


## PENERAPAN METODE ANALISIS EMPIRIS ANTRIAN DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA BANK

Vera Budyarti<sup>1</sup>, Lutfi Alhazami<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Media Nusantara Citra, Jakarta

Email: [vera.budyarti@mncu.ac.id](mailto:vera.budyarti@mncu.ac.id)<sup>1</sup>, [lutfi\\_alhazami@mncu.ac.id](mailto:lutfi_alhazami@mncu.ac.id)<sup>2</sup>

<b>Article Info</b>	<b>ABSTRACT</b>
<b>Article history:</b> Received Oct 02, 2022 Revised Oct 17, 2022 Accepted Oct 25, 2022	Customer satisfaction is a person's feelings of pleasure or disappointment that arise after comparing the expected product performance (results) to the expected performance. This research is quantitative with associative design. This type of quantitative research is research obtained from the processing of numbers. In this study the variables are queues (X1) and service satisfaction (X2) which are independent variables and customer satisfaction (Y). The results showed that the queuing variable and service quality together affected the customer satisfaction variable due to the significance value <0.05. The limitations of the study are several factors that further researchers can pay more attention to to further refine their research because the research itself certainly has shortcomings that need to be improved.
<b>Keywords:</b> Satisfaction Quality and Queue	
<i>This is an open access article under the <a href="#">CC BY-SA</a> license.</i>	
	

### 1. PENDAHULUAN

Bank adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yaitu jasa keuangan. Pada pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan :” Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran”. Bank merupakan salah satu perusahaan jasa keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan dan badan usaha pemerintah dan swasta maupun perorangan dalam melakukan aktivitas keuangan yaitu menghimpun dana, perkreditan dan berbagai transaksi jasa keuangan yang diberikan oleh bank untuk melancarkan mekanisme bagi semua sektor perekonomian (Ginting, 2014). Pada saat melakukan aktivitas di bank, pihak bank akan berusaha memberikan kepuasan terhadap nasabah.

Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler, 2014). Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat maka hal utama yang harus menjadi perhatian serius adalah kepuasan nasabah agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar (Sarbanan et al., 2015). Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, keberadaan bank umum sangat beragam sehingga menimbulkan persaingan antar bank. Kompleksitas tingkat persaingan suatu industri apakah itu industri manufacturing ataupun industri jasa menyebabkan setiap perusahaan harus selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan dapat terwujud (Sarbanan et al., 2015).

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan nasabah (Gusferdiansyah, 2017). Menghadapi persaingan yang semakin tinggi maka peningkatan kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan bagi setiap pelaku usaha agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai (Sarbanan et al., 2015). Salah satu layanan terpenting di bank yang dapat memberikan image yang baik pada nasabah adalah melalui pelayanan yang diberikan oleh Front Office Bank khususnya dalam pencapaian antrean nasabah (Sihombing, 2011).

Antrean adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Heizer & Render, 2015). Dalam hal memberikan layanan kepada nasabah di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi dan sering dijumpai serta menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Panjang dan lamanya antrean membuat pelanggan merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani (Gusferdiansyah, 2017). Teori antrean merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga bermanfaat didalam dunia usaha karena masalah dunia usaha yang berkaitan dengan kedatangan dan kemacetan akan terbantu dengan adanya teori antrean (Aucla, 2019)

Peneliti telah mencari informasi melalui hasil penelitian terdahulu berdasarkan permasalahan tersebut, diantaranya adalah penelitian dari (Lelono & Vikaliana, 2020) dan penelitian dari (Santi Milanda et al., 2019). Penelitian (Lelono & Vikaliana, 2020) berjudul Pengaruh Antrean Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet Home Di Branch Kelapa Gading. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Antrean dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, baik secara parsial maupun secara simultan. Kemudian, penelitian (Santi Milanda et al., 2019) berjudul Pengaruh Antrean Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh antrean dan pelayanan dalam meningkatkan efektifitas pelayanan pasien rawat jalan di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. Persamaan dari kedua penelitian ini adalah adanya pengaruh Antara variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen), tetapi kedua penelitian ini memiliki variabel Y (dependen) yang berbeda. Kemudian untuk penelitian ini, peneliti ingin mengetahui pengaruh antrean dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti ingin menganalisis lebih lanjut bagaimana “Penerapan Metode Analisis Empiris Antrean dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank”

## 2. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh antrean terhadap kepuasan nasabah.
2. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Mengetahui pengaruh antrean dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

## 3. METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif Penelitian ini berjenis kuantitatif dengan desain asosiatif. Jenis penelitian kuantitatif adalah penelitian yang diperoleh dari hasil pengolahan angka-angka dan analisis menggunakan statistik serta dapat digunakan untuk pembahasan lebih lanjut. Menurut (Sugiyono, 2013), kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Sedangkan metode asosiatif digunakan untuk mencari atau membuktikan hubungan Antara dua variabel atau lebih.

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, organisasi atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini variabel-variabelnya yaitu antrean (X1) dan kepuasan pelayanan (X2) yang menjadi variabel independen serta kepuasan nasabah (Y) yang menjadi variabel dependen. Menurut (Sugiyono, 2013), variabel independen merupakan variabel bebas yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya variabel dependen, dan variabel dependen merupakan variabel terikat yang dipengaruhi atau menjadi akibat adanya variabel independen.

### Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif
2. Uji Normalitas
3. Uji asumsi klasik
4. Alat uji hipotesis

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Hipotesis

#### Analisis Regresi Linear Berganda

Hasil uji regresi linear berganda dapat dianalisis model regresi sebagai berikut :

$$Y = 15,361 - 0,305X_1 + 0,067X_2 + e$$

Keterangan :

- Y : Kepuasan Nasabah  
X1 : Antrean  
X2 : Kualitas Pelayanan

Berdasarkan persamaan regresi diatas hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Dapat diketahui bahwa nilai konstanta sebesar 15,361 yang artinya jika variabel independen adalah 0 (nol) atau tidak ada (konstan) maka variabel dependen (variabel terikat) yaitu kepuasan nasabah akan bernilai 15,361.

2. Nilai koefisien dari variabel Sistem (X1) sebesar 0,305 yang memiliki nilai negatif, yang mengartikan bahwa setiap terjadinya penurunan 1 poin Antrean (X1), maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,305.
3. Nilai koefisien dari variabel Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,067 yang memiliki nilai positif, yang mengartikan bahwa setiap terjadinya peningkatan 1 poin Kualitas Pelayanan (X2), maka akan meningkatkan Kepuasan Nasabah sebesar 0,067

### Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.697	2	11.848	4.985	.008 <sup>b</sup>
	Residual	294.737	124	2.377		
	Total	318.434	126			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Antrian

Dalam uji statistik F ini, dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dengan numerator (k) sebesar 3 dan denominator (n-k-1) sebesar 123, dapat diketahui bahwa F tabel (F nilai kritis) yaitu sebesar 2,68. Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh dari hasil uji statistik F sebesar 4,985. Jadi, F hitung memiliki angka yang lebih besar dari F tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan secara bersama-sama variabel independen, antrean dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah.

### Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.361	1.695		9.064	.000
	Antrian	-.305	.147	-.179	-2.074	.040
	Kualitas Pelayanan	-.067	.027	-.214	-2.471	.015

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t dengan menggunakan tingkat signifikan, yaitu jika nilai probabilitas signifikan  $> 0,05$  maka dikatakan variabel independen tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Sedangkan, jika nilai probabilitas signifikan  $< 0,05$  maka dikatakan variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Berdasarkan hasil pada tabel diatas maka dapat disimpulkan hasil uji t pada masing-masing variabel independen yaitu sebagai berikut :

1. Variabel antrean nilai signifikan 0.040 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel antrean memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah.
2. Variabel kualitas pelayanan nilai signifikan 0,015 lebih kecil dari 0,05 ( $0,015 < 0,05$ ). Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah..

### Pembahasan

#### 1) Pengaruh Antrean Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa variabel antrean memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Melalui hasil uji F (Anova), terlihat bahwa nilai Sig sebesar  $0.008 < \alpha = 0.05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maksudnya adalah secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Sistem Antrean dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank ABC. Selanjutnya melalui hasil uji T, memiliki nilai Sig  $0.040 < 0.05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel system antrean dan kepuasan nasabah.

Hasil ini mendukung penelitian yang telah dilakukan oleh (Bagas Ilham Lucyantoro, 2017) dimana dalam penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa Digital marketing dan teori antrean berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu penelitian yang dilakukan oleh (Cahyadi, 2018) yang dimana diperoleh hasil bahwa pelayanan sistem antrean dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Secara umum periode sibuk dapat digambarkan dengan proses dari antrean dimulai ketika nasabah tiba, kemudian menunggu, dan akan berakhir ketika nasabah meninggalkan sistem. sepanjang periode sibuk selalu ada setidaknya satu pelanggan dalam sistem. Di samping itu, penambahan fasilitas layanan akan berdampak pada biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Hal tersebut juga tidak menjamin tidak ada fasilitas layanan yang menganggur akibat tidak adanya orang dalam antrean. Tetapi semakin bertambahnya jumlah teller yang beroperasi, maka semakin banyaknya jumlah nasabah yang mampu dilayani dan setiap nasabah memiliki kesempatan yang lebih lama untuk dilayani. Dengan kata lain, nasabah dapat dilayani dengan sebaik mungkin tanpa tergesa-gesa karena banyaknya nasabah di dalam antrean. Dengan layanan yang cepat dan mudah akan membuat para nasabah merasa puas karena layanan tersebut membuat para nasabah menjadi loyal sehingga mereka akan kembali lagi (Hapsari, 2013).

## 2) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Nasabah

Hasil pengujian secara statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa variabel sistem kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan nasabah. Melalui hasil uji F (Anova), terlihat bahwa nilai Sig sebesar  $0.008 < \alpha = 0.05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maksudnya adalah secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara Antrean dan kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank ABC. Selanjutnya melalui hasil uji T, memiliki nilai Sig  $0.015 < 0.05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Hasil ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Rena Nursaleha (2021) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Di Masa Global saat ini, persaingan antar bisnis usaha apapun sangat lebih ketat. Suatu industri hendak mudah diterima serta hendak bertahan apabila industri tersebut bisa membagikan kepuasan konsumen optimal yang diharapkan oleh konsumen, salah satunya membagikan kualitas pelayanan terhadap konsumen yang bisa menarik minat konsumen untuk mengenakan ataupun membeli suatu benda ataupun jasa dari industri tersebut. Sehingga dari itu kualitas pelayanan sangat penting sebab hendak memastikan nilai kepuasan dari perilaku konsumen serta membagikan kesan baik supaya konsumen merasa puas serta menjadi loyal terhadap perusahaan. (wahab, 2017).

## 5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian yang dilakukan didapatkan bahwa antrean memiliki nilai Sig  $0.020 < 0.05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel antrean dan kepuasan nasabah.
2. Hasil pengujian yang dilakukan didapatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki nilai Sig  $0.015 < 0.05$ . Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Sehingga terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah.
3. Berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa nilai F hitung yang diperoleh dari hasil uji statistik F sebesar 4,985. Jadi, F hitung memiliki angka yang lebih besar dari F tabel (2,68). Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan secara bersama-sama variabel independen, antrean dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan Nasabah.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ginting, P. L. (2014). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X Di Kota Semarang). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 11(1), 58–66. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v11i1.13162>
- [2] Kotler. (2014). *Marketing Management*. Prentice-Hall Published.
- [3] Sarbunan, T., Montolalu, J., & Tumbel, T. (2015). Analisa Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt.Bank Btpn Kanca Manado. *Jurnal Administrasi Publik UNSRAT*, 1(010), 1268.
- [4] Gusferdiansyah, R. N. S. R. (2017). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Pada Bank Bri Kantor Cabang Sumbawa). 14(3), 229–243.
- [5] Heizer, J., & Render, B. (2015). *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan (terjemahan)*.
- [6] Aucla. (2019). Optimalisasi Proses Antrian Pada SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya. In *Ayan* (Vol. 8, Issue 5, p. 55).
- [7] Lelono, V. D. A., & Vikaliana, R. (2020). Pengaruh Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet Home Di Branch Kelapa Gading. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 661–672. <https://doi.org/10.22437/jssh.v4i2.11526>
- [8] Santi Milanda, Usman, & Darmawan Ukkas. (2019). Pengaruh Sistem Antrian Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Madising Na Mario Kota Parepare. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 2(1), 26–33. <https://doi.org/10.31850/makes.v2i1.120>