

# Efektivitas dan Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19 Pada PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung

Tjokorda Rania Pratami <sup>1\*</sup>, Nyoman Indah Kusuma Dewi <sup>2</sup>, Cokorda Gede Putra Yudistira <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>2</sup> Prodi Manajemen Bisnis Digital, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

<sup>3</sup> Prodi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali

\*Corresponding Author: [cokrania@gmail.com](mailto:cokrania@gmail.com)

**Abstrak:** Pelaksanaan riset ini mempunyai tujuan supaya melaksanakan analisis seberapa jauh efektivitas serta efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dalam era pandemi Covid-19 di Bank BPD Bali Cabang Klungkung. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif berpendekatan studi kasus. Penghimpunan data dilaksanakan menggunakan teknik mewawancarai, pengamatan, serta dokumentasi. Informan wawancara meliputi pihak internal (pegawai) dan eksternal (nasabah) Bank BPD Bali Cabang Klungkung. Analisis data dilakukan dengan tahapan mereduksi data, menyajikan data, menarik kesimpulan menggunakan teknik *pattern matching*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan maksimal. Hal ini diakibatkan oleh masih terganggunya kelancaran program dan pencapaian tujuan yang diakibatkan oleh berbagai macam hambatan seperti gangguan sistem atau jaringan, masih banyaknya nasabah pengguna antrian manual, dan estimasi waktu yang sering terabaikan. Dengan adanya hambatan tersebut, menyebabkan optimalisasi penggunaan waktu nasabah dan kemudahan akses layanan melalui Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) belum dirasakan secara menyeluruh. Selain itu, diperlukan adanya perbaikan dari segi layanan seperti peningkatan kemampuan dan disiplin kerja pada Unit Teller, serta mengkaji ulang pengadaan sarana prasarana dan pengaturan ruang khususnya di ruang tunggu luar dan parkir nasabah.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Efisiensi, Kualitas Pelayanan, *SpeedID*

**Abstract:** This research aims to analyze the extent of effectiveness and efficiency of applications of Online-Based Queuing System (*SpeedID*) in optimizing the services quality during the pandemic Covid-19 at Bank BPD Bali Klungkung Branch. This research uses a qualitative descriptive method with a case study approach. Data collection is done by using observation, interview and documentation techniques. Interview informants include internal (staff) and external (customers) Bank BPD Bali Klungkung Branch. Data analysis was carried out with the stages of data reduction, data display, and drawing conclusions using pattern matching techniques. Research results indicate that effectiveness and efficiency of applications of Online-Based Queuing System (*SpeedID*) in optimizing the service quality during pandemic Covid-19 at Bank BPD Bali Klungkung Branch which is not maximized. It is caused by the disturbance of the program and the goal achievements caused by various obstacles like systems or tissue distractions, still many customers of manual queues, an often over looked time estimate. With these obstacles, it causes optimization of customer time and ease access service through the Online-Based Queuing System (*SpeedID*) has not been fully sensed. In addition, improvements are needed from the service side, such as increasing the ability and work discipline in the Teller Unit, as well as reviewing infrastructure procurement and spatial planning, especially in the outdoor waiting room and customer parking.

**Keywords:** Effectiveness, Efficiency, Services Quality, *SpeedID*

**Informasi Artikel:** Pengajuan Repository pada September 2022

## Pendahuluan

Virus Covid-19 memasuki Indonesia saat Maret 2020 dan jadi suatu negara yang terdampak dengan jumlah kasus positif yang naik secara signifikan, sehingga Presiden menetapkan pandemi Covid-19 merupakan bencana nasional. Penyebaran virus Covid-19 yang semakin meningkat di Indonesia menuntut pemerintah agar membuat suatu kebijakan yang strategis untuk dapat menyesuaikan kehidupan ditengah pandemi. Kebijakan tersebut mulai dari menerapkan penggunaan wajib masker, memberi batasan hubungan sosial (*social distancing*), *physical distancing*, meminta warga agar tetap dalam rumah, mengurangi kegiatan di luar rumah, dan menghimbau untuk bekerja di rumah (*work from home*) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN) (Christiani, 2020). Kebijakan yang dilakukan pemerintah berimplikasi pada berbagai aspek di negara ini, salah satunya aspek ekonomi.

Virus Covid-19 telah membuat perekonomian di Indonesia terkontraksi dan bahkan menyebabkan rantai aktivitas perekonomian tertentu harus berhenti. Menurut Kementerian Keuangan Republik Indonesia Tahun 2021, gejala ekonomi akibat Covid-19 jadi momen bersejarah dikarenakan memberi dampak kepada rumah tangga, UMKM, maupun perusahaan atau korporasi. Ancaman pada rumah tangga berupa gangguan kesehatan karena terinfeksi Covid-19 bahkan ancaman jiwa, yakni puluhan bahkan ratusan ribu jiwa berpotensi tertular. Selain itu, terdapat ancaman kehilangan pendapatan, tidak dapat bekerja untuk memenuhi kebutuhan hidup minimalnya, terutama rumah tangga miskin dan rentan serta sektor informal dan terjadinya penurunan daya beli masyarakat dan konsumsi. Disrupsi ekonomi yang melanda, mengancam terjadinya penambahan jutaan pengangguran dan kemiskinan di Indonesia. Bagi sektor usaha, salah satu dampak bagi UMKM adalah tidak dapat melakukan kegiatan usahanya sehingga mengganggu kemampuan dalam memenuhi kewajiban kredit. Bagi perusahaan atau korporasi, terhentinya aktivitas perekonomian mengakibatkan terganggunya aktivitas ekonomi dari hulu hingga hilir, dari sektor produksi hingga konsumsi. Sektor yang paling rentan dan terimbas adalah manufaktur, perdagangan (besar maupun ritel), serta transportasi, akomodasi, restoran dan perhotelan. Berbagai dampak lanjutan dari situasi ini juga sangat tidak mudah seperti gangguan terhadap arus kas, penurunan kinerja bisnis, pemutusan hubungan kerja dan bahkan ancaman kebangkrutan bagi perusahaan.

Salah satu sektor bisnis yang merupakan jantung perekonomian suatu negara ialah sektor perbankan (Andrianita, 2021). Pada sektor perbankan, baik bank syariah dan juga bank konvensional, sama-sama mengatasi tantangan pandemi Covid-19 ini. Munculnya pandemi Covid-19 sudah jadi ancaman beserta peluang untuk hasil kerja bank Indonesia. Pandemi jadi ancaman dikarenakan sektor perbankan bisa merasakan berbagai kemungkinan risiko yang timbul, misalnya risiko penurunan aset, risiko kredit macet, risiko pasar, dsb yang lalu risiko itu mampu memberi pengaruh kinerja serta profitabilitas banknya (Wahyudi, 2020). Selain itu, adanya pandemi Covid-19 juga mengakibatkan melemahnya kapasitas debitur, dimana hal ini dapat meningkatkan potensi risiko kredit yang akan mengganggu kestabilan dan kinerja perbankan (Disemadi & Shaleh, 2020). Kebijakan pemerintah mengenai pembatasan aktivitas diluar rumah, *social distancing* dan *physical distancing* juga mempengaruhi sektor perbankan dalam hal kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting bagi keberhasilan bank sebagai perusahaan jasa. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah adalah pelayanan yang terbaik dan mampu memberikan kepuasan yang optimal, maka hal tersebut akan berpengaruh positif terhadap kinerja usahanya (Is-mail, 2014).

Perbankan sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk terus aktif dalam melakukan adaptasi baru ditengah pandemi Covid-19 guna mengurangi kerumunan di satu titik lokasi. Untuk itu perbankan harus menerapkan strategi yang kreatif dan inovatif sehingga menciptakan kualitas pelayanan yang optimal dengan tetap memperhitungkan kebijakan yang berlaku dalam masa pandemi Covid-19. Suatu bank yang mengeluarkan inovasi dan strategi dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 adalah Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung. Bank BPD Bali Cabang Klungkung memiliki lokasi yang strategis di pusat kota Semarang dan satu-satunya bank BPD Bali di Klungkung yang melayani tiga kecamatan sekaligus (Klungkung, Dawan, dan Banjarangkan), menjadikan bank ini sebagai pusat layanan dan aktivitas perbankan, sehingga tak heran setiap bulannya, nasabah yang berkunjung ke bank BPD Bali Cabang Klungkung mencapai ribuan orang. Hal ini dapat diamati pada tabel ini:

**Tabel 1.** Jumlah Kunjungan Nasabah Tahun 2020-2021

Bulan	Tahun	
	2020	2021
Januari	5.479	3.335
Februari	5.281	3.064
Maret	2.352	3.952
April	2.791	2.908
Mei	3.089	3.073
Juni	3.378	3.642
Juli	3.894	3.530
Agustus	3.257	3.396
September	3.611	3.114
Oktober	4.063	3.092
November	4.247	3.202
Desember	3.876	3.637
<b>Total</b>	<b>45.318</b>	<b>39.945</b>

Sumber: Unit Pelayanan Bank BPD Bali Cabang Klungkung  
(Data diolah tahun 2021)

Tabel 1 menunjukkan bahwa jumlah kunjungan nasabah Bank BPD Bali Cabang Klungkung pada tahun 2020 sampai 2021 cukup bervariasi. Pada tahun 2020 jumlah kunjungan nasabah terbanyak terjadi saat bulan Januari yakni sejumlah 5.479 kunjungan, jumlah kunjungan nasabah paling sedikit terjadi pada bulan Maret yaitu sebanyak 2.352 kunjungan, sehingga total kunjungan nasabah pada tahun 2020 sebanyak 45.318. Sedangkan pada tahun 2021 jumlah kunjungan nasabah terbanyak terjadi saat bulan Maret yakni sejumlah 3.952 kunjungan, jumlah kunjungan nasabah paling sedikit terjadi pada bulan April yaitu sebanyak 2.208 kunjungan, sehingga total kunjungan nasabah pada tahun 2021 sebanyak 39.945. Berdasarkan banyaknya jumlah kunjungan nasabah tahun 2020 sampai 2021, dimana pada saat itu kasus Covid-19 masih menunjukkan angka yang signifikan, maka Bank BPD Bali memerlukan strategi dalam mengatur dan membatasi jumlah kunjungan nasabah perharinya.

Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) menjadi strategi yang dipilih Bank BPD Bali dalam memberikan kualitas pelayanan yang aman bagi nasabah di masa pandemi Covid-19. Sebagai rangka menaikkan pelayanan bank terutama kepada sistem antrean dalam *Customer Service* dan *Teller*, maka Bank Pembangunan Daerah Bali bekerja sama dengan *SpeedID* untuk memberlakukan Sistem Antrian Berbasis Online (BPD Bali, 2021). Menurut Kepala Bank BPD Bali Cabang Renon, Ida Ayu Tri Rasmiwinari, SE, MM., menyatakan bahwa Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) memudahkan seluruh nasabah dalam melakukan reservasi layanan perbankan dan memperoleh tiket digital baik untuk antrian *Customer Service* maupun *Teller*. Nasabah juga bisa mengetahui estimasi waktu layanan yang didapat sehingga terbebas dari antrian di bank. Dengan adanya Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*), diharapkan dapat meminimalisir waktu tunggu nasabah di bank, mencegah terjadinya kerumunan, membatasi jumlah nasabah perharinya, serta mendukung penerapan *social distancing* dan *physical distancing*, maka bisa memutuskan rantai penyebaran virus Covid-19 secara berkelanjutan.

Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) diinginkan memberi suatu inovasi guna terpenuhi keperluan nasabah agar menaikkan percepatan layanan bank yang didukung adanya teknologi informasi yang canggih sehingga aplikasi tersebut dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Namun berdasarkan pengamatan di lapangan, banyak nasabah yang tidak mengetahui tentang Sistem Antrian Berbasis Online maupun prosedur atau cara penggunaan Aplikasi *SpeedID*, sehingga mereka diminta untuk datang kembali setelah melakukan pendaftaran terlebih dahulu melalui aplikasi dengan mengikuti langkah-langkah pada brosur yang diberikan. Disisi lain, banyak nasabah khususnya para orang tua yang melakukan pendaftaran secara manual dengan alasan kurangnya penguasaan terhadap teknologi sehingga menyebabkan kerumunan antrian dimana hal ini sangat tidak dianjurkan di masa pandemi Covid-19. Masalah lain ialah sering terjadi gangguan sistem pada mesin *scan barcode* tiket digital, sehingga pihak bank meminta nasabah melakukan daftar ulang dan mengambil nomor antrian manual. Hal ini membuat nasabah mengeluhkan proses layanan bank yang kurang efektif dan efisien. Dilihat dari berbagai permasalahan yang terjadi, maka perlu dilakukan analisis untuk melihat sejauh mana efektivitas dan efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19.

Teori yang dipergunakan untuk analisis adalah: Pertama, peneliti menggunakan teori efektivitas. Efektivitas merupakan gambaran mengenai suatu keadaan yang memperlihatkan sejauh mana rencana dapat dicapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut (Rahman, 2017). Dalam hal ini efektivitas penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dari segi aspek tugas atau fungsi, aspek rencana atau program, aspek ketentuan dan peraturan dan aspek tujuan atau kondisi ideal. Kedua, peneliti menggunakan teori efisiensi. Efisiensi berkaitan dengan pencapaian suatu kegiatan dalam meminimalisir biaya, waktu, dan tenaga (Harmitalia et al., 2021). Dalam hal ini efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dari segi *input* pelayanan (informasi terkait biaya, syarat/prosedur dan kemudahan dalam mendapatkan layanan) serta *output* pelayanan (pelayanan yang transparan tanpa suap). Ketiga, peneliti menggunakan teori kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk menyeimbangi harapan pelanggan (Tjiptono, 2012). Dalam hal ini sejauh mana penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) untuk dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan di Bank BPD Bali Cabang Klungkung, yang meliputi kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) dan bukti fisik (*tangibles*).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah: Bagaimana efektivitas dari penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung, bagaimana efisiensi dari penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung, dan bagaimana penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas dari penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung, untuk mengetahui efisiensi dari penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung dan untuk mengetahui penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19 pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung.

## Metode

Penelitian ini dilakukan di PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung. Waktu penelitian selama tiga bulan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap segala perilaku dan aktivitas pada objek yang diteliti (Haryono, 2020). Dalam hal ini peneliti berusaha melakukan pengamatan terhadap aktivitas penerapan Sistem Antrian Online (*SpeedID*) di Bank BPD Bali Cabang Klungkung.
2. Wawancara dapat diartikan sebagai suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung. Wawancara juga merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) dimana peneliti sebagai pewawancara bertanya langsung terkait dengan permasalahan yang diteliti kepada informan wawancara (Rukin, 2021). Informan dalam wawancara ini meliputi pihak internal (karyawan) dan pihak eksternal (nasabah) PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung.
3. Dokumentasi adalah catatan kejadian yang sudah berlalu dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya dari seseorang. Studi dokumen berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung dari penggunaan metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan jenis pendekatan studi kasus (*case study*). Tahapan analisis data terdiri atas reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Rijali, 2018). Dalam menarik kesimpulan peneliti menggunakan teknik *pattern matching* (penjodohan pola). Adapun 4 (empat) kriteria yang digunakan dalam memeriksa keabsahan data yaitu kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

## Hasil dan Pembahasan

### Efektivitas Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*)

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan observasi, terdapat 2 (dua) aspek efektivitas yang terpenuhi yaitu aspek tugas atau fungsi dan aspek ketentuan dan peraturan. Dimana dalam penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*), pegawai Bank BPD Bali Cabang Klungkung telah menjalankan seluruh tugas dan tanggung jawab masing-masing, serta telah menjalankan prosedur sesuai dengan ketentuan dan aturan yang ditetapkan.

Namun disisi lain, ada 2 (dua) aspek efektivitas yang belum terpenuhi yaitu aspek rencana atau program dan aspek tujuan atau kondisi ideal. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) pada Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan efektif.

Pada aspek rencana atau program belum berjalan efektif dikarenakan masih banyaknya hambatan yang dialami, seperti:

1. Gangguan jaringan pada sistem aplikasi. Pada *Customer Services/Teller* gangguan sering terjadi saat pemanggilan nomor antrian, dimana sistem terkadang tidak mengeluarkan suara sehingga pegawai layanan harus melakukan panggilan secara manual. Dari nasabah, gangguan terjadi saat *scan barcode* nomor antrian yang terkadang tidak terbaca (*error*). Hal ini sejalan dengan temuan penelitian dari Harmitalia et al. (2021) yang menyebutkan bahwa salah satu hambatan saat penggunaan aplikasi APAPO yaitu kesulitan jaringan dan aplikasi *error*.
2. Masih banyak nasabah yang mengambil nomor antrian secara manual seperti para orang tua dan pedagang-pedagang pasar. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Afdoli dan Malau (2019) yang mengatakan bahwa sistem belum bisa beradaptasi di kalangan masyarakat sepenuhnya karena banyak pengguna aplikasi usia lanjut yang kurang paham dengan penggunaan aplikasi pendaftaran online.
3. Nasabah pengguna *SpeedID* datang lewat dari jam estimasi di aplikasi, hingga menyebabkan sistem sulit mensinkronisasi nomor antrian dan komplain dari nasabah lain. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian dari Rahmadanoor et al. (2021) berpendapat bahwa seringnya pasien yang datang terlambat menjadikan pekerjaan tidak efektif karena terganggunya jam pelayanan, sehingga diusahakan pasien datang lebih awal demi kelancaran proses layanan.

Adanya berbagai hambatan tersebut, secara tidak langsung berpengaruh pada tidak tercapainya tujuan atau kondisi ideal yang diharapkan Bank BPD Bali Cabang Klungkung melalui penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*). Tujuan yang dimaksud adalah meningkatkan layanan antrian bank dan mencegah terjadinya kerumunan di masa Covid-19. Peningkatan layanan antrian bank melalui Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) belum dirasakan secara maksimal karena jumlah nasabah pengguna antrian manual lebih banyak daripada antrian online (*SpeedID*). Imbas dari hal ini yaitu pengguna *SpeedID* tetap mengantri lama hingga menyebabkan penumpukan antrian dan kerumunan nasabah di ruang tunggu maupun *lobby* bank.

Pihak Bank BPD Bali Cabang Klungkung sudah berupaya dalam membatasi kuota antrian perharinya baik itu antrian manual maupun online, tapi terkadang kerumunan tetap saja terjadi akibat lambatnya antrian bank yang

berjalan. Hal ini dipengaruhi oleh banyaknya jumlah transaksi atau keperluan satu orang nasabah, sehingga *Customer Services/Teller* membutuhkan waktu lama yang dalam memberikan proses layanan. Disisi lain, Bank BPD Bali di Kabupaten Klungkung jumlahnya sangat terbatas, sehingga dengan lokasi yang strategis di pusat kota dan mengampu 3 (tiga) kecamatan sekaligus, tak heran Bank BPD Bali Cabang Klungkung memiliki jumlah kunjungan nasabah yang tinggi setiap harinya.

### **Efisiensi Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*)**

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan observasi, menunjukkan bahwa efisiensi yang terpenuhi yaitu *input* pelayanan (kepastian biaya yang dikeluarkan nasabah) maupun *output* pelayanan (pelayanan yang transparan dan relevan tanpa suap). Namun disisi lain, terdapat 1 (satu) indikator dari *input* pelayanan yang belum terpenuhi yaitu perihal kemudahan untuk mendapatkan layanan (efisiensi waktu dan kemudahan akses aplikasi). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) pada Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan efisien.

Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, salah satu hambatan yang dialami dalam penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) yaitu masih banyaknya nasabah masih memanfaatkan antrian manual hingga menyebabkan antrian menumpuk dan berimbas pada nasabah pengguna *SpeedID* yang tetap harus mengantri lama. Hal inilah yang menyebabkan optimalisasi penggunaan waktu nasabah melalui adanya Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) belum dirasakan secara maksimal. Selanjutnya, kemudahan akses aplikasi *SpeedID* sudah sangat terpenuhi dengan tampilan yang *user friendly* dalam mencari nomor antrian. Namun yang menjadi catatan perbaikan adalah fungsi aplikasi yang dapat dikembangkan dan ditinjau kembali, seperti penambahan fitur *chat* yang nantinya dapat dimanfaatkan nasabah dalam menanyakan suatu informasi kepada pihak Bank BPD Bali Cabang Klungkung tanpa harus datang langsung ke bank.

Efisiensi dari segi kemudahan akses layanan (efisiensi waktu dan kemudahan akses aplikasi) sangat penting untuk diperhatikan agar nasabah merasa puas dan terbantu dengan adanya penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*). Jika seluruh ukuran efisiensi sudah terpenuhi, maka nasabah dapat merasakan secara maksimal manfaat dari Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) baik dari segi efisiensi waktu, biaya, maupun kemudahan akses layanan.

### **Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) Dalam Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid-19**

Berdasarkan hasil analisis wawancara dan observasi, terdapat 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan yang berjalan memuaskan yaitu dimensi daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Dimana Bank BPD Bali Cabang Klungkung sudah tanggap dalam merespon setiap pengaduan nasabah, menjaga keamanan dan kepercayaan nasabah, serta menunjukkan sikap atau perhatian yang dapat membuat nasabah nyaman selama proses pelayanan.

Namun disisi lain, ada 2 (dua) dimensi kualitas pelayanan yang belum berjalan memuaskan yaitu dimensi kehandalan (*reliability*) dan bukti fisik (*tangibles*). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) belum dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan di masa pandemi Covid-19.

Pada dimensi kehandalan (*reliability*), diperlukan peningkatan kemampuan kerja khususnya pegawai *Teller*, baik dari segi kecepatan, kecermatan, maupun ketelitian. Selain itu, *Teller* diharapkan dapat meningkatkan disiplin kerja, dalam hal ini berkaitan dengan optimalisasi jumlah *Teller* yang bertugas saat jam kerja. Nasabah sering mengamati jika *Teller* yang bertugas jumlahnya hanya 1-2 orang saja, padahal setengah dari meja *Teller* masih kosong dan bisa diisi sekitar 2 orang lagi. Semakin banyaknya *Teller* yang bertugas, maka dapat mempercepat jalannya antrian bank dan meminimalisir adanya kerumunan. Permasalahan ini tentunya harus menjadi perhatian oleh Bank BPD Bali Cabang Klungkung dalam mengoptimalkan kinerja pegawainya. Hal ini sejalan dengan pernyataan Tude et al. (2020) yang berpendapat bahwa kualitas pelayanan tidak dapat berjalan apabila tidak diimbangi oleh kehandalan, kedisiplinan atau kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat penerima jasa layanan.

Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), segala sesuatu sudah dinilai memuaskan dari segi sarana prasarana, alat bantu, mesin *scan barcode*, maupun penampilan *Customer Services/Teller*. Namun terdapat sedikit permasalahan terkait fasilitas fisik yang tersedia yakni:

1. Ruang tunggu luar (*outdoor*) yang kondisinya kurang nyaman bagi nasabah yang terkadang kepanasan atau kehujanan.
2. Kurangnya fasilitas tempat duduk yang disediakan pihak bank sehingga nasabah harus berdiri dalam mengantri. Hal ini serupa dengan pernyataan Risnawati et al. (2020) pada penelitiannya yang menyatakan bahwa kurangnya fasilitas tempat duduk seperti kursi untuk masyarakat pengguna layanan di Kelurahan Alalak Selatan.

3. Letak ruang tunggu luar berdekatan dengan parkir motor, tak jarang membuat suasana di *lobby* bank maupun parkir motor sangat penuh oleh kendaraan, nasabah yang mengantri, maupun nasabah yang ingin ke ATM.

Permasalahan ini harus segera ditindaklanjuti oleh Bank BPD Bali Cabang Klungkung dalam mengkaji dan mengkoordinasikan ulang segala sesuatu terkait pengaturan ruang dan pengadaan fasilitas layanan agar memadai dan berjalan kondusif. Kualitas pelayanan tidak akan berjalan optimal apabila tidak diimbangi dengan fasilitas fisik yang baik dalam proses pemenuhan layanan.

## Simpulan

### Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan efektif, baik dari segi pelaksanaan program maupun pencapaian tujuan yang diinginkan. Hal tersebut terjadi karena masih banyaknya hambatan yang bermunculan seperti gangguan sistem, banyaknya nasabah yang mengambil nomor antrian manual, dan estimasi waktu yang sering diabaikan nasabah. Hambatan-hambatan inilah yang berpengaruh pada tidak tercapainya tujuan atau kondisi ideal yang diharapkan Bank BPD Bali Cabang Klungkung yaitu meningkatkan layanan antrian bank dan mencegah terjadinya kerumunan di masa Covid-19.
2. Efisiensi penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) pada PT Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan maksimal. Hal ini dikarenakan nasabah sendiri belum sepenuhnya merasakan kemudahan dalam mendapatkan layanan bank, dimana optimalisasi penggunaan waktu nasabah melalui adanya Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*) belum dirasakan secara maksimal. Selain itu, fitur aplikasi yang terbatas membuat kemudahan akses melalui aplikasi *SpeedID* belum dirasakan sepenuhnya oleh para nasabah.
3. Melalui penerapan Sistem Antrian Berbasis Online (*SpeedID*), kualitas pelayanan yang dimiliki Bank BPD Bali Cabang Klungkung belum berjalan optimal. Diperlukan adanya peningkatan kemampuan dan disiplin kerja pada bagian *Teller*. Selain itu, ruang tunggu luar (*outdoor*) kondisinya kurang nyaman bagi nasabah, serta keadaan *lobby* dan halaman bank yang terkadang penuh atau kurang kondusif antara parkir motor, nasabah yang mengantri layanan bank, dan nasabah yang ingin ke ATM.

### Saran

Adapun saran yang sekiranya dapat berguna bagi Bank BPD Bali Cabang Klungkung yaitu:

1. Membedakan *Customer Services/Teller* yang bertugas dalam melayani nasabah pengguna *SpeedID* dengan nasabah pengguna antrian manual, sehingga mempercepat jalannya antrian bank dan meminimalisir terjadinya komplain dari nasabah.
2. Melakukan antisipasi apabila terjadi gangguan sistem atau jaringan agar nasabah tidak menunggu terlalu lama. Antisipasi dapat berupa peralihan antrian online menjadi antrian manual dengan tetap memberlakukan kuota sesuai dengan aplikasi *SpeedID* dan mengurangi kuota antrian manual, sehingga mencegah penumpukan antrian.
3. Membenahi dan mengecek secara rutin kualitas sistem di lapangan sehingga meminimalisir adanya gangguan (*error*), serta melakukan pengembangan sistem yang sudah ada agar aplikasi menjadi lebih inovatif dan multi fungsi.
4. Melakukan pembinaan dan pelatihan kerja secara rutin kepada seluruh pegawai layanan, mengkaji ulang pengaturan ruang dan pengadaan sarana prasarana, serta berkoordinasi dalam menjaga dan memastikan keadaan di seluruh area bank agar tetap tertib, teratur, dan kondusif.

## Ucapan Terima Kasih

Ucapan rasa berterima kasih disampaikan terhadap Kepala Cabang PT Bank Pembangunan Daerah Bali Cabang Klungkung beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian, Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan dan saran selama proses penelitian berlangsung, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian ini.

## Referensi

- Afdoli, A. A., & Malau, H. (2019). Efektivitas pelayanan pendaftaran online rawat jalan di RSUP M Djamil Kota Padang. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 1(3), 359-366.
- Andrianita, P. (2021). Dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan prima pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten TBK (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Jakarta).
- Bank BPD Bali, “Speed ID”, <https://www.bpd Bali.co.id/page/read/180> (9 Januari 2021).
- Christiani, C. (2020). Strategi peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Studi kasus di Kelurahan Tempelan Kecamatan Blora Kabupaten Blora). *Mimbar Administrasi Fisip Untag Semarang*, 17(2), 123-143.
- Disemadi, H. S., & Shaleh, A. I. (2020). Banking credit restructuring policy amid COVID-19 pandemic in Indonesia. *Jurnal Inovasi Ekonomi*, 5(02) 63-70.
- Fajarbali.com, “Belajar Dari Covid-19 Bank BPD Bali Buat Antrian Berbasis Online”, <https://fajarbali.co.id/ekonomi/7388-belajar-dari-covid-19-bank-bpd-bali-buat-antrian-berbasis-online>” (9 Januari 2021)
- Harmitalia, M., Irawan, B., & Khaerani, T. R. (2021). Efektivitas dan efisiensi penerapan Aplikasi Pendaftaran Antrian Paspor Online (APAPO) Di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Samarinda. *Journal Administrasi Publik*, 9(2), 62-72.
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam Metode Penelitian Kualitatif Komunikasi*. CV Jejak (Jejak Publisher).
- Ismail, R. (2014). Pengaruh kualitas layanan, kualitas produk dan kepuasan nasabah sebagai prediktor dalam meningkatkan loyalitas nasabah. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 10(2), 179-196.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia, “Merekam Pandemi Covid-19 dan Memahami Kerja Keras Pengawal APBN”, <https://www.kemenkeu.go.id/media/18295/buku-merekam-pandemi-covid-19-dan-memahami-kerja-keras-pengawal-ap-bn.pdf> (16 Januari 2021)
- Rahmadanoor, R. (2020). Inovasi pelayanan sistem antrian berbasis online (studi di Rumah Sakit Umum Daerah H. Badaruddin Kasim Kabupaten Tabalong) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Rahman, M. (2017). *Ilmu Administrasi (Vol. 1)*. Makassar: Sah Media.
- Rijali, A. (2019). Analisis data kualitatif. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81-95.
- Risnawati, E. (2020). Kualitas pelayanan publik di Kelurahan Alalak Selatan Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Rukin, S. P. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Jakad Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Tude, N. E., Pioh, N., & Waworundeng, W. (2020). Kualitas pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(4) 1-10.
- Wahyudi, R. (2020). Analisis pengaruh CAR, NPF, FDR, BOPO dan inflasi terhadap profitabilitas perbankan syariah di Indonesia: studi masa pandemi Covid-19. *At-Taqaddum*, 12(1), 13-24.