

BAB II

KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR

A. Kajian Teori

1. Teori Antrian

Teori antrian merupakan teori-teori yang berkaitan dengan studi matematis dan antrian atau garis antrian. Teori antrian selalu berkaitan dengan semua aspek situasi pelanggan untuk mendapatkan layanan (baik layanan maupun barang). Antrian adalah orang atau barang dalam baris yang sedang menunggu untuk dilayani atau meliputi jajaran perusahaan dapat menentukan waktu dan fasilitas yang paling nyaman untuk melayani pelanggan secara efektif dan efisien.²⁴ AK. Erlang mengungkapkan bahwa teori antrian dapat di lihat pada pelanggan yang mendapatkan pelayanan terlebih dahulu berdasarkan siapa yang datang lebih cepat. Dalam hal ini, seseorang yang mengantri ada yang datang dalam waktu yang bersamaan datang dalam waktu yang berbeda.

Teori antrian merupakan kumpulan pengetahuan mengenai lini tunggu. Lini tunggu (*Queuing Line*) merupakan situasi yang umum terjadi, sebagai contoh mengambil bentuk antrian mobil yang menunggu untuk diperbaiki di Bengkel. Model lini tunggu bermanfaat, baik

²⁴ Basuki, 'Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah' (skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Jember, 2018), h. 17

dalam bidang manufaktur maupun jasa. Analisis antrian dalam hal panjangnya lini tunggu, waktu tunggu rata-rata, dan faktor-faktor lainnya yang membantu kita memahami sistem jasa.

Merupakan suatu himpunan pelanggan, aturan, dan pelayanan yang mengatur kedatangan para pelanggan. Keadaan sistem menunjuk pada jumlah pelanggan yang berada dalam suatu fasilitas pelayanan termasuk dalam antriannya. Populasi adalah jumlah pelanggan yang datang pada fasilitas pelayanan, sedangkan besarnya populasi merupakan jumlah pelanggan yang memerlukan pelayanan (server).²⁵

Tujuan dasar model-model antrian adalah untuk meminimumkan total biaya, yaitu biaya langsung penyediaan fasilitas pelayanan dan biaya tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani. Bila suatu sistem mempunyai fasilitas pelayanan lebih dari jumlah optimal, ini berarti membutuhkan investasi modal yang berlebihan, tetapi bila jumlahnya kurang dari optimal maka hasilnya adalah tertundanya pelayanan. Model antrian merupakan peralatan penting untuk sistem pengelolaan yang menguntungkan dengan menghilangkan antrian. Menurut Siswanto, teori antrian

²⁵ V A Sari, 'Optimalisasi Pelayanan Nasabah Teller Berdasarkan Sistem Antrian (Queuing System) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), h. 13-14

bertujuan untuk meminimumkan sekaligus dua jenis biaya yaitu biaya langsung untuk menyediakan pelayanan dan biaya individu yang menunggu untuk memperoleh layanan.²⁶

Perbedaan antara permintaan terhadap fasilitas pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani menimbulkan 2 konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian dan timbulnya pengangguran kapasitas. Antrian yang panjang karena kemampuan fasilitas pelayan lebih rendah jumlah pemakaiannya jelas akan memunculkan garis tunggu sehingga mereka yang antri atau berada di garis tunggu itu akan menanggung opportunity cost. Sejahtera opportunity cost itu negative, maka mereka mungkin bersedia untuk berapa tetap di garis tunggu, namun sebaliknya mereka pasti akan keluar di garis tunggu dan itu berarti kerugian disisi yang lain, penyediaan kapasitas pelayanan yang terlalu berlebih sehingga tingkat penggunaan fasilitas tersebut rendah jelas akan menaikkan tetap rata-rata. Oleh karena itu, ke 2 jenis biaya tersebut perlu diminimumkan.

Biaya individu yang digunakan untuk memperoleh pelayanan harus diminimumkan agar tidak terjadinya antrian dan timbulnya pengangguran kapasitas yang

²⁶ Mimi Kurnia Nengsih and Mimi Vera Yustanti, 'Analisis Sistem Antrian Pelayanan Administrasi Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Padmalalita Muntitan,' *Managment Insight: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12. 1 (2019), 68–78.(h. 70)

mangakibatkan *opportunity cost*, jika *opportunity cost negative* bearati dalam kategori aman dan sebaliknya jika positif berarti kerugian di sisi lain.²⁷

2. Sistem Antrian

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:

a. Sumber Masukan

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

b. Pola Kedatangan

Pola kedatangan adalah cara dengan mana individu-individu dari populasi memasuki system. Individu-individu mungkin datang dengan tingkat kedatangan dengan konstan atau random. Distribusi probabilitas Paison adalah pola kedatangan didistribusikan secara random. Hal ini terjadi karena distribusi paison menggambarkan jumlah kedatangan

²⁷ Aulia Hawadini, 'Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), h. 33

per unit waktu bila sejumlah besar variabel-variabel random mempengaruhi tingkat kedatangan.

c. Disiplin Antrian

Disiplin antrian merupakan pedoman keputusan yang digunakan untuk menyeleksi individu-individu yang memasuki antrian untuk dilayani lebih dulu. Disiplin antrian yang paling umum adalah pedoman first come, first served (FCFS). Disiplin antrian yang lain adalah shortest operating service time (SOT), last come first served (LCFS), longest operating time (LOT) dan service in random order (SIRO).²⁸ Penentu antrian lain yang penting adalah disiplin antri. Disiplin antri adalah aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri. Menurut Siagian (1987), ada 4 bentuk disiplin pelayanan yang biasa digunakan, yaitu:

- 1) *First-Come First-Served (FCFS)* atau *First-In First-Out (FIFO)* artinya, lebih dulu datang (sampai), lebih dulu dilayani (keluar). Misalnya, antrian pada loket pembelian tiket bioskop.
- 2) *Last-Come First-Served (LCFS)* atau *Last-In First-Out (LIFO)* artinya, yang tiba terakhir yang lebih dulu keluar. Misalnya, sistem antrian dalam elevator untuk lantai yang sama.

²⁸ 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. 51)

- 3) *Service In Random Order (SIRO)* artinya, panggilan didasarkan pada peluang secara random, tidak soal siapa yang lebih dulu tiba.
- 4) *Priority Service (PS)* artinya, prioritas pelayanan diberikan kepada pelanggan yang mempunyai prioritas lebih tinggi dibandingkan dengan pelanggan yang mempunyai prioritas lebih rendah, meskipun yang terakhir ini kemungkinan sudah lebih dahulu tiba dalam garis tunggu. Kejadian seperti ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa hal, misalnya seseorang yang dalam keadaan penyakit lebih berat dibanding dengan orang lain dalam suatu tempat praktek dokter.²⁹

Struktur antrian diklasifikasikan menjadi fasilitas-fasilitas pelayanan dalam hal ini channel dan phase yang keduanya itu menunjukkan jumlah jalur dan jumlah station pelayanan.

- 1) *Single Channel – Single Phase Single Channel* berarti bahwa hanya ada satu jalur yang memasuki sistem pelayanan atau hanya ada satu aktivitas pelayanan
- 2) *Single Channel–Multi Phase* Struktur ini memiliki satu jalur pelayanan, istilah *Multi Phase*

²⁹ Firman A Ekoanindiyo, 'Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan Pt. Pos Indonesia (Persero) Makassar', Jurnal Dinamika Teknik, V.1 (2011), 72–85 (h. 14)

menunjukkan dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan.

- 3) *Multi Channel–Single Phase, Multi Channel–Single Phase* terjadi ketika dua atau lebih fasilitas dialiri oleh antrian tunggal.
- 4) *Multi Channel–Multi Phase, Multi Channel–Multi Phase* struktur ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap, sehingga lebih dari satu individu yang dilayani dalam satu waktu.³⁰

d. Kapanjangan Antrian

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

e. Tingkat Pelayanan

Waktu yang digunakan untuk melayani individu-individu dalam suatu system disebut waktu pelayanan. Waktu pelayanan mungkin konstan atau acak (random). Waktu pelayanan mengikuti distribusi eksponensial tetapi bil distribusinya acak akan mengikuti distribusi paisson.

³⁰ Hermanto MZ et al, 'Analisis Sistem Antrian Dengan Metode Simulasi', Jurnal Desiminasi Teknologi 7.1 (2019), 51–59 (h. 53)

f. Keluar

Sesudah seseorang (individu) selesai dilayani, dia keluar dari system. Model struktur antrian Single channel–single phase Single channel berarti hanya ada loket pelayanan dengan satu jalur antrian.³¹

Analisis antrian yang panjang, rata-rata waktu menunggu, dan faktor lain membantu untuk memahami sistem jasa. Antrian merupakan orang-orang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Adapun empat model antrian yaitu:³²

Model-Model Antrian

Model	Nama	Jumlah Jalur dan Contoh	Pola Jumlah Tahapan	Pola Tingkat Kedatangan	Waktu Pelayanan	Ukuran Antrian	Aturan
A	Sistem sederhana (M/M/1)	Tunggal (meja informasi di departemen store)	Tunggal	Poisson	Eksponensial	Tidak Terbatas	FIFO
B	Jalur Berganda (M/M/S)	Berganda (Loket tiket penerbangan)	Tunggal	Poisson	Eksponensial	Tidak Terbatas	FIFO
C	Pelayanan Konstan (M/D/1)	Tunggal (tempat pencucian mobil otomatis)	Tunggal	Poisson	Konstan	Tidak Terbatas	FIFO
D	Populasi Terbatas	Tunggal (bengkel yang memiliki selusin mesin yang dapat rusak)	Tunggal	Poisson	Eksponensial	Tidak Terbatas	FIFO

Gambar 2. 1 Model-model Antrian

Sumber: Fogarti dalam Lukiastuti dan Prasetya (2009)

³¹ 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. 51)

³² Sari, 'Optimalisasi Pelayanan Nasabah Teller Berdasarkan Sistem Antrian (Queuing System) Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember' (Skripsi, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022), h. 39

3. *Teller*

Teller adalah satu diantara 3 (tiga) pemeran utama bagi sebuah bank dan memiliki peran penting bagi bank, karena *frontliner* yang memberi kesan langsung kepada nasabah. *frontliner*, *teller* yang dapat memberikan pelayanan berkesan akan membawa dampak positif bagi bank syariah. Dalam sektor Perbankan terdapat beberapa jabatan atau posisi yang termasuk dalam kategori *frontliner* atau garda depan misalnya: *customer service*, *receptionist*, *sales*, *security*, *cashier* dan termasuk juga *teller*. Sebagai profesi atau pekerjaan yang langsung berhadapan dengan pelanggan atau nasabah, posisi atau pekerjaan dengan kategori *frontliner* di sektor Perbankan atau jasa lainnya biasanya dibekali dengan kompetensi tertentu dan standar pelayanan guna menjaga kualitas dan kepuasan nasabah atau pelanggan.³³

Penentuan jumlah teller dalam sistem antrian bank sangat penting karena berdampak langsung pada efisiensi operasional dan kepuasan nasabah. Jumlah teller yang ideal dapat mengurangi waktu tunggu nasabah, sehingga meningkatkan pengalaman mereka dalam mendapatkan layanan. Jika waktu tunggu terlalu lama, nasabah mungkin merasa tidak puas dan berpotensi beralih ke bank lain

³³ Muhamad Komarudin Mila Nurmala Dewi, Adi Rahmannur Ibnu, 'Perbandingan Kinerja Teller Kriya Dan Teller Organik Pt. Bank Syariah Mandiri', Jurnal Nisbah, 6.2 (2002), 75–85 (h. 78).

yang lebih cepat pelayanannya. Selain itu, jumlah teller yang optimal juga memungkinkan bank memberikan pelayanan berkualitas, di mana setiap teller dapat melayani tanpa tekanan yang berlebihan, sehingga mengurangi risiko kesalahan.

Dari sisi operasional, menentukan jumlah teller yang tepat juga membantu bank mengelola biaya. Terlalu banyak teller dapat membebani anggaran, sementara terlalu sedikit akan menghambat pelayanan. Oleh karena itu, jumlah yang ideal memastikan keseimbangan antara efisiensi kerja dan pengendalian biaya. Selain itu, dengan jumlah teller yang memadai, beban kerja dapat didistribusikan secara merata, sehingga para teller dapat bekerja lebih efisien tanpa mengalami kelelahan berlebih. Terakhir, jumlah teller yang cukup memungkinkan bank untuk mengelola fluktuasi jumlah nasabah yang datang pada waktu-waktu sibuk, menjaga kualitas layanan tetap optimal sepanjang hari.

Teller bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. Seorang *Teller* harus dapat menghitung uang dengan cepat. Karena itu dalam menghitung biasanya mereka menggunakan minimal dua jari. Mereka pun harus bersikap ramah, selalu tersenyum dan bersifat informatif kepada nasabah. *Teller* memiliki

tanggung jawab yang besar atas uang tunai dan transaksi yang diproses oleh *Teller*. Proudly menyatakan bahwa secara umum fungsi, peran dan tugas serta tanggung jawab seorang *teller* meliputi beberapa hal sebagai berikut:

- a. memastikan semua perlengkapan berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, pulpen, dan sebagainya);
- b. jika ada nasabah maka harus bersikap ramah, memberi salam/greeting (selamat pagi/siang/sore), mengucapkan terima kasih jika sudah selesai, memberi senyum di awal dan akhir pertemuan dengan nasabah;
- c. menjaga penampilan berbusana sesuai standar bank (meja kerja, baju rapi, rambut rapi, mengenakan tanda pengenal pegawai, dan sebagainya);
- d. jika ada nasabah ingin melakukan penyetoran atau penarikan tunai maka *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah, dan melakukan penghitung sejumlah uang tersebut di depan nasabah;
- e. melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank;

- f. setelah selesai melakukan proses penyetoran atau penarikan tunai, *teller* wajib memberikan slip kuitansi kepada nasabah dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan;
- g. bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.³⁴

Syarat-syarat untuk melakukan transaksi setoran tunai melalui *teller*, berupa:

1. Uang tunai
2. Pengisian bukti setoran
3. Buku tabungan, jika setoran dilakukan dengan buku
4. Kartu identitas yang masih berlaku

Dalam menunjang pekerjaannya, *teller* harus memiliki peralatan-peralatan kerja, diantaranya adalah:

- a) Komputer
- b) *Money detector*
- c) Alat deteksi ultra violet
- d) Kaca pembesar, untuk melakukan validasi atas keaslian mata uang
- e) Kotak uang (*Teller's box*) yang hanya bisa dibuka dengan menggunakan kunci pengaman yang setiap

³⁴ Budi Fernando Tumanggor Fransisca Veronica, 'Kinerja Teller Dalam Melakukan Standar Layanan Studi Pada Kantor Kas World Trade Center Jakarta', Jurnal Sumber Daya Aparatur, 4. 2 (2022), 53-71 (h. 58)

saat selalu berada dalam penguasaan *teller* yang bersangkutan.

- f) Mesin penghitung uang untuk menghitung lembar uang, mesin hitung yang dilengkapi kertas bukti (*tellstrook*).³⁵

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

- 1) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- 2) Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.
- 3) 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).
- 4) Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional (seperti ngobrol,

³⁵ S Wahyuni, 'Analisis Preferensi nasabah Dalam Melakukan Setoran Tunai Melalui CDM Dan Teller (Studi Bni Syariah Kcp Pagar Dewa Kota Bengkulu)' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Bengkulu, 2020), h. 25

bercanda, berselisih, melamun, mengumpat, atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain).

- 5) 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).³⁶

4. Nasabah

Nasabah adalah orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening atau pinjaman pada pihak bank. Sehingga nasabah merupakan orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank. Dengan kata lain nasabah adalah pihak atau orang yang menggunakan dan secara sengaja menjadi langganan bank yang dipercayainya. Beberapa studi menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa tipe dari nasabah:

- 1) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali (repeated order)

³⁶ Putri Indaryani, 'Proses Transaksi Layanan Perbankan Dengan Mobile Banking Di Pt Bank Negara Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Klaten' (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, 2019), h. 6-28

- 2) Tipe nasabah defectors, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya nasabah akan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.
- 3) Tipe nasabah terrorist, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negative atas perusahaan, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negative kepada orang lain.
- 4) Tipe nasabah hostages, yaitu nasabah yang tidak puas akan suatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada barang lain, karena struktur pasar yang monopolistic atau harga yang murah. Meskipun nasabah tidak puas dengan pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada perusahaan lain senang atau tidak senang maka ia harus tetap menggunakannya.
- 5) Tipe nasabah mercenaries, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut.³⁷

Menurut Otoritas Jasa Keuangan atau lebih dikenal dengan OJK, nasabah adalah individu atau kelompok yang

³⁷ Nurdin Nurdin et al., 'Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu),' Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, 2. 1 (2020), 87–104 (h. 93)

memanfaatkan atau menggunakan fasilitas perbankan, baik dalam bentuk produk maupun jasa.

Kualitas pelayanan sebagai bentuk kemampuan dalam menciptakan, dan memberikan produk yang bermanfaat bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan bank dijadikan jaminan dalam ketepatan waktu ketika memberikan pelayanan, jaminan atas ketersediaanya produk, rasa responsivitas, dan kemampuan untuk memberikan rasa nyaman, aman, dan kesenangan atas diri nasabah. Sejumlah langkah dapat dijadikan alat memuaskan nasabah, yaitu:

- a. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Karyawan akan merasa senang bila dilayani dengan proses yang cepat, sehingga meminimalkan nasabah dalam menunggu.
- b. Karyawan bank melayani nasabah dengan penuh rasa tanggung jawab. Menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan dan keramahan selama bertugas, utamanya karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah.
- c. Memudahkan nasabah mendapatkan pelayanan, seperti cukupnya jumlah karyawan yang melayani, adanya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data, dan lain sebagainya.

- d. Memiliki lingkungan sekitar yang bersih, terawat, nyaman, dan indah.³⁸

5. Waktu tunggu

Menurut Heizer & Render, waktu tunggu juga diartikan sebagai orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Tujuan teori waktu tunggu adalah meneliti kegiatan antrian dan fasilitas pelayanan dalam kondisi acak dari suatu sistem antrian yang terjadi. Faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu adalah faktor persepsi yang mempengaruhi waktu tunggu adalah atribut penumpang (usia, jenis kelamin, jumlah mitra, waktu berkunjung) dan lingkungan objektif (cuaca, fasilitas menunggu, informasi tunggu tersedia, program interaktif di tempat, jumlah orang terdekat). Waktu tunggu merupakan salah satu elemen utama dalam teori antrian dan manajemen layanan yang menggambarkan periode antara kedatangan seorang pelanggan dan dimulainya layanan. Konsep ini penting dalam berbagai industri seperti perbankan, rumah sakit, serta sektor layanan publik, karena dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional.

Waktu tunggu dipengaruhi oleh beberapa faktor. Pertama, tingkat kedatangan pelanggan, yaitu jumlah

³⁸ Wahyuni Nada Fatmawati, 'Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun)' (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021), h. 14

pelanggan yang datang dalam suatu periode. Semakin tinggi tingkat kedatangan, semakin besar kemungkinan pelanggan harus menunggu jika kapasitas pelayanan terbatas. Kedua, waktu pelayanan, yang merujuk pada durasi yang dibutuhkan untuk melayani setiap pelanggan. Semakin lama waktu pelayanan, semakin tinggi potensi waktu tunggu bagi pelanggan lainnya. Faktor ketiga adalah jumlah server atau kanal pelayanan. Semakin banyak server (misalnya *teller* di bank), semakin rendah waktu tunggu yang dialami pelanggan, karena kapasitas pelayanan lebih besar. Terakhir, tingkat utilisasi sistem memainkan peran penting; jika server atau sumber daya digunakan secara optimal, waktu tunggu bisa diminimalisir. Sebaliknya, jika server selalu sibuk, waktu tunggu akan meningkat. Optimalisasi faktor-faktor ini sangat penting dalam manajemen antrian, karena dapat secara langsung mempengaruhi efisiensi sistem dan pengalaman pelanggan³⁹.

³⁹ Amna Mawardi, 'Efektifitas Waktu Tunggu Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Eqien : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 8.1 (2021), 13 – 18 (h. 15)

B. Kerangka Berfikir

Sesuai dengan perkembangan zaman maka bertambah pula kebutuhan yang harus dipenuhi oleh manusia. Akan tetapi hal tersebut kurang diimbangi dengan tersedianya fasilitas pelayanan yang memadai sehingga secara tidak langsung fenomena antri menjadi biasa terjadi. Antri merupakan kegiatan menunggu giliran untuk dilayani karena jumlah fasilitas pelayanan jasa lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah orang yang memerlukan pelayanan yang bersangkutan.⁴⁰

Pada kasus di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 pada saat-saat tertentu, jumlah nasabah yang datang kadang tidak sebanding dengan jumlah teller yang ada sehingga terjadi kesibukan pelayanan dan masalah antrian pun tidak dapat terhindarkan dan terkadang sedikitnya jumlah kedatangan nasabah menyebabkan adanya teller yang menganggur. Semua itu mengacu pada rata-rata tingkat kedatangan nasabah dan jumlah saluran pelayanan yang tersedia.

Dalam sistematis kerangka konseptual ini dapat disajikan pada gambar bagan berikut:

⁴⁰ Rini Hardiyani, 'Analisis Penerapan Teori Antrian Pada Sistem Pembayaran Supermarket Di Golden Market Jember' (Skripsi, Universitas Jember, 2013), h. 21

Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir

