

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “**Analisis Dampak Sistem Antrian Digital Berbasis *Queuing Theory* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus : Bank Syariah Indonesia KCP Painan)**”, disusun oleh **Husniyah Khairaty (3322102)**. Mahasiswa Jurusan S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatar belakangi karena terdapat beberapa kendala, seperti rendahnya ketertarikan masyarakat, kegiatan promosi yang belum maksimal, ketidakstabilan jumlah kedatangan nasabah, rendahnya kepatuhan terhadap aturan antrian, pengaruh budaya kekeluargaan yang kurang sejalan dengan prinsip FIFO (First In First Out), serta gangguan pada sistem teknologi informasi. Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, diperlukan langkah strategis melalui edukasi kepada masyarakat, peningkatan promosi produk dan layanan perbankan syariah, penguatan pemahaman budaya bagi karyawan, serta penerapan nilai-nilai lokal dalam proses pelayanan. Dengan penerapan strategi tersebut, sistem antrian digital diharapkan mampu berjalan secara lebih optimal sehingga dapat meningkatkan efisiensi pelayanan, kepuasan nasabah, dan pertumbuhan jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Painan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menerapkan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan tersebut memungkinkan pengumpulan data secara mendalam serta kontekstual dari subjek studi. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam, catatan lapangan yang cermat, serta dokumen pendukung yang relevan. Data tersebut kemudian dianalisis secara sistematis untuk menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan terstruktur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah kedatangan nasabah mengalami peningkatan yang cukup signifikan, terutama pada awal bulan dan rentang waktu pelayanan pukul 09.00–11.30 WIB. Tingginya jumlah kedatangan tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan antrian yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Sementara itu, waktu pelayanan teller berada pada kisaran 3–10 menit, bergantung pada jenis dan tingkat kerumitan transaksi serta kondisi teknologi informasi yang digunakan. Sistem antrian digital berbasis *Queuing Theory* berpotensi meningkatkan ketertiban dan efisiensi pelayanan apabila didukung oleh ketersediaan tenaga kerja yang memadai, penguatan infrastruktur teknologi informasi, peningkatan penggunaan mobile banking dan ATM, serta pengembangan kompetensi karyawan.

Kata Kunci : Sistem Antrian Digital, Queuing Theory, Bank Syariah Indonesia