

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern sekarang ini semua dituntut serba cepat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk didunia, perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada disegala bidang juga berlangsung dengan cepat. Suatu perusahaan dibidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya mengingat akan jumlah populasi yang banyak tersebut. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah perbankan dan merupakan sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan dan badan usaha pemerintah dan swasta maupun perorangan dalam melakukan aktifitas keuangan yaitu menghimpun dana, Perkreditan dan berbagai transaksi jasa keuangan yang diberikan oleh bank untuk meluncurkan mekanisme bagi semua sektor perekonomian.

Dalam hal memuaskan para pelanggan, hal ini tidak terlepas dari peranan seorang teller bank dalam berinteraksi langsung dengan para pelanggan. Teller adalah petugas bank yang secara langsung bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan (Kamus Bisnis Bank, 2012). Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Analisis antrian pertama kali diperkenalkan oleh A.K. Erlang (1913) yang mempelajari fluktuasi permintaan fasilitas telepon dan keterlambatan pelayanannya. Saat ini analisis antrian banyak diterapkan di bidang bisnis (bank, supermarket, stasiun pengisian bahan bakar umum), industri (pelayanan mesin otomatis), transportasi (pelabuhan udara, pelabuhan laut, jasa-jasa pos) dan lain-lain. Seperti halnya analisis Markov, analisis antrian memberikan informasi probabilitas yang dinamakan *operating characteristics*, yang dapat membantu pengambil keputusan dalam merancang fasilitas pelayanan antrian untuk

mengatasi permintaan pelayanan yang fluktuatif secara random dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya menunggu.

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 saat ini, tetapi semakin tinggi di masa yang akan datang. Kondisi persaingan yang akan dihadapi industri perbankan ini yang akhirnya membuat setiap bank yang ada selalu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik yang diinginkan oleh nasabah. Hal ini dilakukan agar bank mampu mempertahankan nasabah yang telah ada dan untuk menambah jumlah nasabah baru.

Bank Republik Indonesia yang merupakan kantor cabang pembantu perbankan rakyat di daerah Kelurahan Sukadarma Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi, banyak didatangi oleh nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan karena memiliki fasilitas yang lebih baik dibanding bank lain di daerah Sukatani. Karena merupakan kantor cabang pembantu perbankan yang memiliki pelayanan terlengkap di daerah Sukatani 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 fenomena yang terjadi adalah ketika nasabah datang dan meminta untuk dilayani, nasabah harus mengambil nomor antrian dan menunggu selama 30 menit sampai 1 jam atau bahkan lebih (sumber : Observasi).

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**. Berikut data nasabah yang datang ke Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Sukadarma :

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Sukadarma Dari Tanggal 06 Mei 2019 Sampai Dengan 24 Mei 2019.

No	Hari	Tanggal	Jumlah Pengunjung (Orang)	Total Jam Operasi
1	Senin	06 Mei 2019	251	Jam Oprasional Pelayanan Teller 08.00-16.00 = 8 Jam
2	Selasa	07 Mei 2019	228	
3	Rabu	08 Mei 2019	221	
4	Kamis	09 Mei 2019	225	
5	Jumat	10 Mei 2019	223	
6	Senin	13 Mei 2019	256	
7	Selasa	14 Mei 2019	242	
8	Rabu	15 Mei 2019	235	
9	Kamis	16 Mei 2019	236	
10	Jumat	17 Mei 2019	218	
11	Senin	20 Mei 2019	252	
12	Selasa	21 Mei 2019	237	
13	Rabu	22 Mei 2019	222	
14	Kamis	23 Mei 2019	241	
15	Jumat	24 Mei 2019	216	

(Sumber : Observasi)

Berdasarkan data yang ada pada tabel 1.1. adalah data kedatangan pelanggan selama 3 minggu dari tanggal 06 Mei sampai dengan 24 Mei dengan total keseluruhan 3503 orang dan untuk melihat permasalahan antrian yang ada seperti rata-rata panjang antrian pelanggan, rata-rata waktu menunggu dan, dan rata-rata waktu pelayanan dalam antrian. Dan untuk mendapatkan hasilnya harus dianalisis (λ) dan (μ) dari lima hari waktu kerja dan berikut dibawah ini tabel 1.2.

Tabel 1.2
Data Rata-Rata Panjang Antrian, Rata-Rata Waktu Menunggu Dilayani, dan Waktu Pelayanan Per Orang

Hari	Rata-Rata Panjang Antrian Nasabah (Orang)	Rata-Rata Waktu Menunggu di Layani (Menit)	Rata-Rata Waktu Pelayanan Per Orang (Menit)
Senin	78	147,6	1,87
Selasa	56	117,8	2,06
Rabu	35	77,4	2,06
Kamis	36	77,9	2
Jumat	38	42,6	2,14
Total	243	463,3	10,1
Rata-Rata	48,6	92,6	2,02

(Sumber : Pengolahan Data)

Kesimpulan dapat diambil dari tabel 1.2. diatas dari total lima hari waktu kerja dengan rata-rata panjang antrian nasabah total selama 5 hari waktu kerja yang sudah dihitung dengan rata-rata dari total selama tiga minggu adalah 243 dengan rata-rata panjang antrian 48,6 dan rata-rata waktu menunggu dengan total selama lima hari waktu kerja yang sudah di hitung rata-rata dari total tiga minggu adalah 463,3 dengan rata-rata waktu menunggu 92,6 menit dan untuk rata-rata waktu pelayanan per orang dengan total selama lima hari waktu kerja yang sudah hitung rata-rata dengan total 10,1 menit dan untuk rata-rata waktu pelayanan per orang sebanyak 2,02 menit.

Maka oleh karena itu mengapa peneliti memilih Bank BRI Kantor Cabang Pembantu di Kelurahan Sukadarma Kecamatan Sukatani, karena Bank BRI Cabang Unit Sukadarma mempunyai masalah yang terjadi didalam sistem antrian. Berdasarkan data diatas panjang antrian dan waktu menunggu oleh karena itu penulis menemukan permasalahan untuk dianalisis yaitu dari panjang antrian yang terlalu panjang yang berakibat lamanya waktu pelayanan sehingga pelanggan

mengeluhkan waktu pelayanan yang terlalu panjang akibat tidak optimalnya pelayanan yang ada satu jalur sehingga menimbulkan antrian yang padat dan penulis mengidentifikasi menjadi dua permasalahan yang pertama terjadinya antrian yang panjang pada jalur antrian dan yang kedua waktu pelayanan yang terlalu lama akibat panjangnya antrian dan untuk itu tujuan penulis menganalisis di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu di Kelurahan Sukadarma Kecamatan Sukatani khususnya pada jalur antrian adalah mengetahui jumlah jalur pelayanan yang optimal dan dapat mengetahui waktu pelayanan yang optimal dengan cara menganalisis dengan menggunakan cara *Multi Channel - Single Phase* setelah itu diharapkan setelah di analisis bisa mengurangi antrian dan pelanggan yang datang akan semakin bertambah yang datang ke Bank BRI Kantor Cabang Pembantu di Kelurahan Sukadarma Kecamatan Sukatani. 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 (Studi Kasus Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Sukadarma)** “

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 Unit Sukadarma ?

2. Berapa waktu pelayanan yang optimal di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Sukadarma ?

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 Unit Sukadarma.
2. Jenis antrian yang diteliti hanya pada jalur antrian pelayanan transaksi pada teller.
3. Data penelitian yang diambil selama 15 hari pada bulan Mei 2019.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui jumlah jalur pelayanan yang optimal pada pelayanan di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Sukadarma.
2. Untuk mengetahui waktu pelayanan yang optimal di Bank BRI Kantor Cabang Pembantu Unit Sukadarma.

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 Kantro Cabang Pembantu Unit Sukadarma, Kecamatan Sukatani, Kabupaten Bekasi. Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis pada bulan Mei 2019.

1.8 Metode Penelitian

Pada penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi

Proses pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai Sistem Antrian di Bank BRI cabang pembantu Unit Sukadarma di kecamatan Sukatani, Kabupaten 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 diuraikan tentang kesimpulan yang didapat dari penelitian dan saran-saran untuk perbaikan dan pengembangan dimasa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat berbagai referensi buku yang digunakan dalam penelitian.