

**ANALISIS EFEKTIVITAS ANTRIAN BERBASIS ONLINE
(SPEED ID) DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI
KANTOR CABANG GIANYAR**



Oleh

I Putu Wahyu Sandi Pramerta

NIM. 2215713205

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**ANALISIS EFEKTIVITAS ANTRIAN BERBASIS ONLINE
(SPEED ID) DI PT BANK PEMBANGUNAN DAERAH BALI
KANTOR CABANG GIANYAR**



Oleh

I Putu Wahyu Sandi Pramerta

NIM. 2215713205

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan sistem antrean berbasis online Speed ID di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar. Latar belakang penelitian berangkat dari kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang cepat, efisien, dan nyaman, serta upaya bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui inovasi digital. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Speed ID mampu meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi waktu tunggu, dan kepuasan nasabah. Namun, kendala masih ditemukan, seperti rendahnya tingkat adopsi teknologi, keterbatasan jaringan internet, serta kurangnya sosialisasi. Secara keseluruhan, sistem antrean Speed ID dinilai efektif dalam mendukung pelayanan digital dan meningkatkan pengalaman nasabah.

Kata Kunci : Antrean Online, Speed ID, Efektivitas Pelayanan, Teknologi Informasi, Kepuasan Nasabah.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

PRAKATA

Segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa atau Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat waktu di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar. Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali. Dalam proses penyusunannya, Penulis menghadapi berbagai tantangan yang tidak mudah. Namun, berkat dukungan, semangat, dan bantuan dari banyak pihak, Penulis mampu melalui semua rintangan tersebut. Untuk itu, Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada Penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak.,M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah

memberikan Kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si, selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberi Kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M., selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberi Kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
6. Bapak I Made Alus Dherma Negara, S.Pd, M.Pd, selaku Koordinator Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar yang telah memberi Kesempatan kepada Penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar.
7. Ibu Ir. Ni Wayan Sukartini, M.Agb selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada Penulis dalam penulisan laporan Tugas Akhir ini.
8. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE.,M.Agb selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada Penulis dalam laporan Tugas Akhir ini.

9. Bapak I Ketut Bagus Ariana, Selaku kepala cabang Bank BPD Bali Cabang Gianyar yang sudah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Bank BPD Bali Cabang Gianyar.
10. Ibu Dewi Krisnayanti, SE, Selaku Kepala unit Pelayanan Nasabah (PNB) yang sudah membantu dalam pelaksanaan ini.
11. Kakak Ni Putu Lia Listiari, selaku *Customer Service* S.I.Kom di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar.
12. Kakak Anak Agung Sri Desiana, S.Si selaku *Customer Service* atau Pelayanan Nasabah di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar.
13. Seluruh Staff di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar, yang memberikan dukungan dan motivasi kepada Penulis selama penyusunan Tugas Akhir.
14. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D-III Administrasi Bisnis yang telah sabar membimbing Penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
15. I Nyoman Subrata dan I Wayan Sri Ariasih, kedua orang tua Penulis yang telah membesarkan dan mendidik sedari kecil.
16. I Ketut Budiasa dan Ni Putu Swandewi, kedua wali penulis yang telah memberikan dukungan penuh selama perkuliahan serta penyusunan Tugas Akhir.

17. Seluruh Saudara Penulis, Ir. I Made Suparta, M.T., Ni Luh Putu Arina Saraswati, S.tr.Spl., dan I Made Gede Uditayana Kusuma Putra, S.Tr.T. yang memberikan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir ini.

18. Kepada sahabat Penulis seluruh teman sekelas 6-G Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali KC Gianyar yang telah memberikan support dan semangat selama melakukan pengerjaan Tugas Akhir ini.

Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat membantu para pembaca. Penulis menyadari laporan ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan laporan ini. Akhir kata, penulis mengharapkan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Gianyar, 16 Juli 2025

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
Penulis
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
PRAKATA.....	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi penelitian	7
2. Objek penelitian	7
3. Data Penelitian	8
a. Jenis data.....	8
b. Sumber Data	8
c. Metode Pengumpulan Data	10
4. Metode Analisis Data	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Theori Acceptance Model (TAM).....	13

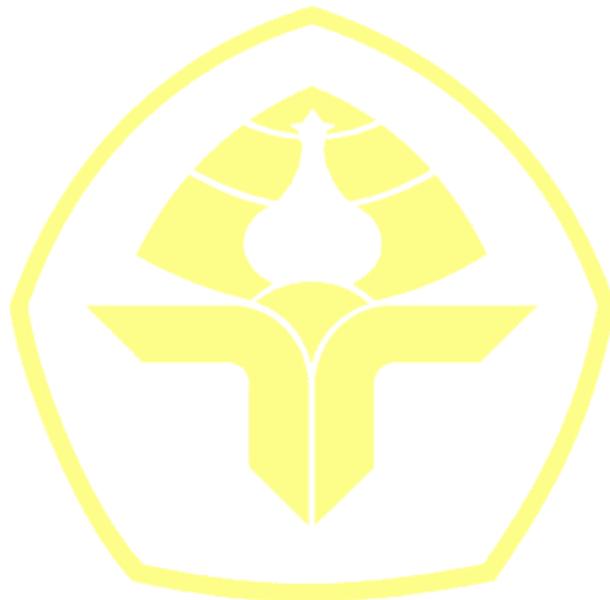
B.	Customer Service.....	13
1.	Pengertian Customer Service.....	13
2.	Fungsi Customer Service	14
C.	Efektivitas.....	15
1.	Pengertian Efektivitas.....	15
2.	Indikator Efektivitas	17
D.	Antrian Berbasis Online (<i>SpeedID</i>).....	18
1.	Pengertian Antrian.....	18
2.	Sistem Antrian.....	19
3.	<i>Speed ID</i>	21
BAB III	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	26
A.	Sejarah Perusahaan.....	26
B.	Bidang Usaha.....	30
C.	Struktur Organisasi.....	33
D.	Uraian dan Tanggung Jawab	34
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
A.	Kebijakan Perusahaan	40
B.	Analisis dan Interpretasi Data.....	44
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN.....	60
A.	SIMPULAN.....	60
B.	SARAN.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

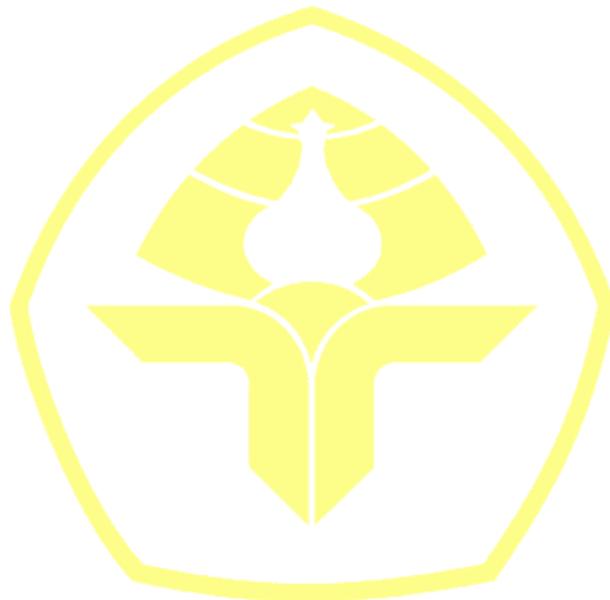
- Gambar 3. 1 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Bali.....29
- Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Bali
Kantor Cabang Gianyar33



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

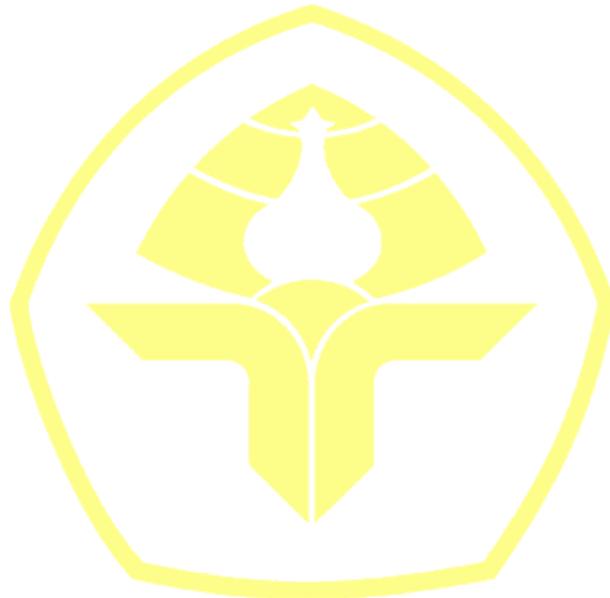
Tabel 1. 1 Data Presentase Pengguna Speed ID	5
--	---



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi pada saat wawancara	68
Lampiran 2 Transkrip Pertanyaan Wawancara.....	69
Lampiran 3 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dospem 1	74
Lampiran 4 Surat Keterangan Layak Ujian Dospem 1	75
Lampiran 5 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dospem 2	76
Lampiran 6 Surat Keterangan Layak Ujian Dospem 2	77



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan aktivitas manusia di dunia ini tidak bisa dipisahkan dari fungsi perbankan. Ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan lembaga perbankan dan sejenisnya sangat mendukung kemudahan yang menjadi pilihan solusi. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Definisi bank menurut Darmawati yaitu bank merupakan perusahaan yang kegiatan pokoknya adalah menghimpun uang dari masyarakat dan memberikan kredit kepada masyarakat (Trisela & Pristiana, 2021). Diketahui bahwa semakin banyak nasabah yang bergabung dengan suatu bank, maka masa depan bank tersebut juga akan semakin cerah, terutama jika nasabah aktif melakukan transaksi melalui bank yang tentunya dapat mendukung peningkatan keuntungan bank. Oleh karena itu, setiap bank bersaing untuk memberikan pelayanan yang optimal demi menarik dana simpanan atau tabungan dari nasabah.

Kepuasan pelanggan sering dikaitkan dengan pelayanan, Kualitas Pelayanan adalah variabel paling penting dalam meningkatkan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan harus sangat

memperhatikan kualitas pelayanan dengan meningkatkan semua aspek yang dapat mendukung kebutuhan pelanggan (Hidayat & Sulistyani, 2021). Sedangkan Kepuasan pelanggan adalah evaluasi pelanggan terhadap produk atau layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Fajri, Busri, & Riskawati, 2023). Keberadaan layanan perbankan dapat membantu pelanggan membangun hubungan yang kuat dengan perusahaan. Jenis hubungan ini dapat berlangsung lama, memungkinkan perusahaan untuk lebih memahami harapan dan kebutuhan pelanggan. Ini sangat penting karena salah satu faktor utama yang memengaruhi pilihan pelanggan untuk bank adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank tersebut. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin besar kemungkinan pelanggan akan memilih bank tersebut.

Perbankan juga semakin dituntut untuk memberikan pelayanan dan pengalaman layanan yang cepat, efisien dan nyaman bagi nasabah. Moenir dalam Mustanir (2022:11) mendefinisikan layanan adalah tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Salah satu inovasi yang banyak diperkenalkan oleh bank adalah sistem antrean *online*. Sistem ini dirancang untuk mengurangi waktu tunggu nasabah di cabang fisik dengan memungkinkan nasabah memperoleh nomor tunggu digital melalui aplikasi atau situs web sebelum tiba di cabang bank.

Pelayanan yang efisien dan akurat dapat dilihat pada layanan *frontliner*, yaitu petugas *Customer Service* dan *teller* yang menjadi representasi pertama dari bank. Di *Customer Service*, nasabah dilayani sesuai kebutuhan mereka, seperti membuka rekening tabungan, rekening deposito, hingga mengajukan keluhan terkait produk bank. Di *Teller*, nasabah dapat melakukan transaksi atau menukar uang. Untuk mendapatkan semua layanan tersebut, nasabah diharuskan untuk mengambil nomor antrean dan menunggu giliran agar bisa ditangani sesuai kebutuhan yang mereka perlukan.

Permasalahan yang sering ditemui pada sistem antrean tradisional, seperti waktu tunggu yang lama dan alokasi sumber daya bank yang tidak efisien, menjadi alasan utama dikembangkannya sistem antrean *online*. Antrean *online* dimaksudkan untuk membantu nasabah mengatur waktu mereka lebih efisien dan menghindari kerumunan di ruang tunggu cabang. Selain itu, bank dapat menggunakan data dari sistem ini untuk meningkatkan efisiensi operasional, seperti memprediksi waktu kunjungan puncak dan mengoptimalkan jam kerja karyawan.

PT Bank Pembangunan Daerah Bali (BPD Bali) didirikan pada 5 Juni 1962 dan berlokasi di Jalan Raya Puputan, Niti Mandala, Denpasar. Sebagai bank yang fokus pada pembangunan ekonomi daerah, BPD Bali memiliki visi untuk menjadi bank yang terpercaya dan terdepan dalam memberikan layanan perbankan di Bali. Bank ini

menawarkan berbagai layanan perbankan seperti ATM, *Mobile Banking*, dan kredit. Selain itu, BPD Bali juga terlibat dalam program kemitraan dengan berbagai instansi untuk mendukung pengembangan ekonomi lokal. PT. Bank BPD Bali memiliki sejumlah cabang yang tersebar di Bali dan luar Bali, termasuk Mataram, Nusa Tenggara Barat, salah satunya adalah PT. Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar, yang beralamat di Jl. By Pass Dharma Giri, Gianyar, Kec. Gianyar, Kabupaten Gianyar.

PT Bank Pembangunan Daerah Bali kantor cabang Gianyar juga dikenal sebagai salah satu lembaga keuangan yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, salah satu tindakan nyata adalah mengimplementasikan sistem antrean *online* yang dikenal dengan nama *Speed ID*. Sistem antrean berbasis *online* ini dirancang untuk mengurangi waktu tunggu nasabah dan meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi. Dengan menggunakan aplikasi *Speed ID*, nasabah dapat mendaftar antrean secara daring sebelum tiba di PT Bank Pembangunan Daerah Bali kantor cabang Gianyar, sehingga nasabah dapat merencanakan waktu kunjungan dengan lebih baik.

Meskipun sistem ini menawarkan berbagai kemudahan, namun tidak semua bank dan cabang berhasil menerapkan sistem antrean *online* secara efektif. Tantangan yang timbul mencakup rendahnya adopsi teknologi oleh pelanggan, infrastruktur yang tidak memadai, dan

kurangnya sosialisasi dan pelatihan tentang cara menggunakan sistem antrean yang diterapkan di PT. Bank Pembangunan Daerah Bali secara khusus di kantor cabang Gianyar. Oleh karena itu, efektivitas antrean *online* perlu dianalisis untuk mengukur keberhasilannya baik dari segi kepuasan nasabah maupun kontribusinya terhadap efisiensi operasional dan manajemen sumber daya bank.

Tabel 1. 1 Data Presentase Pengguna Speed ID

Penggunaan Sistem Antrean Online Kantor Cabang PT Bank Pembangunan Daerah Bali Periode Januari 2024 s/d Desember 2024		
BULAN	TAHUN 2024	
	CABANG GIANYAR	CABANG UBUD
Januari	8,73%	4,93%
Februari	8,22%	4,63%
Maret	6,40%	4,01%
April	7,69%	3,48%
Mei	9,54%	2,72%
Juni	8,50%	3,86%
Juli	9,96%	5,26%
Agustus	8,39%	5,22%
September	19,00%	5,85%
Oktober	45,25%	4,29%
November	68,54%	6,40%
Desember	81,15%	4,91%
Total	24,31%	4,67%

Berdasarkan data pada tabel tersebut dapat diketahui bahwa rata-rata pemanfaatan sistem daring di Kantor Cabang Gianyar pada bulan Januari sampai dengan Desember 2024 baru mencapai 24,31 persen, sedangkan di Cabang Ubud sedikit lebih rendah yaitu sekitar 4,67%. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi sistem daring di kedua cabang tersebut masih belum sesuai dengan yang diharapkan, sehingga diperlukan langkah-langkah yang lebih intensif seperti sosialisasi, edukasi kepada nasabah, dan peningkatan kualitas layanan

agar pemanfaatan sistem dapat meningkat sesuai dengan tujuan penerapannya.

Bedasarkan permasalahan diatas, maka penting untuk dilakukan penelitian terkait “Efektivitas Antrean Berbasis *Online (Speed Id)* di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di paparkan, maka yang menjadi pokok masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimanakah Efektivitas Antrean Berbasis *Online (Speed Id)* di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar”?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pokok permasalahan, maka tujuan dari penelitian adalah “Untuk Mengetahui Efektivitas Antrean Berbasis *Online (Speed Id)* di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar”.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang dipaparkan, maka manfaat dari penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Mahasiswa
 - a) Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Bali. Sekaligus untuk menambahkan wawasan mengenai

Efektivitas Antrean Berbasis Online (*Speed Id*) di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar.

b) Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan, menambah pengalaman serta dapat menerapkan teori yang dipelajari dibangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

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

3. Bagi Perusahaan

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

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar yang beralamat di Jalan Dharma Giri, Kecamatan Gianyar, Kabupaten Gianyar, Bali 80511.

2. Objek penelitian

Objek Penelitian adalah suatu objek yang hendak diteliti oleh seorang peneliti. Adapun yang menjadi objek penelitian ini adalah

Analisis Efektivitas Antrean Berbasis Online (*Speed ID*) di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar.

3. Data Penelitian

a. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif. Menurut Zulkarmain (2021), penelitian kualitatif adalah sebuah jenis penelitian yang bertujuan untuk meraih pemahaman yang dalam terhadap fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti pelaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, dengan cara yang holistik. Penelitian ini dilakukan melalui deskripsi verbal yang memperhatikan konteks alamiah secara khusus, dengan menggunakan beragam metode. Data kualitatif digunakan dalam penelitian ini yang terkait dengan PT Bank Pembangunan daerah Bali Kantor Cabang Gianyar, termasuk sejarah perusahaan, struktur organisasi, dan kebijakan yang berkaitan dengan antrean berbasis *online* (*SpeedID*) di Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2021:137), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer pada penelitian ini yaitu data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti, yang diperoleh

melalui pengisian kuesioner oleh responden. Data primer merupakan data yang memberikan informasi secara langsung kepada peneliti, seperti kata-kata atau catatan hasil wawancara dan observasi, baik melalui angket/kuesioner maupun wawancara. Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan dan nasabah Bank BPD Bali Kantor Cabang Gianyar sebagai narasumber yang memberikan informasi mengenai efektivitas antrean berbasis online (SpeedID).

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2021:137) Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data seperti *textbooks*, jurnal, maupun artikel referensi di media elektronik. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer, yang dapat berasal dari berbagai sumber, termasuk literatur, penelitian sebelumnya, buku, dan laporan yang berkaitan dengan topik penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dan berdasarkan informasi sebelumnya dari perusahaan dan buku-buku yang berkaitan dengan topik penelitian.

c. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan". Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik penelitian atau pengumpulan data agar masalah-masalah yang dijumpai dalam melaksanakan suatu metode dipecahkan sesuai dengan penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Observasi

Menurut (Hardani, 2020:124) observasi adalah teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung. Observasi terbagi menjadi tiga yaitu observasi partisipatif, observasi terstruktur dan observasi tidak terstruktur. Observasi dapat bersifat kualitatif atau kuantitatif dan digunakan dalam berbagai bidang penelitian untuk memahami perilaku dan interaksi dalam konteks tertentu. Peneliti melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang bagaimana proses Antrean Berbasis Online

(*Speed ID*) di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Gianyar.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2020:114) Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat membangun makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dapat digunakan untuk mengumpulkan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti dan peneliti ingin mengetahui keterangan informasi yang didapatkan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini pada nasabah yang menggunakan *Speed ID*

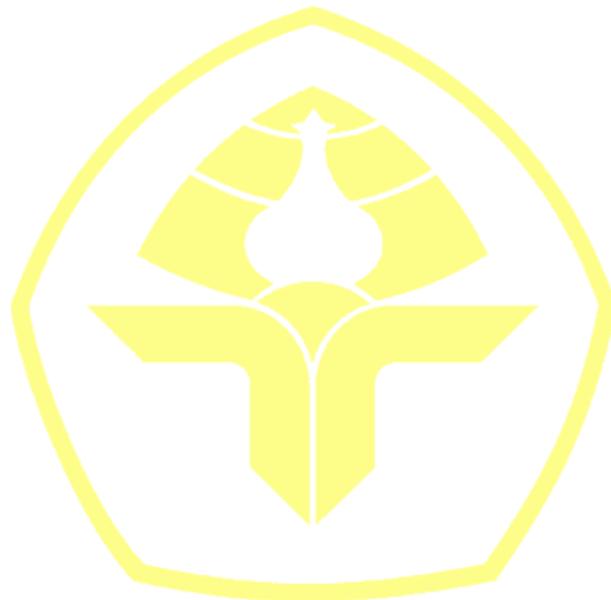
3. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono (2020) dalam (Suharjo, D. S., Homaidi, A., & Lutfi, A. (2024) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi.

4. Metode Analisis Data

Setelah data di kumpulkan maka akan di analisis dengan teknis deskriptif kualitatif yang merupakan mengumpulkan data kualitatif dengan tujuan menggambarkan dan memahami fenomena sosial atau budaya. Metode ini tidak berfokus pada angka atau statistik,

tetapi lebih pada pemahaman mendalam tentang pengalaman, pandangan, dan makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap fenomena tersebut. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui Efektivitas Antrean Berbasis Online (Speed ID) di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

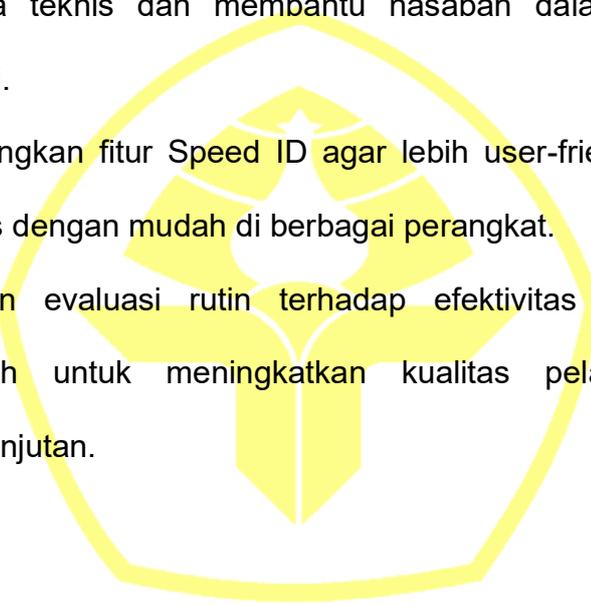
Sistem antrean online Speed ID di PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Gianyar sangat baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan peningkatan signifikan penggunaan sistem sepanjang tahun 2024, yang menunjukkan tingkat penerimaan dan adaptasi nasabah yang sangat baik terhadap teknologi ini. Sistem ini memudahkan nasabah dalam mengambil nomor antrean dari mana saja sehingga mengurangi waktu tunggu dan kerumunan, sekaligus mendukung protokol kesehatan selama pandemi. Pengalaman dan persepsi positif dari nasabah, seperti Kakak Dewa Ayu Dian dan Bapak I Made Lawa Kusuma, menegaskan kemudahan dan kenyamanan penggunaan Speed ID. Pegawai juga merasakan peningkatan produktivitas karena pengaturan antrean menjadi lebih efisien dan terstruktur. Meski demikian, terdapat tantangan teknis dan literasi digital yang perlu diatasi agar efektivitas sistem dapat lebih optimal. Dengan demikian, Speed ID sudah menjalankan fungsinya sesuai tujuan penelitian, namun perlu pengembangan berkelanjutan untuk mengatasi hambatan yang ada.

B. SARAN

Agar implementasi sistem antrean online Speed ID di Bank Pembangunan Daerah Bali Kantor Cabang Gianyar dapat terus

memberikan manfaat optimal dan mampu menjawab tantangan di masa depan, diperlukan upaya pengembangan yang berkelanjutan, yaitu:

1. Meningkatkan sosialisasi *Speed ID* ke nasabah, terutama yang belum familiar teknologi.
2. Perbaiki dan tingkatkan infrastruktur jaringan agar sistem antrean online berjalan lancar tanpa gangguan.
3. Berikan pelatihan kepada staf agar lebih sigap menangani kendala teknis dan membantu nasabah dalam penggunaan aplikasi.
4. Kembangkan fitur *Speed ID* agar lebih user-friendly dan dapat diakses dengan mudah di berbagai perangkat.
5. Lakukan evaluasi rutin terhadap efektivitas dan kepuasan nasabah untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

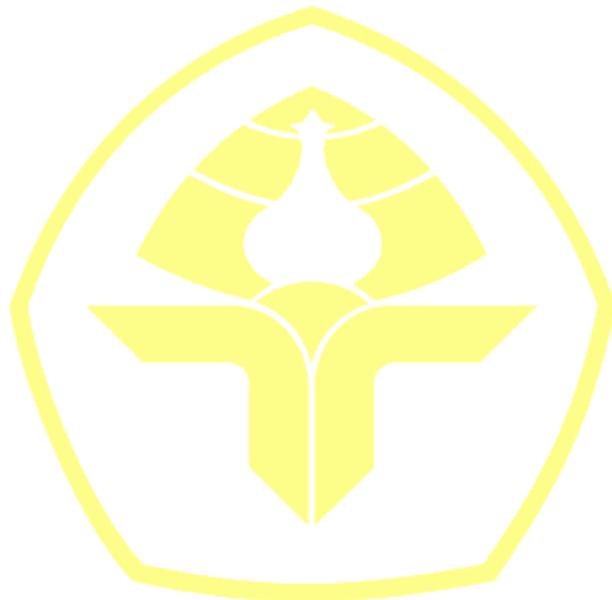


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA.

- Bataona, B. L. V., & Nyoko, A. E. L. 2020. Analisis Sistem Antrean dalam Optimalisasi Layanan di Supermarket Hyper store. *Journal of Management*, 12 (2), 225–237.
- Bataona, B. L. V, Nyoko, A. E. L., & Nursiani, N. P. (2020). Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan Di Supermarket Hyperstore. *Journal of Management: Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 12(2), 225–237. <https://doi.org/10.35508/jom.v12i2.2695>
- Fajri, N., Busri, N. K., & Riskawati, R. (2023). The Customer Satisfaction Measurement Using SERVQUAL Method: Case Study in Printing Company. *Jurnal Manajemen*, 14(1), 46. <https://doi.org/10.32832/JM-UIKA.V14I1.9412>
- Hardani, dkk. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hidayat, W., & Sulistyani, L. (2021). Efek kualitas produk, kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada perusahaan jasa konstruksi CV Muna Sariy Jaya. *Excellent: Jurnal Manajemen, Bisnis dan Pendidikan*, 9(1), 7–18. <https://e-journal.stie-aub.ac.id/index.php/excellent>.
- Kasilingam, D. L. (2020). Understanding the attitude and intention to use smartphone chatbots for shopping: Using the technology acceptance model and diffusion of innovations theory. *Technological Forecasting and Social Change*, 162, 120363. Elsevier.
- Lestari, S. (2021). USULAN MODEL SISTEM ANTRIAN PADA Mc DONALD ' S CABANG SHINTA KOTA TANGERANG DENGAN PENDEKATAN. *JIMTEK : Jurnal Ilmiah Fakultas Teknik*, 2, 174–179.
- Lubis, J. P. (2020). Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang. (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara).
- Matondang, E., Gultom, Y., Sembiring, D. M. S., Aminatunnisa, S., & Indra, E. (2020). Penerapan Metode Monte Carlo Untuk Simulasi Sistem Antrian Service Sepeda Motor Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer Prima (JUSIKOM PRIMA)*, 2(2), 77–84. <https://doi.org/10.34012/jusikom.v2i2.442>

- Martin, R., Suliarta, S. L., Riyanto, A., Wijaya, R., Jessliem, B., Razaka, B. F., & Mulya, U. P. (2025). ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM ANTRIAN KAFE PADA PEAK TIME DI AKHIR PEKAN: STUDI KOMPARATIF BEBERAPA KAFE DI KABUPATEN TANGERANG. *2*(1), 1886–1897.
- Mona Rizki Meldiana, D. R. R. (2020). Fungsi Customer Service. Peran *Customer Service* Dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan, *4*, 1570–1571. <http://www.journal.stiemb.ac.id/index.php/mea/article/view/645/308>
- Mukhtar, Efektivitas Pimpinan: Kepemimpinan Transformatif dan Komitmen Organisasi, (Yogyakarta: Deepublish, 2016), 30-32
- Mustanir, ahmad. 2022. Pelayanan Publik. Pasuruan, CV. Penerbit Qiara Media
- Nurkholis, A., Samsugi, S., Fitratullah, M., Permatasari, B., Widodo, T., & Meilisa, L. (2020). Pelatihan Customer Service Untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, *2*(2), 167–172. Retrieved from <https://ejurnal.teknokrat.ac.id/index.php/teknobdimas%0Ahttps://g aruda.kemdikbud.go.id/document s/detail/2276458>
- Robbin, S. P., & Coulter, M. 2022. *Management. Person*
- Siagan, S. P. 2021. *Teori dan Praktik Manajemen*. PT Raja Grafindo Persada.
- SpeedID. “Beranda”. <https://isn-speed.com/products/SpeedID/>. (Diakses 22 Februari 2025).
- Sugiyono. (2021), Yuwono, B., & Permana, A. G. (2023). Pengaruh Insentif dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Marketing pada PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tanjung Priok. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAMBIS)*, *3*(1), 54-61.
- Trisela, I. P., & Pristiana, U. (2021). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014 - 2018. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, *5*(2), 83–106. <https://doi.org/10.30996/jem17.v5i2.4610>
- Zulkarmain, Luthfi. 2021. “Analisis Mutu (Input Proses Output) Pendidikan Di Lembaga Pendidikan Mts Assalam Kota Mataram Nusa Tenggara



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI