

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan pada usaha sektor jasa mengalami perkembangan yang begitu pesat, dan perkembangan perekonomian di era globalisasi menimbulkan ketergantungan di setiap daerah, negara, dan antar kawasan. Adanya perubahan di dalam dunia usaha yang begitu cepat mengharuskan perusahaan untuk memberi tanggapan atau merespon perubahan yang terjadi. Adapun masalah yang dihadapi perusahaan yaitu bagaimana caranya perusahaan tersebut menarik pelanggan dan mempertahankannya.

Menunggu merupakan suatu hal yang membosankan bagi banyak orang, karena hal tersebut membutuhkan waktu yang lama. Atrian pun sering kita jumpai diberbagai tempat pelayanan umum di masyarakat untuk mendapatka ngiliran, seperti halnya memperbaiki sebuah kendaraan, seseorang yang sedang sakit ingin periksa kedokter, mengantri untuk membeli bensin di pom bensin, seorang nasabah yang ingin melakukan transaksi. Untuk mencapai peningkatan kualitas terhadap pelayanan konsumen, seperti memberikan pelayanan yang cepat sehingga konsumen tersebut tidak menunggu terlalu lama. Sistem antrian yang baik akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia arti kata Antri merupakan suatu deretan orang atau kelompok yang sedang menunggu giliran untuk dilayani. Bagi beberapa orang, apabila terjadi antrian panjang dan tidak teratur dapat membuat konsumen menjadi tidak nyaman untuk mengantri sehingga memutuskan untuk meninggalkan tempat antrian tersebut. Menurut (Tjiptomo, 2001) kualitas pelayanan memiliki kaitan erat dengan produk jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau melebihi kualitas pelayanan yang telah diharapkan. Kualitas pelayanan ini merupakan upaya untuk pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan carap penyampaian agar bisa memenuhi harapan dan kepuasan terhadap pelanggan (Tjiptomo, Manajemen jasa, 2007).Ketika seorang nasabah merasakan puas terhadap kualitas yang telah diberikan tentu saja memiliki rasa tersendiri dan tentu

saja hal tersebut harus dipertahankan agar nasabah tersebut tidak berpaling dengan pesaing lainnya. Antrian terjadi karena pelanggan yang datang ketempat pelayanan melebihi kapasitas pelayanan yang telah tersedia. Situasi itu pun merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam sebuah susunan kegiatan operasional yang bersifat *random* dalam suatu fasilitas pelayanan. Pelanggan datang ketempat tersebut dengan waktu yang acak, tidak teratur dan tidak dapat dilayani secara cepat sehingga mereka harus menunggu dengan waktu yang cukup lama (Kakiay, 2004). Sistem antrian merupakan suatu kegiatan yang dimana pelanggan menunggu untuk dilayani atau yang sedang dilayani, unsur-unsur yang terdapat dalam sistem antrian yaitu distribusi kedatangan, disiplin pelayanan, distribusi waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, ukuran antrian, serta sumber pemanggilan. Datangnya seorang pelanggan tidak dapat diprediksi dan tidak diketahui sehingga hal tersebut menimbulkan antrian. Antrian yang timbul dapat membantu proses pelayanan yang telah diberikan dapat berjalan dengan lancar dan tertib. (Tony Wijaya, 2019)

PT. Federal International Finance (FIFGROUP) Cabang Bekasi 1 merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang pembiayaan, yang menyediakan fasilitas pembiayaan konvensional dan syariah bagi para konsumennya. FIFGROUP merupakan sebuah bidang usaha yang bergerak dalam bentuk Pembiayaan Investasi, Pembiayaan dalam bentuk Modal Kerja, Pembiayaan Multiguna, sewa operasi (*Operating Lease*) dan/atau kegiatan berbasis fee, Pembiayaan dalam bentuk syariah yang menggunakan akad meliputi Pembiayaan dalam jual beli dan Pembiayaan lainnya berdasarkan persetujuan Otoritas Jasa Keuangan.

Di setiap transaksi dibedakan antara satu sama lainnya. Setiap transaksi nanti akan dilayani di bagian *teller* nya masing-masing sesuai dengan kebutuhan transaksi yang dilakukan. Transaksi yang paling banyak dilakukan oleh setiap nasabah yaitu untuk melakukan pembiayaan jual beli karena FIF sendiri memiliki jaringan bisnis dengan Astra Honda Sales Operation, *dealer* otomotif dan lainnya. Umumnya suka terjadi antrian dalam pembayaran tersebut. Agar para nasabah tidak menunggu terlalu lama tentunya para *teller* yang ada harus bekerja dengan cepat dan tepat sehingga hal tersebut tidak mempengaruhi terhadap citra perusahaan yang ada.

Sistem yang berjalan pada PT. *Federal International Finance* (FIF) Cabang Bekasi 1 saat ini sudah menggunakan mesin untuk mengambil nomer antrian/urut untuk melakukan disetiap transaksinya, sudah tidak secara manual yang nomer antrian harus diberikan dari *security* untuk para nasabahnya. Para konsumen pun menunggu antrian hingga nomer antrian tersebut dipanggil satu per satu sesuai dengan nomer yang telah tersedia sehingga nantinya akan mendapatkan pelayanan dari *teller* yang kita butuhkan sesuai transaksi. Pada FIFGROUP Cabang Bekasi 1 suka terjadinya penumpukan konsumen di setiap akhir bulan hingga awal bulan, hal tersebut terjadi karena pada di akhir bulan sering mengalami jatuh tempo hingga di awal bulan. Pertengahan bulan antrian mengalami normal tidak terjadinya penumpukan konsumen seperti diakhir bulan hingga awal bulan.

Adanya permasalahan penentuan dalam pelayanan yang terjadi di bagian *teller* pada setiap transaksinya di PT. *FederalInternationalFinance* (FIFGROUP) Cabang Bekasi 1 menarik perhatian penulis untuk mengadakan penelitian tentang menganalisis masalah dalam antrian tersebut. Hal tersebut dilakukan agar masalah antrian dapat berkurang dan mengurangi kemungkinan adanya *teller* yang menganggur sehingga pihak PT. *FederalInternationalFinance* (FIFGROUP) dapat memberikan kinerja yang optimal dalam pelayanan. Maka penelitian ini nantinya akan disajikan dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul: “**Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. *FederalInternationalFinance* (FIFGROUP) di Cabang Bekasi 1**”.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Berapa jumlah *teller* yang optimal pada sistem pembayaran di PT. *FederalInternationalFinance* (FIFGROUP) di Cabang Bekasi 1?
2. Menentukan model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian *teller* di PT. *FederalInternationalFinance* (FIFGROUP) di Cabang Bekasi 1?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui jumlah *teller* yang optimal pada sistem pembayaran di PT. *FederalInternationalFinance* (FIFGROUP) di Cabang Bekasi 1.
2. Untuk mengetahui model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian *teller* di PT. *FederalInternationalFinance* (FIFGROUP) di Cabang Bekasi 1.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak antara lain:

1. Bagi Akademisi
Bisa untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam menyusun dan menganalisis penerapan teori antrian pada sistem pembiayaan di suatu perusahaan.
2. Bagi Perusahaan
Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menentukan kebijakan dimasa yang akan datang sehingga dapat mengoptimalkan kinerja dari perusahaan tersebut dalam mengurangi atau mencegah terjadinya penumpukan antrian dan menentukan jumlah *teller* yang optimal untuk melayani kebutuhan dari nasabah tersebut.
3. Bagi Nasabah
Dalam mencegah atau mengurangi penumpukan antrian maka nasabah pun tidak perlu menunggu lama seperti biasanya, maka hal tersebut bisa mempersingkat waktu nasabah untuk mengantri.
4. Bagi Peneliti Berikutnya
Sebagai bahan informasi dan referensi untuk penelitian berikutnya mengenai masalah antrian di sebuah perusahaan sehingga dapat memberikan kontribusi dalam mengembangkan ilmu pengetahuan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini sistematika penulisan yang digunakan adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini tentang mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan mengenai pengertian Jasa, Teori Antrian, Karakteristik Sistem Antrian, Struktur Antrian, Model Antrian dan Penelitian terdahulu.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan mengenai Jenis penelitian, Metode penelitian dan Metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan mengenai profil perusahaan, hasil analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan implikasi manajerial.