

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan meningkatnya persaingan antar perusahaan yang mengarah pada pemenuhan tuntutan yang diinginkan oleh konsumen baik secara kuantitas maupun kualitas yang menyebabkan dunia usaha saat ini harus terus berusaha untuk meningkatkan pelayanan dan fleksibilitasnya untuk dapat beradaptasi dan berinovasi secara cepat dan tepat. Pelayanan yang optimal di suatu perusahaan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari konsumen, sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Jika pelayanan tidak dapat berjalan dengan optimal di suatu perusahaan maka pelayanan itu dapat merugikan konsumen, maka akhirnya sangat berdampak buruk bagi perusahaan karena dapat menyebabkan kehilangan konsumen yang dapat merugikan perusahaan.

Pelayanan yang prima sangat perlu diterapkan pada suatu perusahaan atau dunia usaha agar tetap disukai konsumen, karena pelayanan yang prima diharapkan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan baik berupa barang maupun jasa. Perusahaan jasa yang merupakan unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud atau jasa dengan maksud meraih keuntungan. Namun perusahaan jasa juga membutuhkan produk yang berwujud dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Misalnya, perusahaan dalam bidang perbankan yang membutuhkan karyawan untuk melayani pengunjung atau nasabah yang akan melakukan transaksi perbankan yang dibutuhkan. Jasa itu tidak berwujud, tidak dapat diraba, dilihat atau didengar, namun kehadirannya dapat sangat dirasakan oleh pengunjung atau nasabah. Kesan yang diterima oleh konsumen ketika pelayanan berjalan dengan prima maka pelayanan suatu perusahaan telah berhasil memberikan kepuasan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan dari konsumen, jika suatu perusahaan tidak

dapat memberikan kepuasan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dari konsumen maka suatu perusahaan telah gagal dalam menjalankan bisnisnya.

Menunggu merupakan kegiatan yang tidak diinginkan oleh setiap orang, dalam kegiatan untuk mendapatkan pelayanan sering disebut dengan antrian. Antrian berfungsi untuk menampung transaksi yang menunggu giliran, jadi sebuah transaksi yang tiba dan tidak dapat dilayani dengan segera harus menunggu sampai sarana atau fasilitas tersebut dapat melayaninya (Taha, H, A, 1997).

Pada sistem manufaktur antrian dapat dilihat pada kondisi bahan baku atau barang setengah jadi menunggu untuk diproses oleh mesin-mesin yang terbatas. Sedangkan pada sistem non-manufaktur atau sistem jasa, kita jumpai sistem antrian ketika seseorang menunggu dilayani. Sistem antrian sering ditemukan di berbagai kegiatan sehari-hari dan bidang pekerjaan setiap harinya, seperti antrian kendaraan di stasiun pengisian bahan bakar (SPBU), antrian nasabah bank, antrian kasir super market, antrian kendaraan di pintu tol.

Sistem non-manufaktur atau jasa lebih banyak memuat permasalahan antrian. Hal ini disebabkan oleh karakteristik pada sektor jasa yang bersifat *random*, baik pada pola kedatangan maupun waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan. Dalam sistem manufaktur, karakteristik *random* di minimalisir dengan desain kebutuhan kapasitas, misalnya tingkat aliran proses (P) dan waktu pemrosesan (T) yang dibuat konstan (Nasution, 2006).

Antrian dapat dihindari apabila pihak-pihak yang terlihat mengetahui sampai dimana antri tersebut menguntungkan atau malah merugikan, yang sebenarnya peristiwa antri ini tidak diinginkan oleh berbagai pihak yang berkepentingan, timbulah masalah disini, bagaimana agar waktu yang tersedia dapat digunakan secara optimal dan bagaimana agar kedatangan-kedatangan pelanggan yang akan dilayani tidak mengelompok pada jam-jam atau hari-hari atau tanggal-tanggal tertentu.

Bank Republik Indonesia adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan yang sudah dikenal masyarakat luas. Hingga saat ini tercatat sudah ada ratusan bank yang

berdiri di Indonesia, baik yang merupakan bank pemerintah maupun bank swasta. Bertambahnya jumlah bank mengakibatkan tingkat persaingan antara bank semakin tinggi, tidak hanya untuk masa sekarang tetapi hingga untuk masa yang akan datang yang pasti akan semakin tinggi. Ketika saat ini kondisi industri perbankan sangat dibutuhkan oleh setiap orang karena hal itu maka setiap bank harus mampu memberikan pelayanan yang optimal dan prima sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen hal ini dilakukan agar bank dapat mempertahankan konsumen yang telah ada saat ini dan dapat menambah jumlah konsumen baru.

Bank Republik Indonesia yang merupakan kantor cabang pembantu perbankan rakyat di daerah Kecamatan Duren Jaya, Perumnas 3 Bekasi banyak didatangi oleh nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan karena memiliki fasilitas yang lebih baik dibanding bank lain di daerah Duren Jaya. Karena merupakan kantor cabang pembantu perbankan yang memiliki pelayanan terlengkap di daerah Duren Jaya dan dikunjungi lebih dari 200 nasabah setiap harinya (sumber : Observasi), maka Bank BRI kantor cabang pembantu ini dituntut untuk meningkatkan kinerja untuk memberikan pelayanan yang baik dan cepat serta tepat agar nasabah yang datang tidak kecewa dan tidak merasa dirugikan, namun pada saat ini peristiwa yang terjadi adalah ketika nasabah datang dan meminta untuk dilayani, nasabah harus mendaftar dan menunggu selama 30 sampai 50 menit atau bahkan lebih (sumber : Observasi).

Karena mempunyai banyak nasabah yang harus dilayani, maka Bank BRI ini harus mempunyai konsep antrian yang optimal dalam pelayanan. Penggunaan sumber daya baik teknologi maupun karyawan harus digunakan secara optimal agar sistem antrian dapat berjalan dengan lancar. Untuk mengatasi masalah antrian seperti diatas, maka bank BRI dapat menerapkan model antrian untuk dapat membantu agar nasabah yang datang untuk transaksi dapat mengantri dengan waktu standar untuk mendapatkan pelayanan. Karena sistem antrian yang diterapkan sebelumnya dengan model antrian *Single Channel – Single Phase* sudah tidak memungkinkan sehingga penulis akan melakukan analisa perbaikan menambah jalur antrian dengan model 2 jalur antrian atau *Multi Channel - Single Phase*. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk

menganalisa mengenai model antrian yang hasilnya dapat disajikan dalam penelitian yang berjudul **“Analisis Pengaruh Sistem Antrian Terhadap Pelayanan Guna Mengoptimalkan Pelayanan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BRI Kantor Cabang Pembantu di Kecamatan Duren Jaya)”**

Tabel 1.1

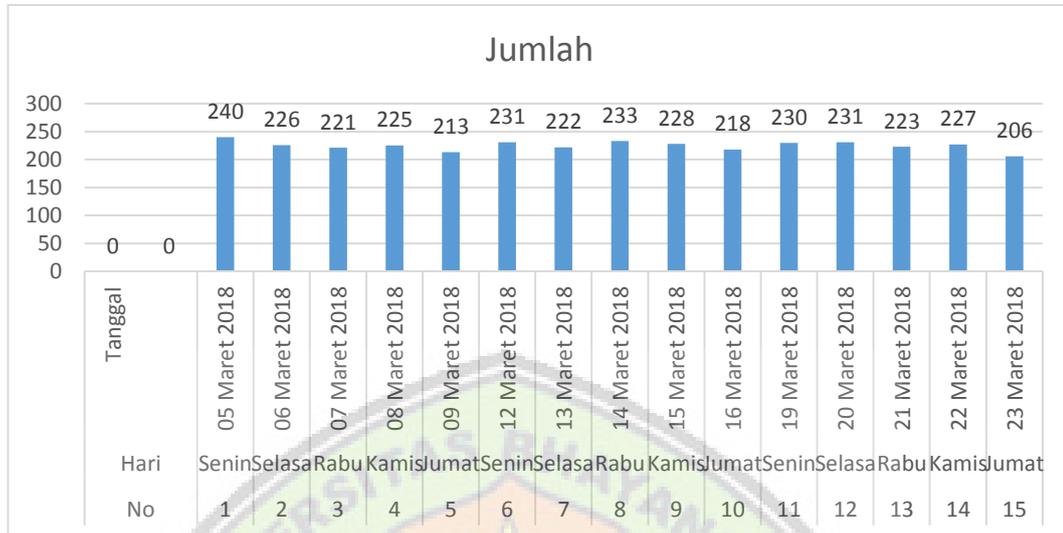
Jumlah Nasabah Bank BRI Kecamatan Duren Jaya

No	Hari	Tanggal	Jumlah Pengunjung (Orang)	Total Jam Operasi
1	Senin	05 Maret 2018	240	Jam Oprasional Pelayanan Teller Jam 08.00-16.00 = 8 Jam
2	Selasa	06 Maret 2018	226	
3	Rabu	07 Maret 2018	221	
4	Kamis	08 Maret 2018	225	
5	Jumat	09 Maret 2018	213	
6	Senin	12 Maret 2018	231	
7	Selasa	13 Maret 2018	222	
8	Rabu	14 Maret 2018	233	
9	Kamis	15 Maret 2018	228	
10	Jumat	16 Maret 2018	218	
11	Senin	19 Maret 2018	230	
12	Selasa	20 Maret 2018	231	
13	Rabu	21 Maret 2018	223	
14	Kamis	22 Maret 2018	227	
15	Jumat	23 Maret 2018	206	

(Sumber : Observasi Tahun 2018)

Gambar 1.1

Grafik Jumlah Nasabah Bank BRI Kecamatan Duren Jaya



(Sumber : Pengolahan Data Tahun 2018)

Tabel 1.2

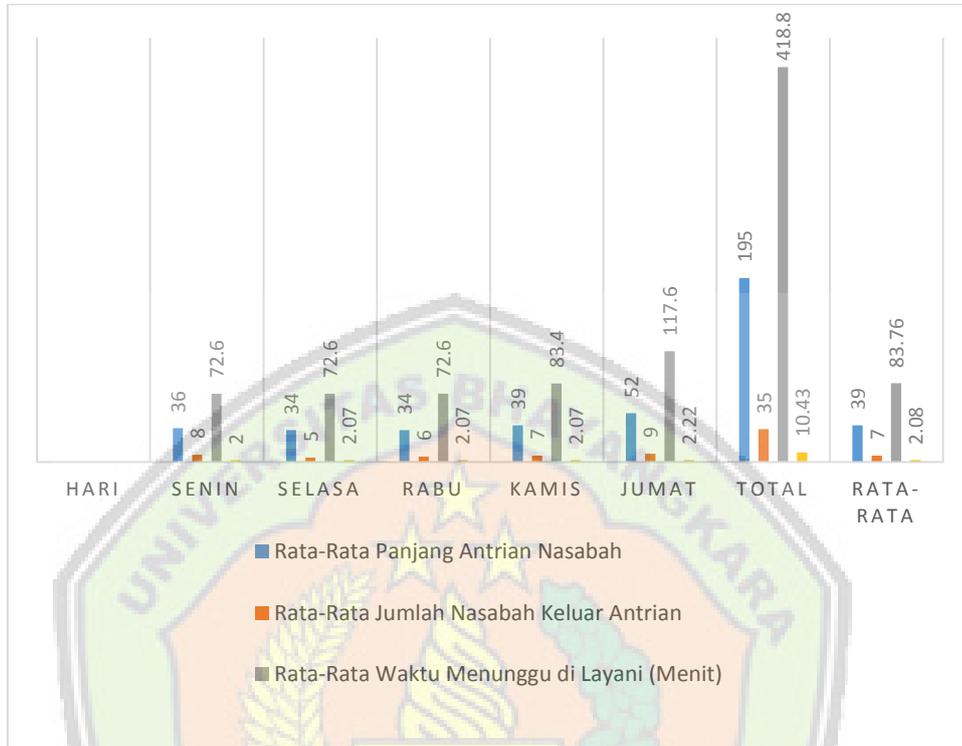
Data Rata-Rata Panjang Antrian dan Rata-Rata Waktu Menunggu dan Waktu Pelayanan dan Rata-Rata Jumlah Nasabah Keluar Antrian

Hari	Rata-Rata Panjang Antrian Nasabah	Rata-Rata Jumlah Nasabah Keluar Antrian	Rata-Rata Waktu Menunggu di Layani (Menit)	Rata-Rata Waktu Pelayanan Per Orang (Menit)
Senin	36	8	72.6	2
Selasa	34	5	72.6	2.07
Rabu	34	6	72.6	2.07
Kamis	39	7	83.4	2.07
Jumat	52	9	117.6	2.22
Total	195	35	418.8	10.43
Rata-Rata	39	7	83.76	2.08

(Sumber : Pengolahan Data Tahun 2018)

Gambar 1.2

Grafik Data Rata-Rata Panjang Antrian dan Rata-Rata Waktu Menunggu dan Waktu Pelayanan dan Rata-Rata Jumlah Nasabah Keluar Antrian



(Sumber : Pengolahan Data Tahun 2018)

Kesimpulan yang didapat dari Tabel 1.2 diatas bahwa rata-rata panjang antrian nasabah yaitu 39 orang dan rata-rata jumlah nasabah yang keluar antrian adalah 7 orang dan rata-rata waktu menunggu dilayani adalah 83.76 menit dan rata-rata waktu pelayanan per orang adalah 2.08 menit. Maka oleh karena itu mengapa peneliti memilih Bank BRI Kantor Cabang Pembantu di Kecamatan Duren Jaya yaitu karena Bank BRI di Kecamatan Duren Jaya mempunyai masalah yang terjadi didalam sistem antrian. Untuk itu penulis tertarik untuk menganalisa mengenai model antrian yang hasilnya dapat disajikan dalam penelitian yang berjudul “ **Analisis Pengaruh Sistem Antrian Terhadap Pelayanan Guna Mengoptimalkan Pelayanan Nasabah** “

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pada antrian yang ada masih kurang optimal untuk melayani nasabah, karena hanya ada satu jalur antrian dan fasilitas teller hanya ada satu.
2. Tingkat antrian yang terlalu panjang akan mengakibatkan lamanya waktu menunggu nasabah untuk dilayani, sehingga nasabah beralih ke tempat lain atau pergi meninggalkan antrian.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi diatas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Berapa jumlah jalur dan fasilitas teller yang optimal di Bank BRI kantor cabang pembantu di Kecamatan Duren Jaya?
2. Berapa waktu pelayanan dalam sistem yang optimal di Bank BRI kantor cabang pembantu di Kecamatan Duren Jaya?

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Penelitian jumlah nasabah atau pengunjung yang melakukan transaksi pada teller di Bank BRI kantor cabang pembantu di Kecamatan Duren Jaya.
2. Jenis antrian yang diteliti hanya pada jalur antrian pelayanan transaksi pada teller.
3. Data penelitian yang diambil selama 15 hari pada bulan Maret 2018.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengurangi kepadatan antrian didalam permasalahan yang ada pada antrian di Bank BRI kantor cabang pembantu di Kecamatan Duren Jaya.
2. Dapat mengetahui solusi yang optimal dari segi waktu pelayanan didalam antrian yang ada di Bank BRI kantor cabang pembantu di Kecamatan Duren Jaya.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan bagi para pihak antara lain :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Kesempatan untuk mengadakan penelitian sebagai syarat penulisan skripsi untuk menyelesaikan program strata satu (S1).
 - b. Mengetahui waktu pelayanan dalam sebuah data antrian.
 - c. Membawa wawasan, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman kerja nyata.
2. Bagi Perguruan Tinggi
 - a. Dapat menguji sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam melaksanakan penelitian.
 - b. Sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan mutu kurikulum dimasa depan.
 - c. Sebagai saran pengembangan keilmuan tentang sistem antrian.

3. Bagi Perusahaan
 - a. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai bahan perkembangan atau masukan untuk perusahaan.
 - b. Agar dapat menentukan waktu pelayanan yang lebih optimal.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI kantor cabang pembantu kecamatan duren jaya, perumnas 3 Bekasi. Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis pada bulan Maret 2018.

1.8 Metode Penelitian

1. Metode Observasi

Proses pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencacatan secara langsung mengenai Sistem Antrian di Bank BRI cabang pembantu di kecamatan duren jaya, perumnas 3 Bekasi.

2. Studi Pustaka

Dalam metode ini penulis mengambil data sebagai bahan acuan teori dari buku-buku, jurnal *e-book*, dan *literature-literature* yang berhubungan dengan pembahasan pada skripsi ini.

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan serta pemecahan masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana menganalisa data. Oleh karena itu pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian. Teknik pengumpulan data, diagram alir dan analisa.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan atau perhitungan data dan analisa terhadap hasil-hasil yang telah diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, analisa data serta saran-saran yang bisa diberikan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA