

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

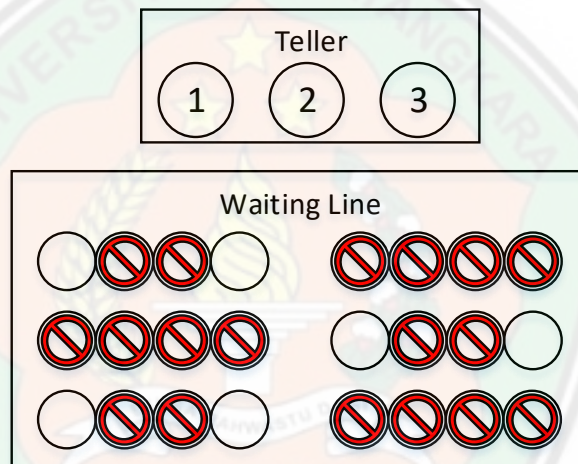
Pada umumnya bank memiliki sebuah pelayanan *teller*, yaitu suatu bagian penting dalam perbankan sebagai tempat pelayanan nasabah bank yang ingin melakukan sebuah transaksi. Jumlah *teller* yang dimiliki oleh setiap bank berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan terhadap pelayanan kepada nasabah, minimal terdapat satu *teller* dalam satu kantor bank. Bank yang mempunyai jumlah *teller* sedikit atau tingkat pelayanan rendah sering kali menimbulkan antrian panjang yang terdapat di depan *teller*. Hal tersebut terjadi jika di waktu yang bersamaan atau selang beberapa saat, terdapat nasabah yang akan melakukan transaksi di *teller* tersebut.

Bank harus dapat mewujudkan suatu kepuasan nasabah, jika tidak diwujudkan maka nasabah bisa meninggalkan perusahaan sehingga dapat menjadi nasabah pesaing. Hal tersebut akan menimbulkan penurunan pada laba dan dapat mengakibatkan kerugian perusahaan. Peningkatan jumlah tingkat kedatangan nasabah dapat mempengaruhi kenyamanan nasabah pada saat menggunakan fasilitas pelayanan di bank tersebut. Jika tingkat kedatangan nasabah terus mengalami peningkatan di saat tertentu, maka dapat menimbulkan suatu antrian panjang dan waktu tunggu yang lama. Dapat dikatakan sifat umum dari seorang pelanggan/nasabah adalah tidak suka mengantri/menunggu dalam waktu yang lama.

Antrian merupakan salah satu pengalaman yang dialami oleh nasabah pada saat menggunakan jasa layanan perbankan. Antrian bisa disebut sebagai faktor dari tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh bank. Antrian dapat menimbulkan waktu menunggu yang lama sehingga menyebabkan penurunan keuntungan perusahaan dari nasabah yang membatalkan penggunaan layanan di bank atau tempat tertentu.

Dalam sistem antrian terdapat empat karakteristik, yaitu: pola kedatangan pelanggan, model antrian, tingkat pelayanan, dan mekanisme pelayanan. Pola kedatangan pelanggan merupakan bentuk dan ukuran dari kedatangan pelanggan terhadap fasilitas pelayanan yang mempunyai tingkat kedatangan tidak rata atau dengan suatu pola kedatangan *poisson* atau pola kedatangan lain. Dalam hal ini, bank menetapkan tipe-tipe antrian untuk mendefinisikan jenis-jenis antrian pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah yang melakukan transaksi supaya berlangsung secara aman, tertib, dan teratur.

Dari penjabaran di atas maka akan dilakukan penelitian tentang sistem antrian di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu Pejuang. Bank BRI KCP Pejuang merupakan kantor cabang pembantu di wilayah kota Bekasi, Jawa Barat.



Gambar 1. 1 Bentuk *waiting line* pada sistem antrian bank BRI KCP Pejuang selama pandemi covid 19

Sumber : Pengolahan data (2020)

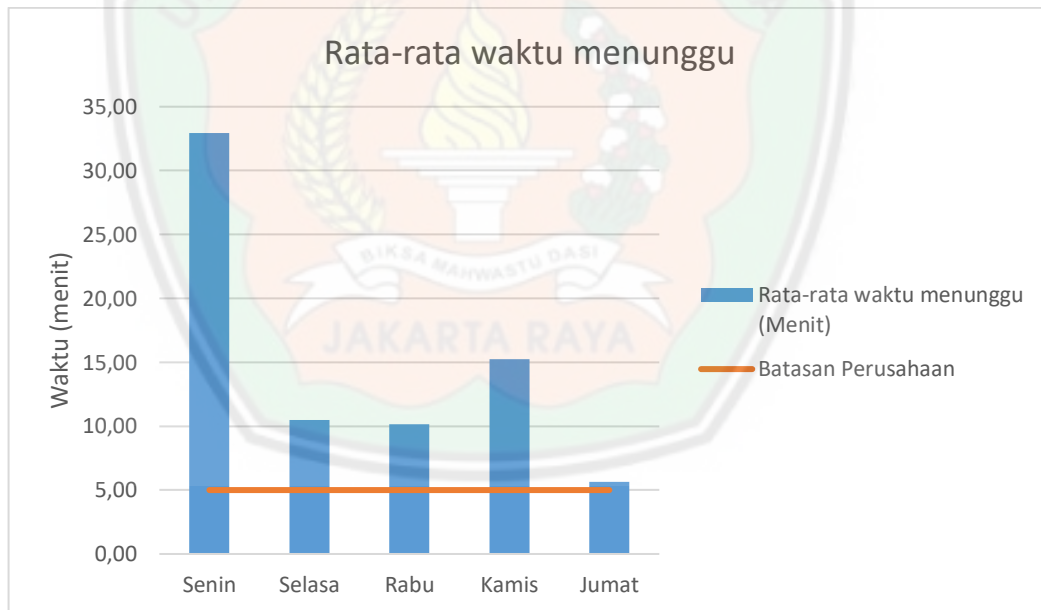
Pada kantor bank BRI KCP Pejuang terdapat 3 (tiga) *teller* yang terdapat pada sistem antrian untuk memberikan pelayanan kepada nasabah yang akan melaksanakan transaksi seperti transfer uang, menabung, setor tunai, Tarik tunai dan pengambilan dana pensiun. Dapat dilihat pada gambar 1.1 merupakan bentuk *layout* dari ruangan *teller* selama pandemi covid 19. Peningkatan kedatangan nasabah yang sangat banyak mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan kepada nasabah karena terjadi waktu menunggu yang lama dan panjangnya antrian terutama di bagian *teller*.

Berdasarkan kunjungan (*survey*) ke Bank BRI KCP Pejuang terkait kepuasan pelanggan dengan jumlah 3 *teller* yang beroperasi terdapat antrian cukup panjang yang disajikan dalam tabel 1.1:

Tabel 1. 1 Rata-rata panjang antrian dan waktu menunggu pada bagian *teller* di bank BRI KCP Pejuang

Hari	Rata-rata panjang antrian (Orang)	Rata-rata waktu menunggu (Menit)
Senin	17	32,94
Selasa	6	10,50
Rabu	5	10,13
Kamis	7	15,24
Jumat	3	5,64
Rata-rata	8	14,89

Sumber : Pengolahan data (2020)



Gambar 1. 2 grafik rata-rata waktu menunggu (Wq)

Sumber : Pengolahan data (2020)

Dari tabel 1.1 dan gambar 1.2 di atas dapat dilihat bahwa bank BRI KCP Pejuang mempunyai rata-rata waktu menunggu nasabah per hari melebihi standar waktu pelayanan *teller* perusahaan yaitu maksimal pelayanan 5 menit per orang.

Rata-rata waktu menunggu dalam antrian adalah sebesar 14,89 menit lebih lama sekitar 2,98 kali dari standar waktu pelayanan *teller* perusahaan. Bahkan di hari Senin rata-rata waktu menunggu nasabah mencapai sekitar 6,58 kali dari standar waktu pelayanan *teller* perusahaan. Rata-rata panjang antrian sebanyak 7 orang dimana tertinggi di hari Senin yaitu sebanyak 17 orang. Kondisi antrian di atas akan berdampak kepada kepuasan pelanggan yang berarti juga menunjukkan kinerja pelayanan *teller* dari bank BRI KCP Pejuang serta dapat kehilangan kepercayaan nasabah karena mempunyai waktu menunggu yang lama dan nasabah keluar dari antrian. Sehingga, perlu ditingkatkan pelayanan *teller* untuk mengurangi waktu menunggu dalam sistem antrian.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang dari penelitian di atas identifikasi masalah yang ada yaitu, rata-rata waktu menunggu melebihi standar waktu pelayanan *teller* perusahaan serta hilangnya kepercayaan nasabah karena waktu menunggu yang lama.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Berapa nilai performansi pelayanan *teller* pada kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Pejuang ?
2. Berapa sebaiknya jumlah *teller* yang dapat mengefisiensikan waktu pelayanan yang ada pada kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Pejuang sehingga waktu menunggu nasabah dapat diperkecil ?

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan di Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Pejuang,
2. Data yang digunakan merupakan data antrian pada *teller* umum,

3. Pengambilan data dilaksanakan selama empat minggu jam kerja perbankan (Senin, Selasa, Rabu, Kamis, Jumat), pukul 09.00 WIB-15.00 WIB.
4. Penelitian difokuskan pada kebutuhan pelanggan terhadap sistem antrian yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Pejuang.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Menentukan nilai performansi pelayanan *teller* pada kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Pejuang.
2. Menentukan jumlah *teller* yang dapat mengefisienkan waktu pelayanan yang ada pada kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Pejuang sehingga dapat memperkecil waktu tunggu nasabah.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Dapat mencari sebuah metode antrian yang lebih baik sebagai solusi supaya dapat memperbaiki sistem antrian pada bagian *teller* di bank BRI KCP Pejuang baik yang ingin melakukan transaksi seperti tarik tunai, transfer, menyimpan dana atau menabung, pengambilan dana dan pembayaran cicilan.
2. Sebagai referensi untuk penelitian sejenis dan dapat menambah pengetahuan dalam mengidentifikasi sebuah permasalahan serta memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang dihadapi sekaligus sebagai penambah wawasan menggunakan model antrian.

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan terhitung dari tanggal 1 April 2020-31 Juli 2020 yang berlokasi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP Pejuang.

Dalam penelitian ini dilakukan pada bagian pelayanan *teller* yang terletak di bagian depan kantor Bank Rakyat Indonesia (BRI) KCP pejuang. Bagian

pelayanan *teller* ini terdiri dari satu ruangan yang dibagi menjadi ruang tunggu yang digunakan pengunjung atau nasabah untuk menunggu dengan fasilitas berupa kursi tunggu, ruangan *customer service* yang diberikan fasilitas meja komputer lengkap dengan fasilitas penunjang pelayanan keluhan nasabah dan ruang pelayanan transaksi (*teller*) yang terdapat perlengkapan administrasi dalam melakukan transaksi perbankan seperti komputer, alat penghitung uang dan lain-lain.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan langkah untuk mendapatkan sebuah data dengan tujuan dan kegunaan tertentu yang dilakukan secara ilmiah. Wilayah data yang mencakup subjek dalam penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. Oleh karena itu, penelitian ini berupa angka-angka dan deskriptif analisis dengan menggunakan statistik.

Metode penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Studi lapangan, merupakan sebuah metode observasi dengan mengumpulkan data banyaknya jumlah kedatangan nasabah dan waktu pelayanan.
2. Studi pustaka, merupakan sebuah telaah dari literatur yang mengumpulkan data dengan cara menelaah buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang berhubungan dalam penelitian ini.
3. Waktu pengambilan data dilakukan selama empat minggu pada hari kerja perbankan (Senin, Selasa, Rabu, Kamis dan Jumat) dari pukul 09.00 WIB – 15.00 WIB.

1.9 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari beberapa bab yaitu :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang garis besar dari pembahasan mengenai penyusunan penelitian meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang konsep dan teori yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang telah dirumuskan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan bagaimana penelitian ini akan dilakukan secara operasional. Pada bagian ini juga akan menjelaskan terkait sistematika dari metodologi penelitian.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang analisis dan pengolahan data-data untuk memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisisnya, serta saran yang bisa diberikan berdasarkan hasil penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini menuliskan beberapa sumber referensi yang dianggap *valid* sebagai acuan dari penulisan penelitian ini.