

**Efektivitas Antrean Berbasis *Online (SpeedID)* di PT  
Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh**

**Ni Made Shinta Paramita**

**2115713070**

**Jurusan Administrasi Bisnis**

**Politeknik Negeri Bali**

**Badung**

**2024**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Shinta Paramita

NIM : 2115713070

Prodi/Jurusan : IBA Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:  
"Efektivitas Antrean Berbasis *Online (SpeedID)* di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 13 September 2024



Ni Made Shinta Paramita  
NIM. 2115713070

POLITEKNIK NEGERI BALI

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN**

**EFEKTIVITAS ANTRIAN BERBASIS ONLINE (SPEEDID) DI PT BANK  
PEMBANGUNAN DAERAH BALI KANTOR CABANG NEGARA**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program Studi  
Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

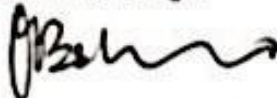
**NI MADE SHINTA PARAMITA**  
NIM 2115713070  
Badung, 28 Agustus 2024

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji,  Drs. I Ketut Pasek, M.AB. NIP. 195909201989031001	
Dosen Penguji 1,  Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs. NIP. 197712152006042001	
Dosen Penguji 2,  A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM. NIP. 197206121998022002	

Disetujui Oleh,

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



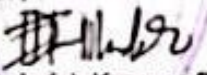
Drs. I Ketut Pasek, M.AB.  
NIP. 195909201989031001

Dosen Pembimbing 2



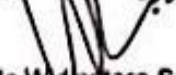
I Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom.  
NIDN. 18108809

Disahkan oleh,  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Ketua,



Nym. Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.  
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,  
Program Studi Administrasi Bisnis  
Ketua,



I Made Widhiarta, S.Psi, M.Si  
NIP. 197902182003121002

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat tuhan yang maha esa, yang atas Rahmat-Nya maka dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Projek Akhiri. Laporan ini merupakan salah satu tugas dan persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan D3 Administrasi Bisnis. Selain itu, sebagai pertanggung jawaban selama melaksanakan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

Dalam penelitian ini, penulis masih banyak merasa kekurangan baik dari teknik penulisan maupun materi, mengingat kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diperlukan untuk menyempurnakan laporan ini.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang membantu dalam menyelesaikan laporan ini, khususnya :

1. Bapak I Nyoman Abdi,SE.,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang sudah mengizinkan penulis untuk menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi,SE.,MBA,Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang sudah memberikan penulis kesempatan untuk bergabung dan belajar di Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak I Made Widiantara,S.Psi.,M.Psi sebagai Kepala Prodi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan banyak

masukannya serta semangat untuk mahasiswa/i D3 Administrasi Bisnis selama proses penyelesaian Tugas Akhir

4. Bapak Drs. I Ketut Pasek, M.AB selaku dosen pembimbing I yang sudah banyak membantu selama penyusunan Tugas Akhir.
5. Bapak I Putu Okta Priyana, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang sudah banyak membantu selama penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak I Dewa Gede Dodi Baskara, SE., MM selaku Kepala Cabang Bank BPD Bali Cabang Negara yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Bank BPD Bali cabang Negara.
7. Bapak I Wayan Swiantara, S.S selaku kepala unit Dukungan Operasional Cabang (DOC) yang sudah membantu dalam melaksanakan penelitian ini
8. Ibu Ni Made Yogi Prabandani, SE., MM selaku kepala unit Pelayanan Nasabah (PNB) yang sudah banyak memberikan wejangan serta motivasi kepada penulis.
9. Seluruh Pegawai Bank BPD Bali Cabang Negara yang sudah memberikan semangat serta motivasi selama melaksanakan magang kerja maupun saat penelitian.
10. Kepada kedua orang tua penulis yang sudah memberikan banyak dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Kepada teman – teman angkatan 2021 Prodi AB Politeknik Negeri Bali yang sudah banyak memberikan semangat, masukan hingga bersedia menjadi teman berbagi cerita selama penyusunan Tugas Akhir ini.

Pada dasarnya penulis menyadari bahwa penulisan Projek Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan Penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Oleh sebab itu Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Projek Akhir ini dapat memberikan manfaat untuk semua pihak. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Badung, 12 Juli 2024

Ni Made Shinta Paramita

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Luaran Penelitian.....	7
F. Metode Penelitian .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Kerangka Pemikiran .....	14
B. Efektivitas .....	16
1. Pengertian Efektivitas.....	16
2. Indikator efektivitas.....	17
C. Pelayanan.....	19
1. Pengertian Pelayanan .....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kriteria Skala Likert .....	11
Tabel 1. 2 Interpretasi Data.....	12
Tabel 4. 1 Penilaian Responden .....	47
Tabel 4. 2 Perhitungan Item Pertanyaan.....	48



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	15
Gambar 3. 1 Logo Perusahaan .....	30
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	36

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perbankan merupakan sebuah lembaga resmi yang erat kaitannya dengan uang. Bank berhak melakukan transaksi, penukaran uang maupun mengedarkan uang kepada seluruh masyarakat. Menurut Kasmir (2012:3) menyatakan bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. Dapat diketahui bahwa semakin banyak nasabah dari suatu bank, maka bank akan semakin baik kedepannya, terlebih nasabah aktif melakukan transaksi melalui bank dan tentu saja dapat

meningkatkan keuntungan bank. Oleh sebab itu, setiap bank berkompetisi untuk memberikan pelayanan terbaik guna memperebutkan dana simpanan atau tabungan dari nasabah.

Bank tidak lepas dari yang namanya pelayanan. Pelayanan merupakan aspek penting dalam perusahaan terutama perusahaan yang berorientasi dibidang jasa. Memberi dan menerima pelayanan yang baik merupakan sesuatu yang diharapkan oleh pemberi layanan dan penerima layanan. Menurut Kotler dalam (Laksana, 2018:85) "Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun".

Pelayanan yang cepat dan tepat bisa dilihat melalui pelayanan *frontliner* yaitu *customer service* dan *teller* yang merupakan wajah awal dari sebuah bank. Di *Customer Service* nasabah akan dilayani sesuai dengan keperluannya seperti membuka rekening tabungan, rekening deposito hingga melakukan pengaduan terkait produk bank. Di *Teller* nasabah dapat melakukan transaksi maupun penukaran uang. Untuk mendapatkan semua keperluan tersebut nasabah wajib mengambil nomor antrean dan menunggu giliran untuk bisa diproses sesuai dengan keperluan nasabah.

Tidak bisa dipungkiri setiap nasabah memiliki waktu dan perasaan yang berbeda-beda dalam mengantre, sehingga ketika ada nasabah yang memiliki waktu sedikit untuk mengantre, tetapi

diharuskan untuk menunggu lama karena antrean sebelumnya belum selesai dengan keperluannya, maka nasabah tersebut akan mengeluhkan kejadian mengantre terlalu lama. Melalui hal tersebut timbullah komplain – komplain dari nasabah yang menyebutkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak bisa memuaskan nasabah. Penting untuk dipahami bahwa keluhan pelanggan apabila dikelola dengan baik, dapat menjadi peluang untuk memperbaiki pelayanan. Dapat diketahui juga bahwa proses dari masing – masing keperluan nasabah memiliki waktu penyelesaian yang berbeda-beda.

Perkembangan teknologi internet diadopsi oleh industri perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia, baik itu bank pemerintah ataupun bank swasta, karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberi peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari bank itu sendiri. Salah satu perkembangan yang dilakukan oleh perbankan yaitu pemesanan antrean berbasis online melalui aplikasi *SpeedID*. Menurut Kepala Bagian Humas dan Protokol Setda Kota Denpasar, aplikasi *SpeedID* merupakan sebuah ruang tunggu virtual sekaligus layanan daring (online) yang dapat diakses melalui *handphone* masing-masing nasabah.

Adapun manfaat dan kegunaan *SpeedID* yaitu mempermudah masyarakat untuk memesan antrean secara online dimanapun dan kapanpun. Selain itu, masyarakat juga bisa datang ke pelayanan publik

sesuai estimasi waktu yang sudah diberikan oleh sistem aplikasi *SpeedID*. Oleh sebab itu, masyarakat tidak perlu lagi menunggu lama untuk mengantre di pelayanan publik untuk mendapatkan pelayanan prima.

Salah satu bank yang bekerja sama dengan aplikasi *SpeedID* yaitu PT Bank Pembangunan Daerah Bali atau yang lebih dikenal dengan Bank BPD Bali. Bank BPD Bali adalah bank pembangunan daerah yang berbentuk badan usaha milik daerah Provinsi Bali. Tugas dari Bank BPD Bali sama seperti bank-bank pada umumnya yaitu menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat.

Dengan adanya antrean berbasis online (*SpeedID*) diharapkan mampu mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah pada bank itu sendiri serta mengurangi komplain terkait dengan antrean, hal ini didukung oleh hasil penelitian Marsellina Fitri,dkk (2022) menyatakan bahwa “secara simultan (bersama-sama) maupun persial *brand image* dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, yang berarti semakin baik *brand image* dan kualitas layanan maka nasabah juga semakin loyal.

Penggunaan dari antrean berbasis online (*SpeedID*) dapat dikategorikan efektif apabila nasabah mendapatkan kemudahan dengan prosedur yang singkat, tepat dan memuaskan. Melalui hal

tersebut patut diketahui efektivitas dari antrean berbasis online (*SpeedID*). Menurut H.Emerson yang dikutip oleh Soewarno Handayani dalam penelitian Dwi Kurniawan MZ,dkk (2024 :89) “efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Oleh sebab itu perlu untuk diketahui mengenai efektivitas dari antrean berbasis online (*SpeedID*) ini.

Penelitian tentang efektivitas antrean berbasis online (*SpeedID*) menjadi penting karena tujuannya adalah untuk mengetahui sejauh mana efektivitas antrean berbasis online (*SpeedID*) di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara dalam mengoptimalkan pelayanan. Dengan melakukan penelitian ini, PT Bank Pembangunan Daerah Bali dapat memperoleh wawasan yang lebih baik bagaimana mengoptimalkan pelayanan serta mengevaluasi sistem antrean berbasis online (*SpeedID*).

Dari pemaparan yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Antrean Berbasis Online (*SpeedID*) di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara”.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang diuraikan diatas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Apakah Antrean Berbasis *Online (SpeedID)* Efektif di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan diatas, yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk Mengetahui Efektivitas Antrean Berbasis *Online (SpeedID)* di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara”.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### 1. Bagi mahasiswa

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma 3 Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, menambah pengalaman serta dapat mempraktekkan teori yang dipelajari dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada dilapangan.

#### 2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan dapat melengkapi dalam memperkaya bahan bacaan dipergustakaan serta mengembangkan materi pembelajaran pada periode berikutnya.

#### 3. Bagi PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi tambahan sekaligus memberikan evaluasi kepada pegawai Bank BPD Bali Kantor Cabang Negara terkait efektivitas antrean berbasis *online (SpeedID)*.

## E. Luaran Penelitian

Luaran dari penelitian ini berupa banner yang berisi informasi tentang adanya antrean berbasis *online (SpeedID)* serta menyertakan tutorial mendaftarkan akun serta keuntungan menggunakan antrean berbasis *online (SpeedID)* yang diberikan kepada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara. Banner tersebut diharapkan mampu memberikan informasi kepada nasabah Bank BPD Negara.

## F. Metode Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara yang beralamat di Jl. Gatot Subroto Timur, Kel. Loloan Barat, Kec. Jembrana, Bali.

### 2. Objek Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah Efektivitas Antrean Berbasis *Online (SpeedID)* di PT Bank Pembangunan Daerah Bali.

### 3. Data Penelitian

#### a. Jenis Data

- 1) Sugiyono (2015: 23) menyatakan data kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata atau gambar.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Pada PT Bank Pembangunan daerah Bali Kantor



Cabang Negara, data ini berupa informasi atau keterangan yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan serta kebijakan perusahaan terkait dengan antrean berbasis online (*SpeedID*) di Bank BPD Bali Kantor Cabang Negara.

b. Sumber Data

1) Menurut Sujawerni (2019) data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Data yang diperoleh dari data primer harus diolah lagi dan data primer diperoleh melalui sumber data yang langsung memberikan kepada pengumpul data.

Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil kuisioner dengan nasabah Bank BPD Bali Kantor Cabang Negara sebagai responden mengenai efektivitas antrean berbasis online dalam mengoptimalkan pelayanan dan wawancara dengan pegawai Bank BPD Bali Kantor Cabang Negara mengenai kebijakan antrean berbasis online (*SpeedID*).

2) Data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya seperti, publikasi ilmiah, data perusahaan atau sumber informasi online.

Pada penelitian ini, data sekunder berupa struktur organisasi perusahaan, uraian jabatan serta visi dan misi perusahaan yang didapatkan langsung melalui perusahaan tempat penelitian ini dilakukan.

### c. Metode Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Menurut Sugiyono (2016:226) teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

Pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung mengenai efektivitas antrean berbasis online dalam mengoptimalkan pelayanan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara dilakukan pada saat peneliti melaksanakan magang kerja.

#### 2) Wawancara

Menurut Berger yang dikutip oleh Kriyantono (2020,h,289) wawancara merupakan percakapan antara periset (seseorang yang ingin mendapatkan informasi) dan informan (seseorang yang dinilai mempunyai informasi penting terhadap suatu objek).

Dalam hal ini, dapat diartikan bahwa wawancara adalah percakapan antara dua orang atau lebih yang terdiri dari peran penanya dan penjawab yang dilakukan secara tatap muka dan bertujuan untuk menggali topik suatu permasalahan.

### 3) Kuisiner

Kuisiner yang digunakan adalah jenis kuisiner tertutup dalam bentuk *checklist* dengan jawaban yang sudah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang diinginkan dengan membubuhkan tanda centang (✓).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling* yaitu *incidental sampling* untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian.

Sampling Insidental yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu nasabah yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dan bersedia menjadi sampel dan cocok sebagai sumber data dengan karakteristik nasabah yaitu nasabah yang sudah menggunakan antrean berbasis *online* (*SpeedID*).

Responden yang mengisi kuisiner merupakan nasabah Bank BPD KC Negara yang telah menggunakan antrean berbasis *online* (*SpeedID*).

Jawaban dari pernyataan responden kemudian diolah menggunakan skala pengukuran Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam skala likert, digunakan skor 1 sampai dengan 5 yang diberikan terhadap jawaban yang telah disediakan dalam setiap pertanyaan. Alternative jawaban dapat dilihat pada tabel 1.1 dibawah ini

Tabel 1. 1 Kriteria Skala Likert

No.	Kriteria	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3
4.	Kurang Setuju (KS)	2
5.	Tidak Setuju (TS)	1

Menurut Sugiyono (2011:105) skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur menghasilkan data kualitatif. Adapun untuk keperluan analisis dalam penelitian ini, maka dari responden dalam kuisisioner diberi skor dengan alternative tidak baik sampai dengan baik.

Tabel 1. 2 Interpretasi Data

No	Skor	Kriteria
1.	0% - 19,99%	Sangat Tidak Efektif
2.	20% - 39,99%	Kurang Efektif
3.	40% - 59,99%	Cukup Efektif
4.	60% - 79,99%	Sudah Efektif
5.	80% - 100%	Sangat Efektif

#### 4. Metode Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Sukmadinata (2017:73) mengatakan penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada. Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif, berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data primer dengan wawancara dan menyebarkan kuisisioner. Setelah data terkumpul, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data dari Michael Hubberman dan Matthew Miles dalam Adang Effendi, dkk

(2021:253) yaitu reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Melalui hasil pembahasan dalam efektivitas antrean berbasis online (*SpeedID*) pada PT Bank Pembangunan daerah Bali Kantor Cabang Negara, dapat disimpulkan bahwa antrean berbasis online (*SpeedID*) sudah efektif dalam mengoptimalkan pelayanan di Bank BPD Negara. Sebanyak 78,12% dari 100 responden menyatakan bahwa antrean berbasis online (*SpeedID*) sangat mudah digunakan, sudah paham mengenai cara pemesanan antrean online dan meminimalisir waktu tunggu nasabah.

#### B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari penelitian serta melihat dari kenyataan yang ada pelayanan berperan sangat signifikan. Maka, PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Negara agar lebih memperhatikan hal-hal penting dalam meningkatkan pelayanan.

1. Lebih banyak edukasi atau sosialisasi mengenai adanya antrean berbasis online. Edukasi dapat berupa stand banner tata cara pemesanan antrean berbasis online dan menyertakan keuntungannya. Apabila sosialisasi tidak digencarkan, maka rentan terjadi komplain dari nasabah yang belum mengetahui adanya antrean berbasis online (*SpeedID*). Karena dari proses mengunduh,

mendaftarkan akun sampai dengan menscan barcode membutuhkan waktu yang tidak sedikit, mengingat kesibukan dari masing-masing nasabah sehingga memiliki waktu yang berbeda – beda untuk mengunduh aplikasi tersebut.

2. Mengurangi waktu scan nasabah yang telat. Dari kebijakan sebelumnya menyatakan bahwa nasabah masih bisa scan barcode walaupun sudah telat 2 jam dari estimasi. Hal tersebut dapat menghambat antrean sebelumnya dan rentan terjadi komplain. Oleh sebab itu Bank BPD bisa mengurangi waktu scan yang awalnya 2 jam menjadi 30 menit dari estimasi aplikasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- A, F. (2019). Analisis Antrean Pada Pelayanan Jasa Makanan Cepat Saji Studi Kasus KFC Cabang Ambarukmo Plaza Yogyakarta. *google scholar*.
- Adekun Cahyono, d. (2023). Efektivitas Penerapan Online Single Submission (OSS) Dalam Pelayanan Perizinan. *Jurnal*, 31.
- Dewi Sri, K. (2023). The Effect Standing Banner Media On the Level Of Knowledge and Attitude Of Personal Hygiene Food Handlers In The Wingko Babat X Industri Bantul District. *Skripsi Thesis*, 18.
- Dian Kharisma, d. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada UD. Restu Mulia Pandan. *Jurnal*, 34.
- Dwi Kurniawan MZ, d. (2024). Efektivitas Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. *Jurnal*, 89.
- Fauzan, M. (2023). Peranan Frontliner Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Yantap Kanupaten Garut. *Jurnal*, 6.
- Ina Yuliana, U. (2021). Analisis Istihsan Terhadap Pemasangan Spanduk/Baligo Dalam Rangka Acara Kegiatan Pengajian. *Jurnal*.
- Joshua K.R. Takahepis, d. (2021). Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal*, 3.

- Lina Anggreni, Y. (2023). Hubungan Antara Pelayanan Prima Unit Pengelola Program Studi (UPPS) dan Kepuasan Dosen Di Kampus Cipayung Universitas Paramadina 497.
- Marsellina Fitri, d. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra, Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Koa Bengkulu Pasca Insiden Gangguan Layanan. *Jurnal*, 149.
- Nur Fadillah Amin, d. (2023). Konsep Umum Penelitian Dan Populasi Dalam Sampel. *Jurnal*, 23.
- Nuraida. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Program keluarga Harapan (PKH) di Kecamatan Cisalak Kabupaten Subang. *Jurnal*, 152.
- Rita Wahyuni. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kepada Indomaret Tugu Ciamis. *Jurnal Abinawa*, 19.
- Wiwit Rizqi Fauziah, d. (2022). Efektivitas Program Wirausaha Pemuda Dalam Upaya Penurunan Angka Pengangguran Terbuka di Kabupaten Tegal Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal*, 369-370.
- Zeky Ricardo, d. (2022). Analisis Kualitas Produk di PT. Adi Kuasa Gasindo Medan. *Jurnal*, 228.

