

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan syariah yang mendasarkan kegiatannya dengan syariat Islam, yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas ekonomi dengan jalan mengembangkan kemandirian umat melalui kegiatan penghimpunan dengan penyaluran dana,¹ Keberadaan Perbankan Syariah di Indonesia bertujuan untuk memwadhahi penduduk di negara Indonesia dalam melakukan transaksi sosial sesuai syariat (*bermuamalah*) yang hampir seluruh penduduknya beragama Islam. Jumlah penduduk Indonesia mencapai 264.000.000 jiwa pada tahun 2017, dari jumlah tersebut 207.176.162 jiwa penduduk Indonesia yang memeluk agama Islam. Itu artinya 80% penduduk Indonesia seharusnya menggunakan jasa perbankan yang bersifat Syariah.²

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

¹ Nursalamah Ayu, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bri Syariah Cabang Cirebon' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, 2012), h. 1

² Cynthia Alkalah, 'Analisis Pemahaman Masyarakat Terhadap Bank Syariah Mandiri Studi Bank Syariah Mandiri Sumbawa', Jurnal Universitas Teknologi Sumbawa, 19.5 (2016), 1-23 (h. 1-2)

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 bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan. Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dan calon nasabahnya. Selain produk-produk yang ditawarkan, pelayanan adalah hal yang sangat penting terutama dalam dunia perbankan. Saat melakukan transaksi di Bank, pegawai Bank yang paling sering di jumpai adalah pegawai *frontliner*, salah satunya seperti *teller*. *Teller* bertugas untuk melayani dan membantu setiap nasabah yang datang.³ Kualitas pelayanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan terlalu lama mengantri. Dengan

³ Ahmad Basuki, 'Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018), h. 2

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

Banyaknya nasabah yang mengantri mengakibatkan nasabah merasa tidak nyaman hal ini dikarenakan nasabah berasumsi bahwa mereka membuang-buang waktu. Nasabah akan merasa senang apabila diberikan pelayanan tanpa menunggu antrian yang panjang. Sehingga untuk meminimalkan hal tersebut perlu diterapkannya teori antrian. Dahoklory dan Ismail mengutarakan bahwa antrian dapat terjadi apabila bagian dari sarana prasarana kapasitasnya tidak terpenuhi dengan kedatangan nasabah, sehingga membutuhkan waktu tunggu untuk menunggu pelayanan. Nasabah yang datang tidak bisa diketahui, dan keperluannya juga bermacam-macam.⁴

Teori antrian merupakan studi matematika dari antrian atau garis tunggu. Garis tunggu adalah 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

⁴ Asis Sundari Sukma Intan Margasiwi and Hery Purnomo, 'Optimalisasi Antrean Pelayanan Customer Service Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center', *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 1 (2022), 41–45. (h. 41-42)

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

Analisis antrian pertama kali diperkenalkan oleh A. K. Erlang, yang mempelajari fluktuasi permintaan fasilitas telepon dan keterlambatan pelayanannya, saat ini analisis antrian banyak diterapkan di bidang bisnis (bank, supermarket), industri (pelayanan mesin otomatis), transportasi (pelabuhan udara, laut, kantorpos) dll.

Seperti halnya analisis Markov,⁶ sebuah teknik matematika yang digunakan untuk memprediksi perilaku masa depan berdasarkan data perilaku sebelumnya. Analisis antrian memberikan informasi probabilitas yang dinamakan *opening characteristics*, yang dapat membantu pengambil keputusan dalam merancang fasilitas pelayanan antrian untuk mengatasi permintaan pelayanan yang fluktuatif secara acak dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya menunggu.

⁵ Basuki, 'Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah.' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018), h. 3

⁶ Hendy Tannady, 'Simulasi Antrian: Suatu Tinjauan Konsep Pustaka', *Journal of Industrial Engineering and Management Systems* 6, 1 (2013), 23–32 (h. 24)

Dalam operasional sehari-hari sebuah bank, waktu tunggu nasabah dalam antrian merupakan faktor kritis yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dan efisiensi layanan. Peningkatan jumlah nasabah yang datang ke bank dapat menyebabkan peningkatan waktu tunggu yang berdampak negatif pada pengalaman pelanggan. Salah satu faktor yang mempengaruhi waktu tunggu ini adalah jumlah *teller* yang tersedia untuk melayani nasabah. Jika jumlah *teller* terlalu sedikit, waktu tunggu nasabah cenderung meningkat karena kapasitas layanan terbatas. Di sisi lain, jika jumlah *teller* terlalu banyak, bank mungkin mengalami biaya operasional yang tidak efisien. Maka dari itu, penting untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal agar dapat meminimalkan waktu tunggu nasabah dalam antrian sambil mempertimbangkan efisiensi operasional bank.

Bank Syariah Indonesia KC S Parman 1 Bengkulu dalam penerapan teori antrianya telah menggunakan struktur *Multi-channel single-phase*, dimana terdapat lebih dari satu jalur pelayanan, akan tetapi masih banyak nasabah yang merasa masih terlalu lama dalam mengantri. Hal ini terjadi karena banyak nasabah butuh pelayanan cepat terutama pada saat jam-jam sibuk, sementara yang melayani hanya dua *teller* saja dan satu *teller* cadangan. Belum lagi masalah sistem layanan internet yang terkadang masih terganggu, Waktu tunggu yang lama sering kali menyebabkan

ketidakpuasan nasabah, yang dapat berdampak negatif pada loyalitas dan reputasi bank. Ketidak efisienan dalam pengelolaan antrian, di mana jumlah teller tidak sebanding dengan volume kedatangan nasabah, semakin memperburuk situasi ini. Selain itu, pada jam-jam sibuk, sistem antrian yang tidak terstruktur dapat menciptakan kepadatan yang mempengaruhi pengalaman nasabah secara keseluruhan. Oleh karena itu, penerapan teori antrian menjadi penting untuk menganalisis dan mengoptimalkan sistem pelayanan, mengingat pentingnya mengurangi waktu tunggu untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan efisiensi operasional bank.⁷ Melihat permasalahan yang muncul mengenai antrian yang lama. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti dan mengkaji lebih dalam bagaimana pengaplikasian teori antrian pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1, yang berfokus pada penentuan teori antrian untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal guna meminimalkan waktu tunggu nasabah. dengan judul **“APLIKASI TEORI ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH TELLER DALAM MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU NASABAH (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC S Parman 1 Bengkulu).**

⁷ Observasi, BSI Bengkulu KC S Parman 1 Pada Tanggal 11 September 2024

B. Batasan Masalah

Agar pembahasan tidak menyimpang dari permasalahan yang sebenarnya, maka peneliti memberi batasan masalah. Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan teori antrian untuk menentukan jumlah *teller* guna meminimalkan waktu tunggu nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman 1.

C. Rumusan Masalah

Dari permasalahan yang telah diuraikan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana antrian di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1?
2. Bagaimana penerapan teori antrian untuk menentukan jumlah *teller* dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui antrian di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1
2. Untuk mengetahui penerapan teori antrian untuk menentukaan jumlah teller dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1

E. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaa atau signifikansi teoritis dan praktis sebagai berikut:

a. Kegunan Teoritis

1) Bagi pihak akademis kampus

Adapun manfaat teoritis yang diperoleh dari penelitian ini yaitu diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu dalam menambah kajian maupun referensi bagi mahasiswa/i dan juga sebagai bahan pendukung bagi penelitian tentang aplikasi teori antrian dalam menentukan jumlah teller dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah pada Bank Syariah.

2) Bagi penulis

Sebagai sarana untuk menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis terkait permasalahan yang diteliti yaitu tentang aplikasi teori antrian dalam menentukan jumlah teller dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah pada Bank syariah inonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman 1, yang nantinya dapat dimanfaatkan untuk mengetahui siste antrian dan cara meminimalkan

waktu tunggu nasabahnya, serta sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada program studi perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi pada program studi perbankan syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UINFAS Bengkulu.

3) Bagi mahasiswa dan peneliti lainnya

Sebagai bahan awal kajian ilmu, dan acuan dasar untuk penelitian lanjutan bagi mahasiswa/i lainnya, khususnya di bidang perbankan syariah, yang meneliti terkait bagaimana aplikasi teori antrian untuk menentukan jumlah teller dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Bengkulu S Parman 1.

2. Manfaat Praktis

Bagi institusi terkait, penelitian ini juga diharapkan bermanfaat bagi institusi keuangan syariah khususnya Bank Syariah Indonesia area Bengkulu agar dapat terus melakukan pengembangan terkait sistem antrian dan cara meminimalkan waktu tunggu nasabah sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada nasabah dan bermanfaat lebih luas dikalangan masyarakat.

F. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilaksanakan oleh Sari, V A 2022, berdasarkan hasil penelitian dengan judul “optimalisasi

pelayanan nasabah teller berdasarkan sistem antrian (*queuing system*) pada bank syariah indonesia (BSI) Kcp Kencong Jember". Yang bertujuan untuk mengetahui sistem antrian (*queuing system*) pada pelayanan nasabah teller yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember dalam melayani nasabah dan Pelayanan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan sistem antrian (*queuing system*) pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember. Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini adalah BSI KCP Kencong Jember menggunakan sistem antrian *single channel-single phase* (satu jalur satu tahap). Namun, jika ada *event-event* BSI KCP Kencong menggunakan sistem antrian Multi Channel Single Phase (banyak jalur satu tahap). Disiplin antrian yang digunakan yaitu sistem *First Come First Server (FCFS)*, BSI KCP Kencong Jember dalam meningkatkan kepuasan nasabah berdasarkan sistem antrian dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa pada bagian *Reliability* (keandalan) nasabah merasa puas, *Assurance* (jaminan) nasabah puas, *Tangibles* (Berwujud/bukti fisik) belum puas, *Empaty* (empati) nasabah puas, dan *Responsiveness* (ketanggapan) nasabah sudah puas.⁸

⁸ V A Sari, 'Optimalisasi Pelayanan Nasabah Teller Berdasarkan Sistem Antrian (Queuing System) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp

Penelitian yang dilakukan oleh Margasiwi, Asis Sundari, Sukma Intan, Purnomo, dan Hery 2022, dengan judul “Optimalisasi Antrean Pelayanan *Customer Service* Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center”. Pendekatan penelitian ini adalah kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja sistem antrean yang terjadi saat ini sudah optimal dengan tersedianya dua *customer service*. Perbedaan penelitian ini terletak pada pengaplikasian sistem antrian pada *customer service* dan menggunakan metode kuantitatif sedangkan persamaan penelitiannya Pengaplikasian antrian pada nasabah bank.⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Basuki 2018, dengan judul penelitian “aplikasi teori antrian untuk menentukan jumlah *teller* dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah di 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

Kencong Jember' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember , 2022), h. 9

⁹ Margasiwi and Purnomo, 'Optimalisasi Antrean Pelayanan Customer Service Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Kediri Trade Center', Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen, (2022), 41-45 (h. 41)

nasabah di antrian *teller* Bank Mandiri KCP.Wijaya Kusuma Jember Pendekatan penelitian ini adalah kualitatif deskriptif. teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. hasil penelitian 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, 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. 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.¹⁰

Penelitian yang dilaksanakan oleh Alejos, dan Henry 2017, dengan judul penelitian “Evaluasi sistem antrian bank Jateng sebagai upaya peningkatan efisiensi bertransaksi serta pelayanan yang optimal”. Pendekatan menggunakan gabungan kuantitatif dan kualitatif. Tujuan untuk mengetahui karakteristik antrian Bank Jateng Semarang, efektifitas pelayanan dalam sistem antrian pada Bank Jateng Semarang dan untuk mengetahui besarnya biaya fasilitas yang dikeluarkan oleh Bank Jateng akibat adanya antrian di dalam

¹⁰ Basuki, 'Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, 2018), h. 6

Bank Jateng Semarang Hasil analisis data yang diperoleh menunjukkan bahwa sistem antrian di Bank Jateng Semarang dengan menggunakan 2 teller yang aktif diketahui bahwa waktu tunggu nasabah dalam antrian (Wq) adalah selama 1,1206 menit, waktu tunggu nasabah dalam sistem (Ws) adalah selama 2,5840 menit, rata-rata jumlah nasabah dalam antrian (Lq) adalah sebanyak 2,3256 nasabah/jam, rata-rata jumlah nasabah dalam sistem adalah sebanyak 2,3256 nasabah/jam dan biaya fasilitas pelayanan pelanggan per jam yaitu sebesar Rp. 828,-/jam. Setelah dianalisis apabila 3 teller tersebut aktif melayani nasabah maka diperoleh hasil bahwa waktu tunggu nasabah dalam antrian (Wq) adalah selama 0,1528 menit, waktu tunggu nasabah dalam sistem (Ws) adalah selama 1,6162 menit, rata-rata jumlah nasabah dalam antrian (Lq) adalah sebanyak 0,1375 nasabah/jam, rata-rata jumlah nasabah dalam sistem adalah sebanyak 1,4546 nasabah/jam dan biaya fasilitas pelayanan pelanggan per jam yaitu sebesar RP. 1.171,-/jam.¹¹

Penelitian yang dilaksanakan oleh Sinaga, Debora, Devani Widyastuti, Litasari Aisha, Atya Nur 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui karakteristik dari sistem antrian teller pada saat ini, yang kemudian dilakukan estimasi jumlah teller yang optimal berdasarkan aspirasi

¹¹ Henry Alejos, 'Evaluasi Sistem Antrian Bank Jateng Sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Bertransaksi Serta Pelayanan Yang Optimal', (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2017), h. 8

nasabah terhadap waktu menunggu pada antrian. Metode menggunakan kuantitatif, Hasil penelitian menunjukkan bahwa model antrian yang digunakan pada Bank X KCP Pematang Siantar adalah *Multi Channel-Single Phase* dengan menerapkan disiplin antrian *First In First Out*, yang dapat direpresentasikan dengan $(M/G/2):(FIFO/\infty/\infty)$, dimana kedatangan berdistribusi Poisson sedangkan waktu pelayanan mengikuti distribusi Normal. Probabilitas *teller* menganggur adalah 2,47% dari waktu kerja, jumlah rata-rata nasabah dalam antrian adalah 18 orang, jumlah rata-rata nasabah dalam sistem adalah 20 orang, rata-rata waktu yang dihabiskan seorang nasabah dalam antrian adalah 18,54 menit, rata-rata waktu yang dihabiskan nasabah dalam sistem adalah 20,48 menit, dan probabilitas nasabah menunggu dalam antrian adalah 92,8%. Waktu menunggu dalam antrian yang diharapkan pelanggan adalah 5 menit dan jumlah *teller* yang optimal adalah 3 server. Perbedaan terletak pada subjek penelitiannya, sedangkan persamaannya terletak pada objek penelitiannya.¹²

Penelitian yang dilaksanakan oleh Yashinta Mayangsari dan Estik Hari Prastiwi, 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model antrian *teller* yang digunakan Bank Mandiri KCP Surabaya Kembang Jepun dan

¹² Debora Devani Sinaga, Litasari Widyastuti, dan Atya Nur Aisha, 'Perancangan Estimasi Jumlah Teller Menggunakan Pendekatan Teori Antrian Pada Bank X Kantor Cabang Pembantu Pematang Siantar' E-Proceeding Of Engineering 8. 5 (2021), 7515–7521 (h. 1)

mengetahui system antrian *teller* Bank Mandiri KCP Surabaya Kembang. Metode menggunakan studi kasus pada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank mandiri KCP 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. Pengolahan data dengan POM- QM for Windows, hasilnya adalah setiap nasabah menghabiskan waktu 2,64 menit dalam setiap sistem yaitu waktu antri hingga selesai dilayani, hal ini dibawah SOP Bank Mandiri yaitu 4 menit. Effisiensi antrian pada Bank Mandiri kurang optimal karena *teller* menganggur di jam sepi. Saran untuk Bank Mandiri yaitu *teller* bisa dialihkan untuk pekerjaan lain seperti administrasi kliring dan laporan pajak.¹³

Penelitian yang dilaksanakan oleh Sri Wahyuni yang bertujuan untuk mengetahui menganalisis preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui CDM dan Teller pada BNI Syariah KCP Pagar Dewa Kota Bengkulu. Metode penelitian ini menggunakan metode Kualitatif. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling insedential. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik data

¹³ Yashinta Mayangsari and Estik Hari Prastiwi, 'Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi'. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis 1.1 (2016), 49–60 (h. 1)

primer dan data sekunder berupa observasi, wawancara, dokumentasi dan study kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan data *reduction* (reduksi data) dan data *display* (penyajian data). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar preferensi nasabah dalam melakukan setoran tunai melalui *Teller*. Adapun penyebabnya karena nasabah memiliki pandangan tersendiri terhadap kedua setoran tunai tersebut. Preferensi nasabah melakukan setor tunai melalui *Teller* merupakan nasabah yang lebih memperhatikan aspek jaminannya. Sedangkan preferensi nasabah melakukan setor tunai melalui CDM adalah nasabah yang memperhatikan aspek keandalannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah melakukan setoran tunai melalui *Teller* yaitu faktor kebutuhan, faktor lingkungan, faktor pengalaman. Dan faktor yang mempengaruhi preferensi nasabah melakukan setoran tunai melalui CDM yaitu faktor kebutuhan, faktor pengetahuan, faktor lingkungan.¹⁴

G. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Jenis

¹⁴ S Wahyuni, 'Analisis Preferensinasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui Cdm Dan Teller Studi Bni Syariah Kcp Pagar Dewa Kota Bengkulu' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, 2020), h. 5

penelitian ini ditentukan berdasarkan tempat penulis dalam memperoleh atau mengumpulkan data, dalam penelitian ini penulis terjun langsung ke lapangan dalam penggalan data, sehingga jenis penelitiannya adalah *field research*.¹⁵

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode pendekatan kualitatif deskriptif adalah metode yang menganut aliran fenomenologis, yaitu kegiatan penelitian pada gejala sosial, persepsi tidak hanya dari apa yang dipikirkan peneliti tentang gejala dan fakta akan tetapi juga persepsi dari objek yang diteliti.¹⁶

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Juli sampai Agustus 2024. Alasan penulis melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 dikarenakan memiliki volume transaksi yang datangnya tinggi dan sering terjadi antrian panjang. Dengan menerapkan teori antrian, penelitian ini bertujuan menentukan jumlah *teller* yang optimal guna meminimalkan waktu tunggu nasabah, sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan dan kepuasan

¹⁵ Wahyuni Nada Fatmawati, 'Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021), h. 6

¹⁶ Syafrida Hafni Sahirn, *Metodologi Penelitian*, Edisi 1 (Jogjakarta: Kbm Indonesia, 2022), h. 8

nasabah. Bank Syariah Indonesia memprioritaskan pelayanan prima kepada nasabahnya sehingga nanti yang diharapkan nasabah menjadi puas terhadap pelayanan Bank Syariah Indonesia.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 41-43 Kota Bengkulu.

c. Informan Penelitian

Penentuan Informan penelitian ini menggunakan teknik *Simple Random Sampling* pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. cara demikian dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.¹⁷ Informan dalam penelitian ini 1 orang pegawai aktif Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 dan 5 orang nasabah Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1.

3. Sumber Data dan Teknik Pengambilan Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu:

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian, Kuantitatif, Kualitatif Dan r&d*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2019), h. 129

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, diperoleh dari wawancara peneliti dengan informan.

b. Data Sekunder

Sumber data yang berasal dari buku-buku, serta bahan-bahan lainnya yang mendukung penelitian dalam pengumpulan data, demi kelengkapan data dalam penelitian. Untuk menggali dan memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1) Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Suatu pencatatan dan pengamatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Suatu proses psikologis yang kompleks, proses yang tersusun dari bermacam proses psikologis dan biologis. Ada dua diantaranya yang terpenting dalam proses-proses ingatan dan pengamatan.¹⁸ Penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung dilapangan.

¹⁸ Sari, 'Optimalisasi Pelayanan Nasabah Teller Berdasarkan Sistem Antrian (Queuing System) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong

2) Wawancara

Dari definisi menurut Gorden, wawancara merupakan percakapan antara dua orang di mana salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu tujuan tertentu.¹⁹ Metode wawancara yang digunakan peneliti adalah “*semi structure.*” Dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas serta menemukan permasalahan secara lebih terbuka, Dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.²⁰

3) Dokumen

Dokumentasi dikembangkan untuk penelitian dengan menggunakan pendekatan analisis. Selain itu digunakan juga dalam penelitian untuk mencari bukti-bukti sejarah, landasan hukum, dan peraturan-peraturan yang pernah berlaku. Subjek penelitiannya dapat berupa buku- buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian,

Jember' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), h. 46

¹⁹ Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, Dan Focus Groups Sebagai Instrumen Penggalan Data Kualitatif*, Edisi 1 (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), h 29

²⁰ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2014), h. 73

bahkan benda-benda bersejarah seperti prasasti dan artefak.

Dokumen dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai penyempurna dari data wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Dokumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari obyek yang diteliti.²¹

Dokumentasi yang diteliti seperti data-data tertulis, foto-foto terkait penelitian, Sejarah berdirinya Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1, Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1, Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1.

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

1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Setelah penelitian sudah mendapatkan data yang banyak dan relatif beragam dan bahkan

²¹ Syafrida Hafni Sahrin, *Metodologi Penelitian*, Edisi 1 (Jogjakarta: Kbm Indonesia, 2022), h. 47

sangat rumit, Maka perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting.

2) Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya mereduksi data adalah menyajikan data (*Data Display*), teknik penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti tabel, grafik dan sejenisnya. Lebih dari itu penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Fungsi dari display data adalah untuk memudahkan dan memahami apa yang terjadi, juga untuk merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.²²

3) *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan

²² Djam'an Satori, Aan Komariah, *Metodologi Penelitian kualitatif*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 218-219.

data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, di dukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.²³

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga penutup. Sistematika pembahasan dari penelitian ini adalah:

Bab I, Pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan.

Bab II, Kajian teori, yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, serta sistematika pembahasan.

Bab III, Gambaran umum objek penelitian, yang berisi deskripsi menyeluruh mengenai topik atau subjek yang sedang diteliti. Mencakup karakteristik, konteks, dan aspek penting lainnya yang relevan dengan penelitian.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Edisi 2 (Bandung: Alfabeta, 2022), h. 252.

Bab IV, Hasil penelitian, yang berisi inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

Bab V, Penutup, yang berisi kesimpulan akhir dari kajian teori dan hasil penelitian, yang di dalamnya berisi tentang kesimpulan, saran-saran, sebagai gambaran atas hasil penelitian dan memperjelas makna penelitian yang dilakukan dan diakhiri dengan penutup serta daftar pustaka dan lampiran- lampiran.

