

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan industri perbankan saat ini tetap menempatkan kantor cabang sebagai pusat interaksi utama dalam menjaga hubungan dengan nasabah. Meskipun pola transaksi masyarakat terus berkembang, layanan tatap muka melalui petugas teller masih menjadi pilar utama bagi transaksi yang membutuhkan verifikasi tingkat tinggi, administrasi dokumen yang kompleks, sampai ke transaksi tunai dengan nominal tinggi yang tidak bisa dilakukan secara mandiri.

Tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan fisik dinyatakan oleh data Bank Indonesia (BI) yang menunjukkan bahwa Uang Kartal yang Diedarkan (UYD) tumbuh sebesar 11,8% (yoy) yaitu Rp. 1.204,5 Triliun pada akhir November 2024. Selain itu, laporan PPATK menyatakan bahwa adanya 3.557.473 laporan transaksi keuangan tunai fisik sepanjang tahun 2025. Angka ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat akan uang tunai dan layanan fisik di kantor cabang khususnya teller masih sangat tinggi dan menjadi salah satu alasan munculnya antrean nasabah yang panjang di industri perbankan.

Pada dasarnya, sistem antrean dapat ditemukan di berbagai jenis instansi pelayanan mulai dari rumah sakit, kantor pos, instansi pemerintahan, hingga supermarket. Namun, setiap instansi memiliki karakteristik kedatangan pelanggan, kompleksitas layanan, dan dampak waktu tunggu yang berbeda-beda. Sektor

perbankan memiliki sejumlah keistimewaan yang menjadikan objek kajian antrian yang paling mendesak untuk dioptimalkan. Pertama, kedatangan nasabah bank tidak datang secara merata sepanjang hari, melainkan terkonsentrasi pada jam-jam tertentu seperti pagi hari setelah kantor dibuka, sebelum jam istirahat, serta pada hari-hari tertentu yang memiliki momen keuangan khusus. Pola kedatangan yang sangat tidak merata ini secara langsung menghasilkan variasi panjang antrian yang ekstrem dalam beberapa hari kerja yang sama. Kedua, layanan teller bank mencakup berbagai jenis transaksi dengan tingkat kompleksitas dan durasi pelayanan yang berbeda-beda dalam satu antrian yang sama, mulai dari penarikan tunai dengan nominal kecil maupun besar, penyetoran tunai dalam jumlah tinggi, penyetoran pajak, pembayaran tagihan, transaksi Valuta Asing, hingga pencairan gaji dalam jumlah besar yang membutuhkan verifikasi dokumen berlapis. Kondisi ini menyebabkan waktu pelayanan antar nasabah sangat bervariasi sehingga tidak dapat diprediksi dengan mudah tanpa pendekatan kuantitatif yang tepat. Perbankan juga merupakan sektor jasa yang beroperasi di bawah pengawasan ketat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan memiliki standar layanan yang terukur, sehingga penelitian berbasis model kuantitatif seperti M/M/s memiliki relevansi langsung untuk implementasi perbaikan operasional yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Berdasarkan pernyataan di atas, terlihat bahwa sektor perbankan memiliki kombinasi antrian yang paling kompleks sekaligus paling terukur dibandingkan instansi layanan lainnya. Tingginya variabilitas kedatangan nasabah dan dampak langsung waktu tunggu terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah menjadikan bank

sebagai objek paling tepat dan relevan untuk dianalisis menggunakan teori antrean. Oleh karena itu, penelitian ini bukan hanya didasarkan pada permasalahan operasional yang nyata, tetapi juga didukung oleh karakteristik institusional perbankan yang secara inheren sesuai dengan pendekatan kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini.

Keberadaan kantor bank umum yang tersebar di Indonesia mencerminkan aktivitas keuangan yang berlangsung di industri perbankan. Jumlah kantor bank umum yang besar menunjukkan intensitas pelayanan keuangan fisik yang tinggi. Jawa Barat merupakan provinsi dengan jumlah kantor bank umum terbesar kedua di Indonesia setelah DKI Jakarta. Berikut data yang mendukung pernyataan tersebut:

Tabel 1.1
Jumlah Kantor Bank Umum di Indonesia

No	Provinsi	Jumlah Kantor Bank Umum
1	DKI Jakarta	2.412
2	Jawa Barat	1.985
3	Jawa Timur	1.876
4	Jawa Tengah	1.642
5	Sumatera Utara	1.105
6	Banten	978
7	Sulawesi Selatan	865
8	Sumatera Selatan	812
9	Riau	756

10	Kalimantan Timur	654
11	Bali	602
12	Lampung	588
13	Sumatera Barat	534
14	Kalmantan Selatan	521
15	Nusa Tenggara Barat	410
16	Kalimantan Barat	402
17	DI Yogyakarta	398
18	Nusa Tenggara Timur	356
19	Papua	321
20	Kalimantan Tengah	315
21	Kepulauan Riau	312
22	Sulawesi Utara	287
23	Jambi	284
24	Sulawesi Tengah	263
25	Sulawesi Tenggara	241
26	Bengkulu	198
27	Papua Barat	187
28	Maluku	174
29	Bangka Belitung	176
30	Kalimantan Utara	142
31	Maluku Utara	139

32	Gorontalo	118
33	Sulawesi Barat	102
34	Papua selatan, Papua Tengah, Papua Pegunungan, Papua Barat Daya (Gabungan)	614
Total		21.035

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (2025)

Tabel 1.2 merupakan data jumlah kantor bank umum di Indonesia tahun 2025, dan Jawa Barat menempati urutan ke 2 setelah DKI Jakarta sebagai provinsi yang memiliki jumlah kantor cabang terbanyak di Indonesia. Tingginya jumlah kantor Bank umum di Provinsi Jawa Barat mencerminkan intensitas transaksi fisik yang tinggi serta potensi terjadinya antrean layanan, khususnya pada jam sibuk operasional. Adapun data jumlah kantor Bank umum di Jawa Barat sebagai berikut:

Tabel 1.2

Jumlah Kantor Bank Umum di Provinsi Jawa Barat

No	Kabupaten/Kota	Jumlah Kantor Bank Umum
1	Kota Bandung	245
2	Kabupaten Bandung	162
3	Kota Bekasi	154
4	Kabupaten Bekasi	148
5	Kota Depok	136
6	Kota Bogor	118
7	Kabupaten Bogor	112

8	Kota Cimahi	74
9	Kabupaten Karawang	71
10	Kabupaten Cirebon	63
11	Kota Cirebon	58
12	Kabupaten Garut	52
13	Kabupaten Sukabumi	49
14	Kota Tasikmalaya	41
15	Kabupaten Tasikmalaya	41
16	Kabupaten Indramayu	39
17	Kabupaten Subang	37
18	Kabupaten Purwakarta	33
19	Kabupaten Kuningan	28
20	Kabupaten Sumedang	26
21	Kabupaten Ciamis	22
22	Kota Banjar	11
Total		1985

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (2025)

Berdasarkan tabel 1.3 Kota Bandung menempati posisi tertinggi dalam jumlah kantor bank umum yang menunjukkan bahwa interaksi tatap muka dan layanan konvensional masih menjadi instrumen krusial dalam membangun kepercayaan nasabah di Kota Bandung.

Namun, tingginya jumlah kantor fisik juga mencerminkan besarnya volume transaksi harian yang harus dilayani secara langsung. Tingginya konsentrasi

nasabah di satu wilayah secara langsung akan meningkatkan beban operasional pada setiap kantor cabang yang jika tidak diimbangi dengan pengaturan antrian yang tepat, akan memicu penumpukan antrian.

Oleh karena itu, efisiensi waktu tunggu pelayanan pada teller masih menjadi perhatian utama karena waktu tunggu yang panjang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat dalam kualitas layanan, kepuasan nasabah, hingga reputasi bank sebagai institusi keuangan yang profesional. Tantangan yang sering dihadapi bank adalah ketidakseimbangan antara tingkat kedatangan nasabah dan kapasitas teller yang tersedia di kantor. Pola kedatangan nasabah yang tidak merata setiap harinya seperti lonjakan pada waktu tertentu seperti awal dan akhir bulan, tanggal 17 setiap bulannya, dan sebelum *long weekend* semakin mempersulit pengelolaan sistem antrian teller. Berikut ini adalah data estimasi jumlah nasabah Aparatur Sipil Negara (ASN) yang tersebar di berbagai Bank di kota Bandung pada tahun 2025 :

Tabel 1.3

Estimasi Jumlah Nasabah ASN di Berbagai Bank di Kota Bandung Tahun 2025

No	Nama Bank	Jenis Bank	Estimasi Nasabah ASN di Kota Bandung	Persentase (%)
1	Bank BJB (Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten)	Bank Daerah	14.950	38,1%
2	Bank BRI (Bank Rakyat Indonesia)	Bank BUMN	8.200	20,9%
3	Bank Mandiri	Bank BUMN	6.500	16,6%

4	Bank BNI (Bank Negara Indonesia)	Bank BUMN	5.100	13,0%
5	Bank BCA (Bank Central Asia)	Bank Swasta	2.300	5,9%
6	Bank BTN (Bank Tabungan Negara)	Bank BUMN	1.200	3,1%
7	Bank BSI (Bank Syariah Indonesia)	Bank Syariah	800	2,0%
8	Bank Lainnya	Campuran	130	0,4%
Total			39.180	100%

Sumber : Wawancara Bank BJB (2025), OJK (2025), dan BPS Kota Bandung (2025)

Berdasarkan tabel 1.4 diatas, dapat diketahui bahwa Bank bjb memiliki nasabah ASN paling banyak dibanding bank lain di kota Bandung dengan jumlah sebesar 14.950 nasabah atau sekitar 38,1% dari total nasabah ASN yang tersebar di berbagai bank. Angka ini jauh melampaui bank-bank lain seperti bank BRI yang berada di posisi kedua sebanyak 8.200 nasabah (20,9%), dan bank Mandiri di posisi ketiga dengan 6.500 nasabah (20.9%). Adapun bank swasta seperti Bank BCA, Bank BTN, Bank BSI, serta bank-bank lainnya secara keseluruhan hanya menyumbang 11,4% dari total nasabah ASN di kota Bandung.

Dominasi Bank BJB dalam segmen nasabah ASN ini tidak terlepas dari perannya sebagai bank pembangunan daerah yang secara historis telah menjadi mitra utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan aparatur negara, termasuk layanan penggajian (payroll), penyaluran tunjangan, dan berbagai transaksi administratif keuangan pemerintahan. Hal ini diperkuat oleh keberadaan

kantor-kantor cabang BJB yang tersebar strategis di sekitar pusat-pusat pemerintahan di Kota Bandung, salah satunya adalah Bank BJB KCP PEMKOT Bandung yang berlokasi di Jl. Wastukencana No. 21 dan melayani lebih dari 2.000 ASN di lingkungan Pemerintah Kota Bandung. Tingginya konsentrasi nasabah ASN di Bank BJB secara langsung berdampak pada tingginya volume transaksi harian, khususnya pada hari-hari tertentu seperti awal bulan, akhir bulan, dan tanggal 17 setiap bulannya yang merupakan jadwal pencairan gaji ASN, sehingga memunculkan permasalahan antrean yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Di Bank bjb KCP PEMKOT Bandung teller tetap menjadi *Frontliner* yang penting dalam melayani berbagai transaksi seperti penyetoran pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pajak kendaraan bermotor, transaksi Valuta Asing (VALAS), setoran dalam jumlah besar, pembukaan rekening baru, hingga pencairan gaji Aparatur Sipil Negara (ASN). Namun, tingginya volume transaksi seringkali tidak sebanding dengan kapasitas layanan yang tersedia, yang memicu terjadinya antrean panjang terutama pada jam sibuk. Tanpa analisis antrean yang tepat, risiko penurunan kepuasan nasabah menjadi sangat tinggi.

Bank bjb KCP PEMKOT Bandung memiliki 2 teller yang ditempatkan pada sistem antrean yang bertugas untuk melayani para nasabahnya yang ingin melakukan pembayaran tagihan dan pembelian keperluan sehari-hari seperti listrik dan air, penyetoran tunai, penarikan tunai, pembayaran tagihan biaya pendidikan, pembayaran pajak, transaksi jual beli valuta asing, dan safe deposit box. Berdasarkan kondisi tersebut dapat disimpulkan bahwa di bank bjb KCP PEMKOT

Bandung menggunakan model antrean *Multi-Channel Single-Phase (M/M/s)* karena nasabah yang datang perlu mengambil nomor antrean, melakukan transaksi di teller 1 atau 2, dan transaksi tersebut selesai.

Jumlah nasabah yang datang sulit diprediksi terutama pada hari-hari tertentu seperti awal bulan, akhir bulan, setiap tanggal 17 setiap bulannya, beberapa hari sebelum *long weekend*, dan pada setiap bulan November utamanya adalah untuk Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Pelayanan yang diberikan saat ini dirasa belum optimal dikarenakan masih terdapatnya antrean yang panjang dan waktu pelayanan yang mencapai 40 menit pada bagian teller. Adapun data mengenai jumlah nasabah ASN di cabang-cabang bjb di kota Bandung berada pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1.4
Jumlah nasabah ASN di cabang-cabang bjb di Kota Bandung

No	Cabang bjb	Jumlah Nasabah ASN
1	Bank bjb KCP Pemkot Bandung	2.000
2	Bank bjb KCP BKD Provinsi Jawa Barat	1.800
3	Bank bjb KCP Gedung Sate	1.500
4	Bank bjb Cabang Utama Bandung	1.200
5	Bank bjb KC Buah Batu	1.000
6	Bank bjb KC Suci	950
7	Bank bjb KC Tamansari	900
8	Bank bjb KC Sukajadi	850
9	Bank bjb KCP R.E. Martadinata	500
10	Bank bjb KCP Otista	500

11	Bank bjb KCP Simpang Dago	450
12	Bank bjb KCP Sarijadi	450
13	Bank bjb KCP Kopo	450
14	Bank bjb KCP Leuwi Panjang	400
Total		14.950

Sumber : Wawancara

Data tersebut menunjukkan bahwa Bank bjb KCP PEMKOT Bandung memiliki jumlah Nasabah ASN paling banyak dibandingkan dengan kantor cabang lain karena lokasinya yang strategis yaitu berada di pusat pemerintahan Kota Bandung di Jl. Wastukencana No. 21, Kelurahan Tamansari, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung. Kantor cabang ini berfungsi sebagai sentral layanan keuangan utama bagi lebih dari 2000 Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan Pemerintahan Kota Bandung. Kedekatan geografis dengan berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) menjadikan kantor ini sebagai titik tumpu utama untuk seluruh aktivitas administrasi keuangan pemerintahan Kota Bandung, mulai dari pengelolaan penggajian (Payroll), penyaluran tunjangan, pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pajak kendaraan bermotor, transaksi Valuta Asing (VALAS), setoran dan penarikan tunai, serta pembukaan rekening baru. Selain itu, cabang ini juga melayani pembayaran tagihan rutin seperti listrik dan air, pembayaran biaya pendidikan, hingga layanan Safe Deposit Box. Oleh karena itu, peneliti memilih Bank bjb KCP PEMKOT Bandung sebagai lokasi penelitian dalam upaya mendalami masalah sistem antreannya.

Observasi dilakukan di area antrean teller Bank bjb KCP PEMKOT Bandung selama 5 hari yaitu Rabu, 18 Februari 2026, Kamis, 19 Februari 2026, Selasa, 5

Mei 2026, Rabu, 6 Mei 2026, dan Kamis, 7 Mei 2026. Jam sibuk berada pada pukul 10.00 WIB sampai 12.00 WIB. Observasi dilakukan pada hari-hari tersebut karena relevan dengan kemungkinan para nasabah akan melakukan transaksi bersamaan yaitu awal bulan, sebelum long weekend, dan tanggal 17 setiap bulannya yang mana pada saat observasi tanggal 17 februari adalah hari libur nasional oleh karena itu para nasabah otomatis akan beralih ke tanggal 18 februari. Pada kondisi tersebut, rata-rata jumlah Nasabah yang dilayani teller mencapai 16 nasabah per jam. Hal ini terjadi karena pada waktu tersebut banyak nasabah yang bertransaksi di waktu sebelum jam istirahat dimulai. Tetapi, walaupun pada periode waktu tersebut nasabah yang datang terbilang banyak, teller yang beroperasi tetap 2 teller saja dengan periode jam istirahat yang bergiliran dengan 1 jam istirahat setiap tellernya. Berikut tabel antrian paling panjang setiap harinya :

Tabel 1.5
Antrian di teller

No	Hari	Panjang Antrian (orang)
1	Rabu, 18 Februari 2026	12
2	Kamis, 19 Februari 2026	15
3	Selasa, 5 Mei 2026	16
4	Rabu, 6 Mei 2026	11
5	Kamis, 7 Mei 2026	14

Sumber data : Observasi 2026

Tabel 1.6 menunjukkan bahwa panjang antrian rata-rata pada masing-masing

hari menunjukkan variasi tertentu. Pada hari Rabu, 6 Mei 2026 menjadi hari dengan panjang antrian paling singkat yaitu 11 orang karena pada hari itu waktu antar kedatangan para nasabah tidak terlalu berdekatan. Selanjutnya, pada Selasa, 5 Mei 2026 menjadi antrean paling panjang karena nasabah cenderung datang lebih awal untuk menghindari antrean jam istirahat, namun justru menyebabkan penumpukan di jam tersebut. Berikut tabel rata-rata pelayanan di hari-hari observasi:

Tabel 1.6
Rata-rata pelayanan nasabah

Hari	Jumlah waktu pelayanan	Jumlah Nasabah (Orang)	Rata-rata Pelayanan (menit)
Rabu, 18 Februari 2026	703,38	78	9.01
Kamis, 19 Februari 2026	677,48	82	8.26
Selasa, 5 Mei 2026	580,82	91	6.38
Rabu, 6 Mei 2026	601,33	83	7.24
Kamis, 7 Mei 2026	589,27	87	6.77

Sumber data : Observasi 2026

Hasil observasi diperoleh rata-rata waktu pelayanan Nasabah di teller seperti pada tabel 1.7. Rata-rata waktu pelayanan sendiri dihitung dengan membagi antara jumlah nasabah pada hari yang ingin dihitung dengan jumlah waktu pelayanan selama teller beroperasi. Waktu pelayanan pada hari Selasa, 5 Mei 2026 adalah 6.38

menit, lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan rata-rata di hari yang lain. Hal ini dikarenakan pada waktu tersebut transaksi yang dilakukan sebagian besar tidak memerlukan waktu lama. Waktu pelayanan rata-rata paling lama terlihat di hari Rabu, 18 Februari 2026 yaitu 9,01 menit. Hal ini disebabkan oleh adanya beberapa transaksi yang membutuhkan waktu pelayanan yang lebih banyak walaupun jumlah nasabah yang datang tidak sebanyak hari lain dan juga hari tersebut adalah hari dimana tanggal 17 Februari adalah hari dimana banyak nasabah yang melakukan pencairan gaji dan tanggal tersebut adalah hari libur yang mana otomatis nasabah yang ingin melakukan pencairan gaji akan berpindah ke tanggal 18 Februari. Selain itu, hasil observasi juga menunjukkan waktu tunggu paling lama yang dialami nasabah sebagai berikut :

Tabel 1.7

Waktu Tunggu Paling lama

Hari	Teller aktif	Waktu tunggu paling lama (menit)
Rabu, 18 Februari 2026	2	44,01
Kamis, 19 Februari 2026	2	19,56
Selasa, 5 Mei 2026	2	35,16
Rabu, 6 Mei 2026	2	13,56
Kamis, 7 Mei 2026	2	18,20

Sumber : Observasi 2026

Data tersebut menunjukkan bahwa pada periode jam sibuk, waktu tunggu nasabah dapat mencapai lebih dari 40 menit dengan jumlah teller aktif sebanyak

dua orang. Pada hari Rabu, 6 Mei 2026 menjadi waktu tunggu dengan waktu tunggu paling singkat dibanding dengan hari lain yaitu 13,56 menit karena jumlah nasabah yang datang setiap jam-nya tidak terlalu banyak sehingga pelayanan kedua teller cukup cepat dan antrean tidak terlalu panjang. Pada hari Rabu, 18 Februari 2026 menjadi hari dengan waktu tunggu paling tinggi yaitu mencapai 44,01 menit dikarenakan ada nasabah dengan waktu pelayanan hampir 60 menit sehingga nasabah yang datang dalam waktu yang berdekatan diharuskan untuk menunggu lebih lama karena teller yang beroperasi pada saat waktu tersebut hanya 1 saja. Berdasarkan hal tersebut, dapat dikatakan bahwa kinerja teller kurang efisien karena pelayanan yang terlalu lama dapat menyebabkan antrean yang menumpuk dan pelayanan yang melebihi kapasitas teller itu sendiri.

Hingga saat ini, evaluasi terhadap performansi sistem layanan di kantor bank bjb KCP PEMKOT Bandung masih cenderung bersifat observasional dan belum didukung oleh analisis kuantitatif yang komprehensif. Belum adanya studi yang menerapkan model antrean *Multi-Channel Single-Phase (M/M/s)* mengakibatkan optimalisasi jumlah teller dan distribusi beban kerja belum terukur secara ilmiah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan guna memberikan landasan matematis dalam mengevaluasi efisiensi sistem, meminimalkan waktu tunggu nasabah, serta meningkatkan efektivitas operasional bank.

Berdasarkan dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem antrean di Bank bjb KCP PEMKOT Bandung. Sehingga perusahaan dapat menentukan waktu tunggu rata-rata, panjang antrean, dan tingkat utilisasi teller untuk dapat melayani nasabah sebaik-baiknya. Maka penulis

mengambil judul "ANALISIS EFISIENSI WAKTU TUNGGU LAYANAN TELLER MENGGUNAKAN METODE MULTI CHANNEL SINGLE PHASE DI BANK BJB KCP PEMKOT BANDUNG"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, adanya permasalahan pada :

1. Jumlah nasabah yang mengantre terlalu panjang.
2. Waktu pelayanan teller pada hari dan jam tertentu terlalu lama.
3. Waktu tunggu nasabah sebelum dilayani terlalu lama.
4. Belum terdapat analisis kuantitatif berbasis model antrean M/M/S untuk mengevaluasi efisiensi sistem pelayanan teller di Bank BJB KCP Pemkot Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan Identifikasi Masalah, didapat Rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem antrean layanan teller dengan menggunakan model antrean M/M/s.
2. Bagaimana kinerja sistem antrean layanan teller dengan menggunakan model antrean M/M/s.
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam efisiensi sistem antrean pada layanan teller.
4. Bagaimana evaluasi sistem antrean layanan teler menggunakan model M/M/s.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah penelitian, maka Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Sistem antrean layanan teller dengan menggunakan model antrean M/M/s.
2. Kinerja sistem antrean layanan teller dengan menggunakan model antrean M/M/s.
3. faktor pendukung dan penghambat dalam efisiensi sistem antrean pada layanan teller.
4. Evaluasi sistem antrean layanan teller menggunakan model M/M/s.

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian menjelaskan bagaimana penelitian dapat memberikan manfaat dari baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Teoritis/ Akademis

Menambah wawasan dan pemahaman ilmiah mengenai teori antrean khususnya model *Multi Channel Single Phase (M/M/s)* dalam konteks pelayanan perbankan, sehingga memperluas kompetensi penulis dalam bidang manajemen operasi.

1.5.2 Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi panduan konkret untuk mengevaluasi dan merumuskan sistem antrean di bank bjb KCP PEMKOT Bandung

1.5.2.1 Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini memiliki kegunaan untuk :

1. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai metode antrean dalam perbankan.
2. Mengetahui secara langsung sistem antrean yang dipakai di bank bjb KCP PEMKOT Bandung.
3. Menjadi lebih mengerti mengenai waktu tunggu nasabah pada teller.
4. Mengimplementasikan teori dan ilmu yang diperoleh di perkuliahan pada dunia kerja.

1.5.2.2 Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, penelitian ini memiliki kegunaan untuk :

1. Memberikan informasi berbasis data mengenai kondisi aktual antrean, waktu tunggu, dan utilisasi teller sehingga bank memiliki dasar kuantitatif untuk mengevaluasi sistem pelayanannya
2. Membantu manajemen dalam pengambilan keputusan operasional seperti penentuan jumlah teller ideal, pengaturan jadwal kerja, atau perbaikan alur pelayanan.
3. Meningkatkan efisiensi operasional melalui rekomendasi yang dapat membantu menekan waktu tunggu tanpa harus menambah biaya besar atau sumber daya baru.
4. Meningkatkan kualitas layanan dengan memperbaiki pengalaman nasabah di lini pelayanan langsung yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap

kepuasan dan loyalitas nasabah.

5. Memberikan masukan strategis untuk memaksimalkan sinergi antara layanan teller fisik dan layanan digital, sehingga bank dapat menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masa kini.

1.5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya, Penelitian ini memiliki kegunaan :

1. Menjadi referensi atau literatur tambahan bagi peneliti selanjutnya dalam mengaplikasikan Teori Antrean, Khususnya model Multi-Channel Single-Phase pada sektor jasa perbankan.
2. Hasil perhitungan waktu tunggu, panjang antrean, dan tingkat utilisasi teller dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai data dasar untuk membandingkan efisiensi layanan antar cabang bank atau instansi pelayanan publik lainnya.
3. Memberikan informasi dasar mengenai pola kedatangan nasabah dengan karakteristik khusus, yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN), yang memiliki kecenderungan lonjakan transaksi pada waktu-waktu tertentu.
4. Menjadi acuan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan menambah variabel yang belum dibahas secara mendalam.
5. Landasan meneliti model antrean yang lebih kompleks, seperti Multi-Channel Multi-Phase apabila di masa depan terdapat penambahan fase layanan pada sistem operasional teller Bank bjb.