

**Pengaruh Sistem Antrian, Optimalisasi Layanan *Teller* Dan *Banking Hall*
Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam**

¹Nurul Zahra, ²Mhd. Irwan Padli Nasution, ³M. Lathief Ilhamy Nasution

¹Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, zhrharahap@gmail.com

²Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, irwannst@uinsu.ac.id

³Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, mlathiefilhamy@uinsu.ac.id

Abstract

Basically, bank employees on duty, especially tellers, have worked according to applicable procedures. However, this does not rule out the possibility that the transaction customer is satisfied with the services provided. This study aims to determine the effect of the queuing system, optimizing teller services, and banking halls on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Medan Imam Bonjol. This type of research used by researchers is to use quantitative research methods. The population in this study were customers of Bank Syariah Indonesia KCP Medan Imam Bonjol, totaling 587 customers, and the number of samples was 41 customers. By using the technique of taking random sampling. Data collection techniques used questionnaires and data processing using IBM SPSS 21. The results of this study indicate that the value $t_{hitung} = 2.338 > t_{tabel}$ is 2.026 and significance value = 0.025 < 0.05 which indicates that the teller service optimization variable has a significant effect on customer satisfaction in the perspective of Islamic financial institutions. value " $t_{hitung} = 2.338 > t_{tabel}$ " 2.026 and significance value = 0.025 < 0.05 which indicates that the teller service optimization variable has a significant effect on customer satisfaction in the perspective of Islamic financial institutions. the " t_{hitung} sebesar -1.095 < t_{tabel} " 2.026 and a significance value of 0.281 > 0.05 which indicates that the banking hall variable has no significant effect on customer satisfaction in the perspective of Islamic financial institutions. It is known that the results of the F test obtained a significant value of .000 < 0.05 and an " F_{hitung} sebesar 18,731 > nilai F_{tabel} 2,84 indicating that there is a concurrent contribution to the queuing system, optimizing teller services, banking hall significantly influence customer satisfaction in the perspective of Islamic financial institutions. It is recommended to bank officers, especially tellers, to further improve their services so that visiting customers feel satisfied when served, and become loyal customers for the bank concerned.

Keywords: Queue, Teller, Satisfaction, Bank.

Pendahuluan

Di era perbankan atau disebut lembaga keuangan terdapat sangkutpautnya dengan proses pembiayaan dan transaksi, hal ini berkaitan dengan tata cara pembiayaan dan transaksi di era perbankan, dimana antrean merupakan suatu sistem untuk mempengaruhi operasional agar tertib dan berurutan berdasarkan siapa yang datang terlebih dahulu. Terkadang antreannya panjang, yaitu padat, dan terlalu lama untuk mendapatkan panggilan layanan, yang membuat suasana menjadi membosankan. Sebagian besar waktu tunggu ditentukan oleh rata-rata tingkat pelayanan. Antrian itu sendiri adalah inti dari analisis antrian. Pembuatan antrian sebagian besar ditentukan

oleh sifat kedatangan dan prosedur pelayanan. Jika tidak ada antrian, ini menunjukkan bahwa tidak ada server yang tersedia atau ada fasilitas layanan tambahan..

Sebagai umat yang beriman kita harus bersabar dengan situasi ini, sebagaimana QS. Al-Asr/103: 3

اَلَّا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا وَعَمِلُوا الصّٰلِحٰتِ وَتَوَاصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ

Artinya: “Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran”. (QS. Al-Asr: 3)(RI, Kementerian Agama).

Masalah yang paling krusial adalah masalah pelayanan, dikatakan pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap minat masyarakat untuk menggunakan kembali barang yang dibelinya yang mana dalam hal ini adalah pelayanan bank. Karena evaluasi kualitas kebagiaandanketidakpuasan pelanggan adalah ukuran yang paling penting dari kepuasan pelanggan sendiri, pelayanan adalah sesuatu yang benar-benar mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Teller ialah pegawai bank yang secara langsung atau dikatakan face to face kepada nasabah, beramanah untuk melaksanakan segala opsi dari prosedur transaksi di mulai dari menerima setoran, mencairkan cek, dan menawarkan layanan perbankan kepada konsumen adalah semua pilihan prosedur transaksi. Akibatnya, kehadiran teller sangat penting untuk reputasi layanan bank. Karena mayoritas nasabah menghubungi teller untuk bertransaksi, bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh teller demi tercapainya kepuasan nasabah. Melayani klien dengan cepat memastikan bahwa mereka tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Tabel 1. Daftar Antrian dan Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Medan Imam Bonjol Bulan Juni 2022

Keterangan	Jumlah Nasabah					Total
	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at	
Minggu I	40	37	33	32	25	167
Minggu II	31	33	25	30	26	145
Minggu III	31	27	22	15	29	124
Minggu IV	40	20	27	24	40	151

Sumber: Hasil Perhitungan Data Bank Syariah Indonesia KCP Medan Imam Bonjol, tanggal 30 Juni 2022.

Antrean panjang disebabkan banyaknya antrian saat terjadi transaksi. Banyaknya antrian saat bertransaksi membuat pelanggan merasa tidak nyaman, oleh karena itu diperlukan sistem atau model antrian untuk mengatasi masalah antrian. Proses antrian adalah salah satu yang dimulai dengan pelanggan tiba di fasilitas layanan dan kemudian menunggu dalam antrean yang dikenal sebagai antrian. Jika semua layanan yang tersedia pada saat itu sudah penuh, konsumen akhirnya keluar dari fasilitas tersebut, sehingga layanan menjadi kurang efektif. (Mayangsari & Prastiwi, 2016).

Pada dasarnya karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Imam Bonjol sudah bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku. Tetapi, ada pelayanan teller yang diberikan belum terlihat dan menunjukkan nasabah itu puas, seperti nasabah yang keluar dari jalur antrian teller karna mungkin sudah terlalu lama mengantri sehingga membuat nasabah menjadi bosan menunggu hingga akhirnya berpaling ke bank lain untuk melakukan transaksi. Padahal, selain peningkatan layanan teller,

kepuasan nasabah juga meningkat yang menjadi tujuan utama Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Medan Imam Bonjol. Untuk dapat mencapai hal tersebut maka penggunaan model antrian yang membentuk suatu bank yang sistem operasional pelayanannya sengaja dirancang dengan tujuan untuk mempercepat proses transaksi sehingga transaksi tersebut dapat berjalan dengan optimal salah satunya ialah memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah yaitu pelayanan yang cepat dan tepat yang telah ditetapkan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Medan Imam Bonjol sendiri untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabahnya.

Selain fasilitas optimalisasi layanan teller, banking hall, parking area, waiting hall, keamanan dan sebagainya, fasilitas yang tak kalah penting yaitu mengenai kemudahan bertransaksi, mulai dari sarana transfer antar rekening, tarik tunai lewat ATM, *mobile banking*, *internet banking*, setor tunai, dan sebagainya (Nurastuti, 2011). Pertimbangan/perencanaan khusus (penampilan dan kondisi lingkungan sekitar), perencanaan ruangan, dan perlengkapan serta perkakas adalah beberapa di antara yang berdampak pada fasilitas..(M. Arif, 2006).

Landasan Teori

Teori Antrian

Teori antrian sendiri ialah sebuah teori yang berhubungan dengan kajian terstruktur mengenai antrian. Tentu saja, pembentukan antrian ini ialah layanan di luar pasokan jika permintaan layanan melebihi (Dimiyati 2009). Di sisi lain menurut Heizer dan Render (2005), antrian adalah orang-orang atau benda dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Heizer juga memaparkan tiga komponen dalam sebuah sistem antrian, yaitu:

1. Kedatangan atau masukan sistem
Ukuran populasi, perilaku, dan distribusi statistik merupakan karakteristik kedatangan atau masukan sistem.
2. Disiplin antrian atau antrian itu sendiri.
Ciri antrian meliputi jumlah antrian, baik dibatasi panjangnya maupun tidak, dan materi atau orang yang ada di dalam antrian tersebut.
3. Fasilitas Pelayanan
Kualitasnya meliputi desain statistik dan dispersi waktu layanan yang mana ini akan membantu manajer dalam membuat keputusan ketika membalance kan biaya yang keluar akibat pelayanan antrian.

Ada sebagian sistem yang bisa digunakan untuk pengelolaan antrian, yaitu:

1. Sistem Bebas
Sejujurnya, tidak ada metode lain yang mendekati metode ini dalam hal kemudahan penggunaan. Hanya ada satu konter tempat pesanan dapat ditempatkan, dan tidak ada perbedaan antara pelanggan. Pelanggan biasanya harus mengantri sesuai dengan waktu kedatangan mereka. Ini biasanya dilakukan untuk antrian jangka pendek dan tidak permanen. Konsumen secara teratur diminta untuk menggabungkan file/berkas atau nomor antrian ketika jumlah pelanggan bertambah dan waktu tunggu menjadi tidak tertahankan. Setelahnya, pegawai akan menyortir dokumen dari bawah ke atas sesuai dengan antrian yang masuk.

2. Sistem Satu Jalur Satu Locket
Dalam sistem ini, jalur yang dibuat sudah jelas untuk digunakan semua nasabah dengan tujuan apabila nasabah yang datang sudah bisa langsung masuk ke jalur dan ikut menunggu. Untuk membuat antrian lebih teratur. Masalah dari pendekatan ini adalah bahwa jika ada banyak klien, antriannya mungkin menjadi sangat panjang, menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna.
3. Sistem Multi Jalur Multi Locket
Teknik yang berkembang dari sistem one line one way ini sering digunakan di pusat perbelanjaan untuk membayar belanjaan yang dibeli. Beberapa jalur dan loket ditambahkan untuk memenuhi jumlah konsumen yang sangat banyak, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama ketika menunggu. Permasalahannya hanya pada kecepatan waktu setiap antrian yang dipakai berbeda-beda, ditakutkan prinsip FIFO tidak berjalan.
4. Sistem Satu Jalur Multi Locket
Dalam sistem ini hanya menggunakan satu jalur antrian meski loket pelayanan banyak. Akibatnya, seiring dengan bertambahnya jumlah loket, kecepatan antrian juga akan meningkat. Sementara itu, dengan menggunakan sistem ini, prinsip FIFO lebih berjalan dikarenakan nasabah yang masuk akan langsung masuk kedalam antrian dan ketika selesai nasabah tersebut akan keluar sesuai dengan urutan kedatangannya, tanpa harus memilih jalur mana yang akan digunakan. Namun, pendekatan ini memiliki kekurangan yaitu klien harus tetap berbaris sambil berdiri. Akibatnya, ini hanya sesuai untuk layanan berdurasi pendek, agar konsumen tidak kelelahan karena berdiri dalam waktu lama.
5. Sistem Penggunaan Nomor Urut
Sistem antrian ini dikatakan sebagai sistem yang baik dikarenakan sistemnya yang menggunakan nomor urut. Hal ini karena metode ini menghilangkan semua masalah dalam mekanisme antrian yang lama. Pelanggan mengumpulkan nomor secara langsung, memastikan bahwa aturan FIFO dipertahankan. Keuntungan lain yang didapat nasabah yaitu ketika mengantri nasabah hanya perlu duduk dan melakukan kegiatan lain sembari menunggu nomor antriannya dipanggil oleh sistem. Nomor seri antrian sendiri didapat ketika memasuki bank dan langsung mengambil nomor antrian yang sudah dihasilkan oleh mesin printer dengan cara menekan tombol pada mesin yang sudah diatur lalu nomor akan keluar dari mesin tersebut. Teknik antrian nomor urut ini memanfaatkan bantuan komputer yang biasa digunakan di sektor komersial atau di perbankan, saat pemesanan tiket kereta api, dan sebagainya. (Raminto, 2017).

Optimalisasi Layanan Teller

Salah satu faktor dalam sistem antrian adalah pelayanan yang mana seorang pelanggan harus menunggu sejumlah waktu tertentu untuk dilayani. Mekanisme layanan dapat tunggal atau jamak dalam hal jumlah fasilitas layanan atau server. Pemahaman dan emosi adalah bagian dari pelayanan. Akibatnya, penyampaian layanan akan berdampak pada kepuasan hati pelanggan. (Hidayati et al., 2020).

Teller ialah petugas bank yang diberikan tanggung jawab mengenai lalu lintas uang tunai (Faud, 2005). Aspek yang paling signifikan dari perbankan adalah layanan teller. Karena teller adalah petugas yang dapat bekerja dengan cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja di bawah tekanan yang tinggi karena teller merupakan ujung tombak bank yang sering dipandang sebagai standar profesional dan sikap teller

mencerminkan sikap bank. untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggannya. Seorang teller harus memiliki beberapa atribut sebagai pejabat bank agar dapat memberikan pelayanan kepada konsumen, antara lain:

1. Memiliki sifat yang terpuji dan terhindar dari perbuatan buruk
2. Berpegang teguh pada amanah
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah
4. Memiliki iman dan tanggung jawab serta moral yang baik
5. Memiliki sifat tegas namun sabat dalam menghadapi keluhan nasabah ataupun permasalahan lain
6. Memiliki integritas dan sifat jujur
7. *Manners*, atau perilaku yang sesuai dengan etika (M. N. R. Al Arif, 2012a).

Banking Hall

Terlepas dari tampilan arsitektur sebuah bank, ada satu tampilan yang diklaim menjadi ciri khasnya. Dan ini sulit dilihat dari luar, tapi dari dalam bank, khususnya "banking hall", karena yang dianggap bank sebenarnya adalah kegiatan transaksi antara nasabah (masyarakat umum) dengan bank. Dan karena tindakan ini terjadi di ruang perbankan, ruang perbankan dapat dianggap sebagai perwakilan bank. Orang-orang masuk ke sini dan membentuk kesan/citra pertama mereka tentang bank tersebut. Dan karena di sinilah letak "prestige" bank tersebut, tampilannya benar-benar canggih.

Misalnya, lantai marmer, plafon ekspos, aksesori lampu kristal, lukisan timbul di dinding besar, patung, dan sebagainya. Semua ini dirancang untuk membuat klien merasa nyaman dan senang menjadi pelanggan mereka. Selain ruang aula bank, ruangan lain yang menjadi ciri khas aktivitas perbankan adalah ruang hasanah: ruangan besar dengan konstruksi yang sangat kuat, termasuk dinding, atap, dan pintunya. Uang dan barang berharga lainnya (perhiasan, surat berharga, dll) disimpan dan diamankan di ruang hasanah ini mengikuti kegiatan transaksi di banking hall.

Kepuasan Nasabah Menurut Islam

Wahai umat Islam yang menjalankan bisnis (bisnis adalah ibadah), maka bisnis harus dimulai dengan tujuan yang suci, kemudian diikuti dengan benar, tujuan yang benar, dan penggunaan hasil bisnis yang benar pula. Dalam memasarkan suatu produk, seorang muslim harus menjaga pendekatan yang jujur karena kejujuran mengembangkan kepercayaan konsumen atau pelanggan. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Q.S Ali Imran: 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظًا لَفَلَبَّا تَفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۗ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

"Maka dikarenakan rahmat Allah –lah kamu hendaknya bersikap lemah lembut terhadap mereka. Apabila kamu bersikap keras dan kasar tentu mereka akan menjauhkan diri dari mu". (Qs. Al-Imran [3]:159)

Tujuan setiap pemasaran ialah untuk menciptakan kebahagiaan konsumen. Jika pelanggan senang dengan barang tersebut, dia akan membelinya kembali, atau malah sebaliknya sehingga menimbulkan kebimbangan bagi perusahaan (Rahmawaty, 2011). Berdasarkan uraian di atas, etika konsumsi Islam secara umum meliputi konsumsi yang diarahkan pada akhirat, mengutamakan akan kebutuhan konsumsi yang memperhatikan etika dan juga norma, tidak berperilaku boros dan dalam penggunaannya lebih mengutamakan kesederhanaan.

Menurut teori ini, ciri-ciri kepuasan seorang muslim ketika menggunakan satu produk ialah:

1. Minat penggunaan kembali produk berdasarkan kebutuhan
2. Menyarankan kepada orang lain sebagai contoh simbolisme Islam
3. Sebagai bentuk kejujuran, katakan sesuatu tentang kebaikan BMT.
4. Penggunaan produk BMT dengan fokus pada kesederhanaan (Umar, 2003)

Metode Penelitian

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini bersifat kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang menggunakan model matematika, ide, dan hipotesis untuk menyelidiki bagian dan fenomena serta korelasi dalam fenomena alam. Survei, eksperimen, korelasi, dan regresi hanyalah beberapa contoh. Penelitian ini sebagian besar digunakan dalam ilmu-ilmu sosial termasuk ekonomi, sosiologi, dan pendidikan.

Jenis dan Sumber Data

Kajian ini berisi data kuantitatif berupa angka, yaitu satuan ukuran kuantitatif yang berasal dari objek yang diteliti, seperti frekuensi, volume, berat, dan sebagainya. Sumber Data Data primer digunakan dalam penelitian yang mana data penelitian diterima langsung dari sumber aslinya. Data penelitian ini berasal dari angket atau kuisioner.

Populasi dan Sampel

Populasi dihitung dengan menggunakan rata-rata jumlah nasabah pada bulan Juni 2022 yaitu sebanyak 587. Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan dana, maka populasi dalam penelitian hanya digunakan sebagai sampel sebagian saja. Akibatnya, peneliti menggunakan rumus slovin untuk mengidentifikasi sampel. Penelitian membatasi jumlah kesalahan yang dapat terjadi dalam penelitian ini hingga 15%. Akibatnya, jumlah sampel yang diambil dari kelompok ini adalah 41 responden.

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\ n &= \frac{587}{1 + 587(0,15)^2} \\ &= \frac{587}{14,2075} \\ &= 41 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batasan Penelitian yang diinginkan

Metode Analisis Data

Suatu cara pengumpulan data penelitian yang diperoleh melalui pengamatan penelitian. (Nurbuko & Ahmad, 1997).

Jenis-jenis informasi tertentu dapat di peroleh melalui pengamatan langsung oleh peneliti. (Faisal, 2004).

Kuesioner ini dibuat dibuat menggunakan skala Likert dan diberi skor atau nilai sebagai berikut:

Sangat setuju	(SS)	= 5
Setuju	(S)	= 4
Cukup Setuju	(CS)	= 3
Tidak Setuju	(TS)	= 2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	= 1

Hasil Dan Pembahasan

Uji T

Uji T bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh signifikan atau tidak pada variabel independen terhadap variabel dependen pada tingkat signifikan $\alpha = 0,05$ (5%) secara terpisah atau parsial (sendiri). Dasar pengambilan keputusannya yaitu:

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_a ditolak dan H_o diterima, yang berarti tidak ada pengaruh secara parsial variabel X terhadap variabel Y
2. Nilai signifikan $< 0,05$ atau $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_a diterima dan H_o ditolak, berarti terdapat pengaruh secara parsial variabel X terhadap variabel Y

Perumusan Hipotesis

1. H_o : Diduga variabel bebas (X) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y) secara parsial
2. H_a : Diduga variabel bebas (x) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y) secara parsial

Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai T_{hitung} dengan T_{tabel} dimana $\alpha = 5\%$ (0,05) dengan *degree of freedom* (df) = T ($\alpha/2 : n-k-1$). Di dapat nilai T_{tabel} sebesar 2,026. Adapun hasil uji Tantaravariabel sistem antrian, optimalisasi layanan teller dan banking hall pada kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam adalah sebagai berikut.

Tabel 2. Hasil Uji T

Coefficients ^a			
	Model	t	Sig.
1	(Constant)		
	Sistemantrian	2.460	.019
	Optimalisasi layanan teller	2.338	.025
	Banking hall	-1.095	.281
a. Dependent Variabel : Kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam			

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21

Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh sistem antrian terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam. Pada variabel sistem antrian diperoleh nilai T_{hitung} sebesar 2,460 $> T_{tabel}$ 2,026 dan nilai signifikansi sebesar 0,019 $< 0,05$. Maka disimpulkan H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel

sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

2. Pengaruh optimalisasi layanan teller terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

Pada variabel optimalisasi layanan teller diperoleh nilai T_{hitung} sebesar $2.338 > T_{tabel} 2,026$ dan nilai signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_o ditolak, artinya variabel optimalisasi layanan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

3. Pengaruh banking hall terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

Padavariabel banking hall diperoleh nilai T_{hitung} sebesar $-1,095 < T_{tabel} 2,026$ dan nilai signifikansi sebesar $0,281 > 0,05$. Maka H_o diterima dan H_a ditolak, artinya variabel banking hall tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

Uji F

Uji F bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel X terhadap variabel Y. Untuk menghitung F_{tabel} menggunakan rumus $F_{tabel} = F(k ; n - k)$. Dalam penelitian ini di dapat nilai F_{tabel} sebesar 2,84.

Adapun dasar pengambilan keputusan yaitu :

1. Jika nilai signifikan $> 0,05$ atau $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka tidak ada pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y
2. Nilai signifikan $< 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

Perumusan Hipotesis

1. H_o : Diduga variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y) secara simultan.
2. H_a : Diduga variabel bebas (x) memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y) secara simultan.

Adapun hasil uji T antara variabel sistem antrian, optimalisasi layanan teller dan banking hall pada kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam adalah sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Uji F (Simultan)

Anova ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	153.038	3	51.013	18.731	.000 ^b
	Residual	100.767	37	2.723		
	Total	253.805	40			
a. Dependent Variabel : kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam						
b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1						

Sumber : Pengolahan Data SPSS 21

Diketahui bahwa hasil dari uji F diperoleh nilai signifikan sebesar $.000 < 0,05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $18,731 > \text{nilai } F_{tabel} 2,84$ menunjukkan terdapat kontribusi secara bersamaan sistem antrian, optimalisasi layanan teller, banking hall secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

Interpretasi Hasil Penelitian

1. Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lemabaga Keuangan Islam

Berdasarkan survey yang diamati terdapat 1 teller pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Imam Bonjol, yang menunjukkan bahwasanya model sistem antrian yang digunakan ialah *Singel Channel – Singel Phase* menyiratkan bahwa hanya ada satu jalur ke sistem layanan atau satu fasilitas layanan. Hanya ada satu layanan dalam satu fase. Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui pengujian dan analisis dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang normal karena sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh teori yang ada.

Pengaruh sistem antrian terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam. Pada variabel sistem antrian diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,460 > t_{tabel} 2,026$ dan nilai signifikansi sebesar $= 0,019 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

Bank harus menyediakan petugas sesuai dengan jumlah nasabah yang ada agar tercipta sistem antrian yang baik. Bank harus dapat memperkirakan jumlah pelayan/petugas secara akurat sehingga tidak ada energi atau biaya yang terbuang percuma. Jumlah petugas dan jumlah nasabah harus diperkirakan, karena akan percuma apabila jumlah petugas banyak tetapi tidak ada nasabah yang datang. Begitupun sebaliknya, apabila jumlah nasabah yang datang lebih banyak dari jumlah petugas, tentu ini akan menimbulkan masalah antrian yang panjang.

Berdasarkan penelitian ini bahwasanya sistem antrian yang terdapat di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Imam Bonjol berdampak positif, artinya jika sistem antrian bagus, penilaian nasabah bagus juga terhadap sistem antrian teller yang diberikan bank tersebut.

2. Optimalisasi Layanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lemabaga Keuangan Islam

Dilihat dari hasil data yang diperoleh, optimalisasi layanan teller yang terdiri dari *Tangible, Rcability, Responsiviness, Assurance, Empaty* berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah. Melalui hasil Uji T, pada variabel optimalisasi layanan teller didapat nilai $t_{hitung} = 2.338 > t_{tabel} 2,026$ dan nilai signifikansi $= 0,025 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel optimalisasi layanan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa hasil penelitian yang tekah didapatkan sesuai dengan teorinya.

Nasabah mungkin tidak terlalu memperhatikan hal ini saat menggunakan layanan teller dalam penelitian ini, sehingga tidak memiliki efek statistik. Akibatnya, sosialisasi tambahan diperlukan untuk memaksimalkan layanan teller dan meningkatkan kepuasan nasabah.

3. Banking Hall Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam

Dari hasil data yang diperoleh pengaruh banking hall terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam Pada variabel banking hall diperoleh nilai $t_{hitung} < -1.095 < t_{tabel} 2,026$ dan nilai signifikansi sebesar $0,281 > 0,05$ yang menunjukkan bahwa variabel banking hall tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

Berdasarkan hasil survey, pada banking hall juga harus diperhatikan kebersihan, kelayakannya, dan perangkat-prangkat lain yang mendukung isi ruangan banking hall, seperti televisi, brosur, majalah, dan lain sebagainya. Semakin bagus kualitas banking hall yang diberikan pihak bank, artinya semakin bagus pula tingkat kepuasan nasabah pada bank tersebut.

4. Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam

Kepuasan adalah hal yang paling mendasar dari sebuah perusahaan, karena kepuasanlah yang merupakan bagian terpenting bagi jalannya suatu perusahaan terutama perusahaan jasa. Kepuasan dapat meningkatkan popularitas suatu bank, menambah jumlah nasabah, dan terpenting bank tersebut dapat berdiri kokoh walaupun banyaknya bank-bank lain yang ada disekitar maupun bank-bank yang muncul dengan inovasi baru.

Kepuasan juga sangat berhubungan erat dengan bagaimana suatu bank memakai sistem antrian terhadap perusahaannya. Secara prinsipnya, apabila suatu bank memiliki sistem antrian yang baik maka nasabah akan senang dan merasa puas terhadap sistem antrian yang mereka terapkan. Bank Nagari Syariah menggunakan model sistem antrian Single Stasion yaitu sistem antrian yang mana setiap nasabah dapat langsung berhubungan dengan setiap teller yang melayani, baik pada jam Sibuk maupun tidak.

Dalam konteks Kepuasan Nasabah, interaksi antara pelayan dan nasabah (hubungan baik manusia), dengan cara berlaku lemah lembut agar memuaskan customer/pelanggan. Kepuasan merupakan muncul karena adanya faktor pendukung yang diberikan bank terhadap nasabahnya seperti sistem antrian yang diterapkan oleh perusahaan jasa tersebut. Kita sebagai umat manusia harus membudayakan mengantri, dimana siapa yang terlebih dahulu sampai ditujukan atau ditempat pelayanan, dialah yang berhak dahulu untuk diberi pelayanan.

Kesimpulan

1. Sistem antrian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam hal tersebut dapat dilihat pada variabel sistem antrian diperoleh nilai $t_{hitung} = 2,460 > t_{tabel} 2,026$ dan nilai signifikansi = $0,019 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya variabel sistem antrian berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.
2. Optimalisasi layanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam dinyatakan pada variabel optimalisasi layanan teller diperoleh nilai $t_{hitung} = 2.338 > t_{tabel} = 2,026$ dan nilai signifikansi = $0,025 < 0,05$. Maka H_a diterima dan H_o ditolak, yang artinya variabel optimalisasi layanan teller berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

3. Banking hall berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam dapat dilihat pada variabel banking hall diperoleh nilai $t_{hitung} = -1.095 < t_{tabel} = 2,026$ dan nilai signifikansi $= 0,281 > 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya variabel banking hall tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.
4. Hasil dari uji F (Simultan) diperoleh nilai signifikan sebesar $.000 < 0,05$, dan nilai $F_{hitung} = 18,731 >$ nilai $F_{tabel} = 2,84$. Maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat kontribusi secara bersamaan sistem antrian, optimalisasi layanan teller, banking hall secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.

Daftar Pustaka

- Abbad, A. F. (n.d.). *Metotologi Penelitian* (A. Bersaudara (Ed.)).
- Abror, M. D. (2013). *Pelayanan Publik*. Universitas Yudharta.
- Alamsyah. (n.d.). *Karakteristik Universal Pelayanan Publik*.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik* (B. D. M.H & Dewi Farida.R (Eds.); 1st ed.). Gema Insani Press.
- Arif, M. N. R. Al. (2012a). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Arif, M. N. R. Al. (2012b). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Alfabeta.
- Arif, M. (2006). *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (1st ed.). Bayu Media Publishing.
- Atsari, B. A. U. al. (2022). *Budayakan Antri*. <https://Abuubaidillah.Com/Budayakan-Antri>.
- Bahreisy, S. B. S. (2004). *Terjemahan Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid 8*. PT. Bina Ilmu.
- Bahreisy, S. dan B. S. (2004). *Terjemahan Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid 1*. PT. Bina Ilmu.
- Bataona, B. L. V., Nyoko, A. E. L., & Nursiani, N. P. (2020). Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan Di Supermarket Hyperstore. *Management, Journal O F*, 12(2), 225–237.
- Blogspot, T. S. S. (2022). *Kualitas Pelayanan Menurut Perspektif Islam*. <https://Tipsserbaserbi.Blogspot.Co.Id/Kualitas-Pelayanan-Menurut-Islam.Html>.
- Darmadi, H. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosia*.
- Faisal, S. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Usaha Nasional.
- Faud, M. R. (2005). *Akuntansi Bank*. Graha Ilmu.
- Hasan, I. (2011). Model Optimalisasi Pelayanan Nasabah Berdasarkan Metode Antrian (Queuing System). *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 15(1), 151–158. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jkdp/article/view/1009>
- Hidayati, T., Irwan, M., & Nasution, F. (2020). Pengaruh Fitur Chatbot Aisyah (Asisten Interaktif Mandiri Syariah) Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah. *Jurnal BanqueSyar'i*, 6, 81–88. <http://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/bs/article/view/2397>
- Kakiay, T. J. (2004). *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. Andi.
- Kasmir. (2017). *Manajemen Perbankan*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Machendrawaty, N. (2001). *Pengembangan Masyarakat Islam* (1st ed.). PT. Remaja Rosda Karya.
- Mayangsari, Y., & Prastiwi, E. H. (2016). Sistem Antrian Teller Bank Mandiri Sebagai

- Upaya Meningkatkan Efisiensi Kecepatan Transaksi. *Ekonomi Dan Bisnis*, 1(1), 49–60.
- Muhammad. (2002). *Manajemen Bank Syariah*. UPP AMD YKPN.
- Muhammad Lathief Ilhamy Nst, D. (n.d.). Preferensi Pegawai UIN-SU Dalam Menabung Di Bank Syariah. *Human Falah*, 2 No. 2, 121.
- Nurastuti, W. (2011). *Teknologi Perbankan* (1st ed.). Graha Ilmu.
- Nurbuko, K., & Ahmad. (1997). *Metode Penelitian*. Bumi Aksara.
- Nurhasanah. (2022). *Teller BSI KCP Medan Imam Bonjol*.
- Puspita Sari, N., & Warsito, B. (2016). Penerapan Teori Antrian Pada Pelayanan Teller Bank X Kantor Cabang Pembantu Puri Sentra Niaga. *Jurnal Gaussian*, 6(1), 81–90. <http://ejournal-sl.undip.ac.id/index.php/gaussian>
- Rahmawaty, A. (2011). *Ekonomi Mikro Islam*. Nora Media Enterprise.
- Raminto. (2017). *Pedoman Penerapan Momen Kritis Pelayanan dari A Sampai Z*. Gajah Mada University Press Anggota IKAPI.
- RI, K. A. (n.d.). *Al-Quran dan Terjemahan*.
- RI, K. A. (2013). *Al-Qur'an dan Terjemahan*. CV. Mikraj Khazanah Ilmu.
- Said, M. (2008). *Pengantar Ekonomi Islam Dasar-Dasar dan Pengembangan* (S. Press (Ed.)).
- Shihab, M. Q. (2002). *Pesan Kesan dan Keserasian Al-Qur'an*. Lentera Hati.
- Siswanto. (2007). *Operations Research Jilid II*. Erlangga.
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2018). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Wiga: Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7(1), 31–38. <https://doi.org/10.30741/wiga.v7i1.336>
- Suchiati, R. G. R. (2017). Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Pada Bank BRI Cabang Sumbawa). *Ekonomi Dan Bisnis*, 4 No. 3, 232.
- Sudarsono, H. (2004). *Konsep Ekonomi Islam*. Ekonosia.
- Sugiyono. (2011). *Metotologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. CV. Alfabeta.
- Suprpto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah* (4th ed.). Rineka Cipta.
- Sya'diyah, E., & Suryowati, K. (2017). Analisis Sistem Antrian Pada Pelayanan Teller Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kota Tegal. *Jurnal Statistika Industri Dan Komputasi*, 2(1), 12–20.
- Syar'i, M. H. (2022). *Bagaimana Seorang Muslim Mengante?* <https://Muslim.or.Id/22418-Bagaimana-Seorang-Muslim-Mengantre.Html>.
- Tjipto, F. (2006). *Kepuasan Pelanggan*.
- Tjiptone, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Andi.
- Umar. (2003). *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Ghalia Indonesia.
- Wahjono, S. (2013). *Manajemen Pemasaran Bank*. Graha Ilmu.