwa mereka menunggu lama.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Sistem antrian *teller* yang diterapkan di Bank Mandiri KCP. Wijaya

Kusuma Jember.

Sistem antrian *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember menggunakan beberapa sistem yaitu ;

- a. Menggunakan sistem nomor antrian
- b. sistem *First Come Served (FCFS)* atau *First In First out (FIFO)* yaitu pelanggan yang datang lebih dulu akan dilayani.
- c. Menggunakan sistem antrian berdiri.
- d. Menggunakan beberapa jalur antrian yaitu jalur setoran tunai, jalur umum dan jalur khusus.
- e. Menggunakan struktur *Multiple Channel Single Phase* yaitu dengan beberapa jalur antrian dengan satu tahapan pelayanan.

2. Penentuan jumlah *teller* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma

Jember.

Penentuan jumlah *teller* untuk tingkat KCP (kantor cabang pembantu) mempunyai *standart 2 teller* pelayanan dan 1 *teller* koordinator. Untuk penambahan jumlah *teller* maka melihat transaksi di setiap *teller* tiap harinya dalam satu bulan jika dalam satu bulan rata-rata satu *teller* melakukan transaksi sebanyak antara 150-180 maka akan ada penambahan jumlah *teller* karena transaksi ini sudah *over limit* akan tetapi

jika transaksi di tiap harinya masih dibawah 150 transaksi maka masih belum ada penambahan *teller* dikarenakan jumlah tersebut masih normal.

3. Cara meminimalkan waktu tunggu nasabah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember

Waktu tunggu adalah waktu yang digunakan nasabah untuk mendapatkan pelayanan dari pihak Bank. Waktu tunggu yang lama berisiko menurunkan kepuasan nasabah maka dari itu pelayanan prima dan pelayanan cepat harus dilaksanakan dengan baik.

Hasil dari penelitian ini bahwasanya di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember mempunyai cara dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah. Salah satunya menerapkan *standart* pelayanan *teller* dengan baik. Selain itu antrian yang dibuat berdiri juga dapat meminimalkan waktu tunggu nasabah karena petugas *teller* akan terus sigap melayani antrian yang berdiri. Selain dari *standart* pelayanan dan sistem antrian berdiri Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember juga memberi fasilitas dengan adanya televisi, bacaan dan tempat duduk untuk lansia, orang berkebutuhan khusus dan orang hamil fasilitas ini berguna untuk membantu nasabah tidak berfokus pada kenyataan bahwa mereka menunggu lama.

B. Saran

1. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu kami harapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Untuk itu penulis memberikan saran untuk penelitian selanjutnya sebaiknya melakukan penelitian terhadap pembuatan sistem antrian.
2. Penulis menyarankan kepada bank untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal agar meminimalkan waktu tunggu nasabah dan menyarankan pihak bank untuk selalu memberikan pelayanan cepat dan pelayanan prima dalam antrian di *teller* agar kepuasan nasabah dapat meningkat



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an As- *Salam*. 2008. Surabaya. CV As-salam.
- Aminudin. 2005. Prinsip-Prinsip Riset Operasi. Jakarta: Erlangga .
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Grafindo Persada.
- Aulele, Salmon Notje. 2014. *Analisis Sistem Antrian Pada Bank Mandiri Cabang Ambon*, Ambon: UNPATTI.
- Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi (Teori, Paradigma, dan Discourse Teknologi Komunikasi di Masyarakat)*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Bronson, R. 1993. *Teori dan soal-soal OPERATION RESEARCH*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.
- Bustani, Henry. 2005. *Fundamental Operation Research*. Jakarta : PT.gramedia pustaka utama.
- Farhan, Feri. 2013. *Aplikasi dan Simulasi Teori Antrian*, Semarang: Skripsi Universitas Negeri Semarang.
- Ginting, Petrus lajor. 2014. "analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller". Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasanah , Uswatun. 2017 *Peran Pengendalian Internal Terhadap Pelayanan Frontliner Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember*. Jember: IAIN Jember.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2005 "Operations Management (Manajemen Operasi)", Buku 1, Salemba Empat.
- <https://www.bankmandiri.co.id>
- <http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/teller.aspx>
- <http://shiftindonesia.com/memahami-teori-antrian/>.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kakiay, T.J. 2004. *Dasar Teori Antrian untuk Kehidupan Nyata*. Yogyakarta: Andi.

- Mayangsari Yasinta, estik hari prastiwi. 2016. *sistem antrian teller bank mandiri sebagai upaya meningkatkan efisiensi kecepatan transaksi*. Surabaya.
- Moleong, J.Lexi. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Karya.
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Noor, Juliansyah. 2015. *Metode Penelitan Skripsi, Tesis, Disertasi dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Prabowo Fajar, Tibodroastuti. *Penentuan Jumlah Teller Yang Optimal Berdasarkan Metode Antrian (Studi Pada Bank Mega Cabang Pemuda Semarang)*. Semarang
- Prasetijo, Ristiyanti. 2005. *Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tim penyusun. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Basuki

NIM : 083143150

Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam

Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam

Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan ini Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “aplikasi teori antrian untuk menentukan jumlah teller dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember” adalah hasil dari penelitian/karya saya sendiri, Kecuali pada bagian bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 20 Juli 2018



Ahmad Basuki
NIM. 083143150

MATRIX PENELITIAN

Judul Penelitian	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber data	Metodologi	Fokus Masalah
Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah (Study Kasus Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember)	Antrian	Aplikasi teori antrian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dasar teori antrian 2. Model teori antrian: <ul style="list-style-type: none"> • Single Channel-Single Phase • Single Channel-Multi Phase • Multi Channel-Single Phase • Multi Channel-Multi Phase 3. Disiplin antrian <ul style="list-style-type: none"> • First Come Served (FCFS) atau First In First out (FIFO) • Last come First Served (LCFS) atau 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data sekunder <ol style="list-style-type: none"> a) website Bank Mandiri. 2. Data primer <ol style="list-style-type: none"> a) Wawancara dengan manager operasional bank mandiri KCP. Wijaya Kusuma jember b) Wawancara dengan teller bank mandiri KCP. Wijaya kusuma jember. c) Wawancara dengan security bank mandiri KCP.wijaya Kusuma jember. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jenis Penelitian: <i>Field Reseach</i> 2. Pendekatan Penelitian: Kualitatif 3. Metode Pengumpulan data: <ul style="list-style-type: none"> - Observasi - Dokumentasi - Wawancara - Kepustakaan 4. Teknik Analisis: <ul style="list-style-type: none"> - Deskriptif - Kualitatif 5. Keabsahan Data : Triangulasi Sumber 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimanakah sistem antrian yang diterapkan oleh bank mandiri kcp.wijaya kusuma jember ? 2. Bagaimanakah penentuan jumlah teller yang optimal di bank mandiri kcp.wijaya kusuma jember ? 3. Bagaimanakah cara meminimalkan waktu tunggu nasabah di bank mandiri kcp.wijaya kusuma jember ?

	Teller	Mentukan jumlah teller	<p>Last In First out (LIFO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service In Random Order (SIRO) • Priority Service (PS) 			
	Nasabah	Waktu tunggu nasabah	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem antrian yang diterapkan di Teller 2. Penentuan jumlah teller yang optimal 			
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Cara meminimalkan waktu tunggu nasabah 			

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

Lokasi penelitian :

Kantor Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember
Jl. Wijaya Kusuma No. 1
Jember , Jawa timur- 68118
Telepon : (0331)486096

No	Hari / Tanggal	Jenis Kegiatan	TTD
1	07 Mei 2018	Menyerahkan surat penelitian dan proposal penelitian. Ke Bapak Aries Iswahyudi.	
2	09 Mei 2018	Meminta data profil bank mandiri, struktur organisasi serta visi misi bank mandiri. Ke Bapak Aries Iswahyudi.	
3	14 Mei 2018	Wawancara mengenai bagaimana sistem antrian yang diterapkan ke ibu Sheila.	
4	21 Mei 2018	Wawancara mengenai bagaimana penentuan jumlah teller yang optimal dibank mandiri. Ke Ibu Friska.	
5	28 Mei 2018	Wawancara mengenai bagaimana standar pelayanan teller dibank mandiri. Ke ibu Sheila .	
6	04 juni 2018	Wawancara mengenai bagaimana cara meminimalkan waktu nasabah jika antrian panjang di teller. Ke Bapak Eky Noer Permadi.	
7	08 juni 2018	Meminta tanda tangan dan surat pemberitahuan bahwa telah selesai penelitian. Ke Bapak Aries Iswahyudi.	

Mengetahui,

Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember

PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk
KCP. Jember - Wijaya Kusuma

Aries Iswahyudi
Branch Operation Manager

DOKUMENTASI



Dokumentasi selesai wawancara dengan bapak Aries Iswahyudi jabatan *branch operational manager* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember pada 09 mei 2018.



Dokumentasi selesai wawancara dengan ibu Sheila jabatan *Teller* koordinator di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember pada 14 mei 2018.



Dokumentasi selesai wawancara dengan Ibu friska jabatan *Service Quality officer* di Bank Mandiri KC. Jember pada 21 mei 2018.



Dokumentasi selesai wawancara dengan bapak Eky noer permadi jabatan *Security* di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember pada 04 juni 2018.



Dokumentaasi sistem antrian di jalur antrian Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember pada 04 juni 2018.



Dokumentaasi sistem antrian di jalur antrian Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember pada 04 juni 2018.



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax: (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.iain-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B-731 /In.20/7.a/PP.00.9/07/2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember

di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Ahmad Basuki
NIM : 083143150
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpn : 082335156942
Dosen Pembimbing : Dr. Moch.Chotib, S.Ag., MM
NIP : 197107272002121003
Judul Penelitian : Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah di Bank Mandiri KCP. Wijaya Kusuma Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 01 Mei 2018

a. a. Dekan,

Bidang Akademik



Dr. Abdurrahman M. Rokhim, S.Ag., M.E.I

0730830 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip



Nomor : BKJ.R08/JWK/ 0263 /2018
Tanggal : 08 Juni 2018
Lampiran :-

PT Bank Mandiri (Persero)Tbk.
Jember Wijaya Kusuma Branch
Jl. Wijaya Kusuma no. 3-5 Jember
Telp. (0331) 486096-98
Fax. (0331) 484370
jbr_wijayakusuma@bankmandiri.co.id

Kepada Yth
Institut Agama Islam Negeri
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jember

Perihal : **Konfirmasi Penelitian Skripsi**

Merujuk pada surat saudara dengan no. B-661/In.20/7.a/PP.00.9/05/2018 mengenai permohonan izin penelitian, dengan ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Ahmad Basuki
NIM : 083143150

Telah melakukan penelitan skripsi di kantor kami PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk,. Cabang Jember Wijaya Kusuma pada tanggal 07 Mei hingga 08 Juni 2018.

Demikian surat ini kami buat atas perhatian dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Jember, 08 Juni 2018

Mengetahui

PT. BANK MANDIRI (Persero) Tbk

KCP. Jember-Wijaya Kusuma

Anes Iswahyudi

Branch Operation Manager

BIODATA PENULIS



A. KETERANGAN PRIBADI

Nama : Ahmad basuki
Alamat : Jl. Puring Tegal Baru, Paleran,
Umbulsari, Jember
No.Telepon : 082335156942
E-mail : ahmadbasuki781@gmailcom
Tempat Tanggal Lahir : Jember, 20 mei 1995
Kewarganegaraan : Indonesia
Jenis Kelamin : laki-laki
Status : Belum Menikah
Agama : Islam

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN 4 Paleran
2. SMPN 2 Umbulsari
3. SMAN 1 Tanggul
4. IAIN JEMBER

C. PENGALAMAN ORGANISASI

1. Mengikuti organisasi pramuka di SMAN 1 TANGGUL
2. Mengikuti organisasi UKOR di IAIN JEMBER

D. PENGALAMAN KERJA

1. Kerja di proyek PKH di Bank Mandiri KC. Jember
2. Kerja di proyek MCPT di Bank Mandiri KC. Jember

Hormat saya,

(Ahmad basuki)