

Perbandingan Efektifitas Metode Antrian Pada Saat Covid-19 Dan Sebelum Covid-19 (Studi Kasus: BNI Unsrat Manado)

Comparison Of The Effectiveness Of The Queue Method During Covid-19 And Before Covid-19 (Case Study: BNI UNSRAT Manado)

Rio Rolando Ohoirat, Magdalena Wullur, Jacky S.B. Sumarauw³

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sam Ratulangi

E-mail: ¹ rioohoirat062@student.unsrat.ac.id, ² wullurmagdalen@yahoo.com, ³ jacky.sbs@unsrat.ac.id

Abstrak: Pada Tanggal 11 Januari Tahun 2022 kasus COVID-19 Di Indonesia telah mencapai angka 4,267,451 Diantaranya 34,724 terkonfirmasi berada Di Sulawesi Utara. Salah satu sektor yang terpengaruh yaitu sektor perbankan akibat menurunnya permintaan kredit kerja. Di setiap daerah bank menjadi tempat yang aman dalam menyimpan uang. salah satu Bank yang terdapat Di Sulawesi Utara yaitu BNI 46 Cabang UNSRAT Manado, dalam rangka menekan penyebaran COVID-19 sistem antrian menjadi salah satu elemen penting dalam membantu menekan penyebaran ditempat umum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perbandingan efektifitas kinerja model sistem antrian BNI 46 Cabang UNSRAT Manado pada saat COVID-19 dan sebelum COVID-19. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yakni teknik observasi langsung pada kinerja sistem antrian teller. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat perbedaan tingkat efektifitas kinerja model sistem antrian pada saat COVID-19 72.80 dan sebelum COVID-19 156.13 dengan demikian kinerja metode antrian berkurang dan pada pihak teller terjadi pengurangan produktifitas kinerja.

Kata kunci: Sistem antrian, Efektifitas, Perbandingan

Abstrak: On January 11, 2022, the number of COVID-19 cases in Indonesia had reached 4,267,451 of which 34,724 were confirmed to be in North Sulawesi. One of the sectors that was affected was the banking sector due to the declining demand for work loans. In every area, the bank is a safe place to save money. one of the banks in North Sulawesi, namely BNI 46 UNSRAT Manado Branch, in order to suppress the spread of COVID-19, the queuing system is an important element in helping to suppress the spread in public places. The purpose of this study was to find out how to compare the effectiveness of the performance of the BNI 46 queuing system model at the UNSRAT Manado branch during COVID-19 and before COVID-19. This study uses a qualitative descriptive approach, namely direct observation techniques on the performance of the teller queuing system. The results of this study indicate that there are differences in the level of effectiveness of the performance of the queuing system model during COVID-19 72.80 and before COVID-19 156.13 thus the performance of the queuing method is reduced and on the teller's side there is a reduction in performance productivity.

Keywords: Queuing system, Effectiveness, Comparison

PENDAHULUAN

Latar Belakang Penelitian

Diterima: 25-01-2023 Disetujui untuk Publikasi: 13-02-2023

Hak Cipta © oleh *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum*

p-ISSN: 24072-361X

Virus corona atau *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2 (SARS-CoV-2)* adalah virus yang menyerang sistem pernapasan. Penyakit yang diakibatkan oleh virus ini disebut *Corona Virus Disease 2019 (COVID-19)*, pertama kali ditemukan di Kota Wuhan, China pada akhir Desember 2019. *COVID-19* bisa menyebabkan gangguan ringan pada sistem pernapasan, infeksi paru-paru yang berat hingga kematian. Hal tersebut membuat beberapa negara memberlakukan kebijakan *lockdown* untuk mencegah penyebaran *COVID-19* serta penurunan perekonomian dari berbagai sektor.

Di Indonesia telah menerapkan kebijakan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat yang sering dikenal dengan istilah PPKM. Menurut data World Health Organization atau WHO pada Tanggal 11 Januari Tahun 2022 kasus *COVID-19* Di Indonesia telah mencapai angka 4,267,451 Diantaranya 34,724 terkonfirmasi berada Di Sulawesi Utara. Salah satu sektor yang terpengaruh yaitu sektor perbankan akibat menurunnya permintaan kredit kerja. Hal ini juga diungkapkan oleh Sri Mulyani Indrawati selaku Menteri Keuangan yang mengatakan bahwa “Selain itu, perbankan juga masih berhati-hati dalam memberikan kredit karena mereka memproyeksikan perekonomian yang masih belum membaik”.

Pada masa *COVID-19* BNI 46 Cabang UNSRAT Manado menerapkan pembatasan jam layanan nasabah yaitu dari pukul 08.00 s.d 15.00 waktu setempat. Hal ini sesuai dengan kebijakan pemerintah dalam menekan penyebaran *COVID-19*, dimana termasuk dalam hal pembatasan jumlah kunjungan, menjaga jarak, menggunakan masker serta mencuci tangan. Berdasarkan fenomena gap yang terjadi dimana telah terjadinya penurunan jumlah rata-rata kunjungan nasabah yang awalnya sebesar 125-227 kunjungan menjadi 39-114 kunjungan disaat pandemi *COVID-19*, terjadinya krisis ekonomi berupa penurunan saham BNI pada awal 2020 di level Rp.7.850 terkoreksi hingga menyentuh Rp. 3.160 pada 24 Maret 2020, serta belum adanya literature terkait dampak pandemi terhadap sistem metode antrian BNI. Dengan adanya *COVID-19* sistem antrian menjadi salah satu elemen penting dalam membantu menekan penyebaran ditempat umum. Untuk itu penelitian akan meneliti tentang “PERBANDINGAN EFEKTIFITAS METODE ANTRIAN PADA SAAT *COVID-19* DAN SEBELUM *COVID-19* (Studi Kasus: BNI 46 Cabang UNSRAT Manado)”.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perbandingan efektifitas kinerja model sistem antrian BNI 46 Cabang UNSRAT Manado pada saat *COVID-19* dan sebelum *COVID-19*.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Operasional

Menurut Heizer dan Render (2015:3), manajemen operasional adalah aktivitas yang berhubungan dengan penciptaan barang dan jasa melalui proses transformasi dari *input* (masukan) ke *output* (hasil).

Teori Antrian

Menurut Heizer dan Render (2011:5) adalah “teori antrian adalah ilmu yang mempelajari suatu antrian dimana antrian merupakan kejadian yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan berguna baik bagi perusahaan manufaktur atau jasa”.

Teori Pelayanan

Menurut Kasmir (2017:47), pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan juga pimpinan.

Karakteristik Sistem Antrian

Menurut Sinalungga (2008:249), Ada 4 (empat) model struktur antrian dasar yang umum terjadi dalam seluruh sistem antrian :

1. *Single Chanel-Single Phase*,
Single Chanel Single Phase berarti bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu pelayanan. *Single Phase* menunjukkan bahwa hanya ada satu stasiun pelayanan sehingga yang telah menerima pelayanan Universitas Sumatera Utara 18 dapat langsung keluar dari sistem antrian. Contohnya adalah pada pembelian tiket bus yang dilayani oleh satu loket, seorang pelayanan toko dan lain-lain.
2. *Single Chanel-Multi Phase*,
Single Chanel Multi Phase berarti ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan dalam *Phase*. Misalnya pada proses pencucian mobil, lini produksi massal dan lain-lain.
3. *Multi Chanel-Single Phase*,
Sistem *Multi Chanel Single Phase* terjadi jika ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh suatu antrian tunggal. Sebagai contoh adalah pada pembelian tiket yang dilayani oleh lebih dari loket, pelayanan nasabah di bank, dan lain-lain.
4. *Multi Chanel-Multi Phase*
Sistem ini terjadi jika ada dua atau lebih fasilitas pelayanan dengan pelayanan pada lebih dari satu *Phase*, sebagai contoh adalah pada pelayanan kepada pasien dirumah sakit dari pendaftaran, diagnosa, tindakan medis sampai pembayaran. Setiap sistem-sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap, sehingga lebih dari satu individu dapat dilayani pada suatu waktu.

Disiplin Antrian

Antrian pelayanan menurut urutan kedatangan dapat di bagi menjadi 4 bagian yaitu :

1. *First in First Out* (FIFO) FIFO merupakan suatu peraturan dimana yang akan dilayani terlebih dahulu adalah pelanggan yang datang terlebih dahulu.
2. *Last in First Out* (LIFO) LIFO merupakan antrian dimana yang datang paling akhir adalah yang dilayani paling awal.
3. *Service in Random Order* (SIRO) SIRO merupakan antrian dimana pelayanan dilakukan secara acak.
4. Pelayanan Berdasarkan Prioritas (PRI) Pelayanan ini didasarkan pada prioritas khusus.

Efektivitas

Menurut pandangan Mahmudi (2019:86), efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan. Semakin besar kontribusi *output* terhadap pencapaian tujuan, maka akan semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Suatu organisasi, program atau kegiatan dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dapat dikatakan *spending wisely*.

Efisiensi

Menurut pandangan Mahmudi (2019:85), efisiensi merupakan perbandingan antara *output* dengan *input* atau dengan kata lain *output* per unit *input*. Suatu organisasi, program atau kegiatan dikatakan efisien apabila mampu menghasilkan *output* tertentu dengan *input* serendah-rendahnya atau dengan *input* tertentu namun dapat menghasilkan *output* sebesar-besarnya (*spending well*).

Penelitian Terdahulu

Maghfirah (2019), dengan judul Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem antrian nasabah yang saat ini digunakan pada proses transaksi di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan metode deskriptif bersifat kuantitatif. Berdasarkan hasil perhitungan kinerja sistem antrian yang saat ini diterapkan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga dengan 2 teller terdapat lamanya waktu tunggu nasabah (Wq) dalam antrian yaitu 0,055 jam atau 3,31 menit dan rata-rata jumlah nasabah dalam antrian terbanyak (Ls) sebanyak 3,052 orang dan ini terjadi pada periode waktu 08.00 – 09.00. Hal ini menunjukkan kinerja sistem antrian pada proses transaksi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga belum optimal.

Botutihe (2018), dengan judul Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem antrian di Bank BNI 46 dan untuk mengetahui optimal pelayanan teller di Bank BNI. Penelitian ini merupakan penelitian jenis deskriptif. Hasil perhitungan rata-rata jumlah nasabah yang menunggu dalam sistem terpanjang pada periode waktu 10.00-15.00 yaitu sebanyak 27,09 orang atau = 27 orang. Sedangkan jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam sistem terpendek terjadi pada periode waktu 08.00-10.00 yaitu sebanyak 3.02 orang atau = 3 orang. Rata-rata jumlah nasabah dalam antrian terjadi pada periode waktu 10.00-15.00 yaitu sebanyak 24,2 orang atau = 24 orang dapat disimpulkan kinerja sistem antrian Bank BNI 46 Cabang Unit Kampus Manado Belum Optimal.

Tsaqif (2021), dengan judul Comparative Analysis Of The Number Of Patients Before And After The COVID-19 Pandemi UPT Puskesmas 2019-2020. Penelitian ini dimaksud untuk membandingkan jumlah kunjungan pasien sebelum dan setelah adanya Pandemi COVID-19. Metode penelitian ini adalah deskriptif. Hasil analisis dari penelitian ini adalah terdapat penurunan jumlah pasien sebanyak 1401 pasien. Dan faktor yang mempengaruhi kunjungan pasien adalah tingkat kepercayaan pasien terhadap Pandemi COVID-19, pasien merasa khawatir apabila berkunjung ke Puskesmas maka akan tertular COVID-19.

Siswanti (2021), dengan judul Analisis Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan E- Filling (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Jakarta Timur). Penelitian ini berujuan untuk mengukur perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak sebelum dan sesudah penerapan e-filling. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode analisis data deskriptif komparatif. Hasil Penelitian menunjukkan Ho ditolak dan Ha diterima, hal ini berarti bahwa terdapat perbedaan tingkat kepatuhan wajib pajak yang diukur dengan ketepatan waktu, ketepatan perhitungan, kesadaran wajib pajak, kejujuran wajib pajak, dan sanksi pajak sebelum dan sesudah penerapan e-filling.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Sugiyono (2008:15) penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrument kunci.

Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh nasabah yang berkunjung pada BNI 46 Cabang UNSRAT Manado. dimana nasabah antrian teller BNI 46 Cabang UNSRAT Manado menjadi

sampel penelitian. Teknik sampling yang digunakan merupakan non probability sampling dengan pendekatan sampling sistematis berdasarkan nomor yang ditetapkan teller BNI 46 Cabang UNSRAT Manado.

Sumber dan Jenis Data

Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer didapat dari observasi langsung antrian teller BNI 46 Cabang UNSRAT Manado dan data sekunder penelitian berasal dari penelitian terdahulu analisis sistem antrian teller guna optimalisasi pelayanan pada PT.Bank Negara Indonesia (BNI) 46 cabang unit kampus manado oleh Kartika Botutihe (2018).

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik observasi langsung pada kinerja sistem antrian teller BNI 46 Cabang UNSRAT Manado Pengamatan dan pencatatan dilakukan untuk mengetahui jumlah rata-rata pelanggan dalam sistem.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis univariat dan analisis bivariat dalam memproses data yang telah dikumpulkan. Pada penelitian ini variabel yang akan dianalisis menggunakan analisis univariat adalah antrian teller BNI 46 Cabang UNSRAT Manado sebelum pandemi *COVID-19* dan antrian teller BNI 46 Cabang UNSRAT Manado saat pandemi *COVID-19*. Dalam menganalisa data penulis menggunakan model antrian *Multi Channel Single Phase (M/M/S)*. Analisis bivariat merupakan suatu analisis untuk melihat hubungan antara variabel dependen dan independen. Uji yang dilakukan pada penelitian ini, untuk melihat perbedaan efektivitas metode antrian sebelum dan saat *COVID-19* pada teller bank BNI 46 Cabang UNSRAT Manado menggunakan Uji T.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Antrian teller BNI 46 Cabang UNSRAT Manado sebelum pandemi *COVID-19*

Tanggal	JAM KERJA						
	08.00-09.00	09.00-10.00	10.00-11.00	11.00-12.00	12.00-13.00	13.00-14.00	14.00-16.00
12/4/2018	9	13	18	21	32	19	14
13/4/2018	8	17	20	23	34	21	10
16/4/2018	10	18	22	23	33	20	11
17/4/2018	9	15	20	29	42	19	14
18/4/2018	8	14	27	34	51	20	11
19/4/2018	16	28	35	45	56	27	20
20/4/2018	9	15	16	25	33	21	10

23/4/2018	10	18	23	31	45	27	11
24/4/2018	12	16	20	33	47	26	13
25/4/2018	9	11	21	26	38	25	14
26/4/2018	11	12	22	25	36	23	15
27/4/2018	9	14	18	22	34	18	10
30/4/2018	15	27	35	40	54	28	18
02/5/2018	11	17	24	32	48	28	9
03/5/2018	10	13	19	29	42	20	13

Sumber: Botutihe, 2018

Tabel 2. Antrian teller BNI 46 Cabang UNSRAT Manado saat pandemi COVID-19

Tanggal	JAM KERJA						
	08.00-09.00	09.00-10.00	10.00-11.00	11.00-12.00	12.00-13.00	13.00-14.00	14.00-16.00
24/08/2021	0	4	8	12	0	3	12
26/08/2021	0	15	10	17	0	9	4
27/08/2021	0	15	14	13	3	5	6
30/08/2021	0	18	14	12	18	11	8
31/08/2021	0	13	15	5	10	8	3
01/09/2021	0	11	14	15	7	7	2
02/09/2021	0	6	7	12	6	9	5
08/09/2021	0	10	16	23	2	8	17
09/09/2021	0	5	15	14	11	20	14
10/09/2021	0	15	20	31	22	15	4
14/09/2021	0	17	9	18	14	14	8
15/09/2021	0	22	23	19	20	23	7

16/09/2021	0	13	24	16	24	19	16
17/09/2021	0	22	17	3	2	8	19
20/09/2021	0	20	8	10	5	12	12

Sumber: hasil data olahan, 2021

Asumsi yang dipakai adalah apabila signifikansi t lebih besar dari tingkat alpha (α) yang ditetapkan, maka variable independent tersebut tidak berpengaruh terhadap variabel dependent atau hipotesis yang diajukan tidak didukung oleh data. Tetapi sebaliknya apabila nilai signifikansi t lebih kecil dari tingkat alpha yang digunakan maka data mendukung hipotesis penelitian.

Tabel 3. Paired Samples Statistics

		Paired Samples Statistics			
		Mean	N	Std. Deviation	Std. Error Mean
Pair 1	Sebelum COVID-19	156.13	15	30.643	7.912
	Saat COVID-19	72.80	15	23.541	6.078

Sumber: hasil data olahan, 2021

Berdasarkan hasil penelitian nilai mean banyak antrian sebelum COVID-19 menunjukkan angka 156.13 > dibandingkan nilai mean saat COVID-19 yang hanya mencapai 72.80, artinya terdapat perbedaan rata-rata banyak antrian antara sebelum dengan sesudah COVID-19 mewabah. Dari data terlihat bahwa terjadi penurunan kunjungan nasabah pada saat COVID-19.

Tabel 4. Paired Samples Correlations

		N	Correlation	Sig.
Pair 1	Sebelum COVID-19 & Saat COVID-19	15	.180	.522

Sumber: hasil data olahan, 2021

Tabel 5. Paired Samples Test

		Paired Samples Test		
Paired Differences		t	df	Sig. (2-

		Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	95% Confidence Interval of the Difference		Lower	Upper	tailed)
					Lower	Upper			
Pair 1	Sebelum COVID-19 - Saat COVID-19	83.333	35.128	9.07	63.88	102.786	9.188	14	0

Sumber: hasil data olahan, 2021

Berdasarkan hasil penelitian nilai koefisien korelasi sebesar 0.180 dengan nilai signifikansi sebesar $0.522 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel metode antrian sebelum COVID-19 dan saat COVID-19. Pada tabel paired samples test menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0.00 < 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat perbedaan rata-rata tingkat metode antrian sebelum COVID-19 dan saat COVID-19. Hal ini berarti terdapat pengaruh efektifitas metode antrian sebelum COVID-19 dan saat COVID-19. Dari hasil penelitian nilai mean paired differences menunjukkan angka 83.333, ini merupakan selisih antara rata-rata jumlah antrian sebelum COVID-19 dan saat COVID-19 dengan nilai 63.880 sampai dengan 102.786 (95% Confidence Interval of the Difference lower and upper).

PEMBAHASAN

1. Terdapat perbedaan mean pada saat COVID-19 dan sebelum COVID-19

Berdasarkan uji paired samples statistics diatas pada tabel 3 ditemukan nilai mean antrian sebelum COVID-19 berjumlah 156.13 lebih besar dibandingkan nilai mean antrian saat COVID-19 yang hanya mencapai angka 72.80. dari data terlihat bahwa terdapat penurunan nasabah pada saat COVID-19.

2. Perbandingan efektifitas kinerja model sistem antrian pada saat COVID-19 dan sebelum COVID-19

Berdasarkan tabel 4 uji paired samples correlations dan tabel 5 uji paired samples test, dapat dilihat nilai koefisien korelasi sebesar 0.180 dengan nilai signifikansi sebesar $0.522 > 0.05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat hubungan antara variabel metode antrian sebelum COVID-19 dan saat COVID-19. Pada tabel paired samples test menunjukkan nilai signifikansi (2-tailed) sebesar $0.00 < 0.05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat perbedaan rata-rata tingkat metode antrian sebelum COVID-19 dan saat COVID-19. Hal ini berarti terdapat pengaruh efektifitas metode antrian sebelum COVID-19 dan saat COVID-19. Dari hasil penelitian nilai mean paired differences menunjukkan angka 83.333, ini merupakan selisih antara rata-rata jumlah antrian sebelum COVID-19 dan saat COVID-19 dengan nilai 63.880 sampai dengan 102.786 (95% Confidence Interval of the Difference lower and upper). dengan demikian kinerja metode antrian berkurang sehingga nasabah tidak perlu mengantri seperti sebelum covid dan pada pihak teller terjadi pengurangan produktifitas kinerja.

PENUTUP

Kesimpulan

Perbandingan efektifitas metode antrian pada saat COVID-19 dan sebelum COVID-19 Studi Kasus: BNI 46 Cabang UNSRAT Manado, dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan terdapat perbedaan yang dapat dijelaskan untuk menjawab pertanyaan penelitian yaitu tingkat efektifitas kinerja model sistem antrian BNI 46 Cabang UNSRAT Manado pada saat COVID-19 72.80 dan sebelum COVID-19 156.13 dengan demikian kinerja metode antrian berkurang sehingga nasabah tidak perlu mengantri seperti sebelum covid dan pada pihak teller terjadi pengurangan produktifitas kinerja.

Saran

Berdasarkan hasil data bisa terlihat bahwa metode antrian di saat *COVID-19* kurang efektif. Hal ini juga berdasarkan dari adanya aturan kebijakan pembatasan aktifitas dari pemerintah. maka disarankan agar lebih mengoptimalkan dan melakukan perbaikan dalam hal sistem yang berhubungan dengan jaringan pelayanan dalam hal ini diharapkan agar pihak BNI lebih dapat mengembangkan dan mengoptimalkan penggunaan *mobile banking* sebagai sarana transaksi. Serta melakukan upaya edukasi dalam bentuk daring yaitu seperti mengadakan seminar mengenai kegunaan *mobile banking* kepada masyarakat dan menambah jumlah mesin atm sebanyak 2 mesin atm setor tarik tunai pada area sekitar BNI 46 cabang UNSRAT hal ini akan berdampak kepadapara nasabah agar mempermudah dalam melakukan transaksi di manapun dan kapanpun .

DAFTAR PUSTAKA

- Botutihe, Kartika., Sumarauw, Jacky S B., Dan Karuntu, Merlyn M. (2018). Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Bank Negara Indonesia (Bni) 46 Cabang Unit Kampus Manado. Jurnal Emba, Vol.6 Nomor3, Hal. 1388 – 1397. Tersedia di: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/Emba/article/download/20223/20469> Diakses Tanggal 07 Juni 2022
- Heizer, Jay., dan Render, Barry, (2011). Manajemen Operasi diterjemahkan oleh Chriswan Sungkonomor Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat
- _____ (2015). Manajemen Operasi: Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan. Edisi 11. Jakarta: Salemba Empat
- Kasmir. (2017). Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Maghfirah., Pasigai, Moh. Aris., Dan Abdi, Muhammad Nur. (2019). Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa. Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Hal.31-47. tersedia di: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/profitability/article/download/2542/pdf> Diakses Tanggal 06 Juni 2022
- Mahmudi. (2019). Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. Yogyakarta: UPP STIM YPN
- Sinalungga, S. (2008). Pengantar Teknik Industri. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Siswanti, Tutik. (2021). Analisis Perbandingan Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Filling (Studi Kasus Wajib Pajak Orang Pribadi Di Wilayah Jakarta Timur). Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsurya Vol. 6, Nomor 1, Hal.1-14. tersedia di: <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jbau/article/download/622/593> Diakses Tanggal 07 Juni 2022
- Sugiyono (2008). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: CV Alfabet
- Tsaqif, Aflahul. (2021) Comparative Analysis Of The Number Of Patients Before And After The COVID-19 Pandemi Upt Puskesmas 2019-2020. Jurnal Rekam Medis Dan Informasi Kesehatan,

Volume 4, No 2, Hal.34-41. tersedia di:
<https://Ejournal.PoltekkesSmg.Ac.Id/Ojs/Index.Php/Rmik/Article/Download/7679/Pdf> diakses
Tanggal 07 Juni 2022

World health Organization, (2022), Indonesia. Diakses pada 11 Januari 2022, pada
<https://covid19.who.int/region/searo/country/id>