

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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. Seiring dengan meningkatnya persaingan antar perusahaan yang mengarah pada pemenuhan tuntutan yang dinginkan 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. 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 pemprosesan (T) yang dibuat konstan (Nasution, 2006).

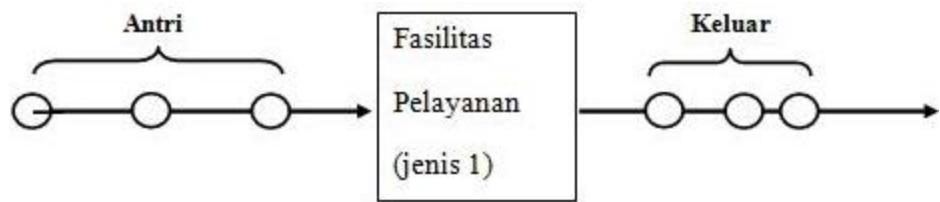
Antrian dapat dihindari apabila pihak-pihak yang terlihat mengetahui sampai dimana antri tersebut menguntungkan atau malah merugikan, yang sebenarnya peristiwa antri ini tidak diinginkan oleh berbagai pihak yang berkepentingan, timbulah masalah disini, bagaimana agar waktu yang tersedia dapat digunakan 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

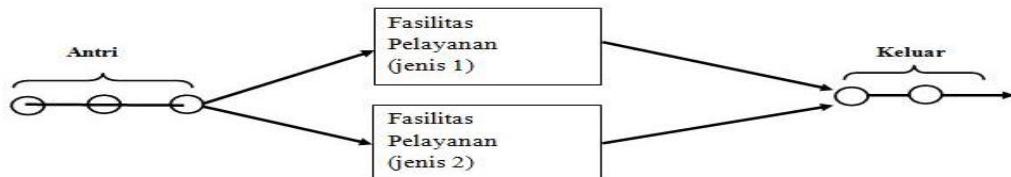
keinginan dan kebutuhan konsumen hal ini dilakukan agar bank dapat mempertahankan konsumen yang telah ada saat ini dan dapat menambah jumlah konsumen baru.

Bank Republik Indonesia yang merupakan kantor cabang pembantu perbankan rakyat di daerah Teluk Pucung, banyak didatangi oleh nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan karena memiliki fasilitas yang lebih baik dibanding bank lain di daerah Teluk Pucung. 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 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 pristiwa 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**.



Gambar 1.1 Kondisi Fasilitas Teller Bank BRI



Gambar 1.2 Usulan Fasilitas Teller Bank BRI

Kesimpulan yang didapat dari Gambar 1.1 sistem ini adalah yang paling sederhana hanya ada satu pelayanan atau kumpulan tunggal operasi yang dilaksanakan BNK BRI Teluk Pucung. Gambar 1.2 dimana ada dua atau lebih fasilitas pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan.



**Tabel 1.1**  
**Data Rata-Rata Panjang Antrian dan Rata-Rata Waktu Menunggu dan**  
**Rata-Rata Jumlah Nasabah Keluar Antrian**  
**BNK BRI TELUK PUCUNG**

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

(Sumber : Pengolahan Data Tahun 2018)

**Tabel 1.2**

**Rata-Rata Kedatangan Nasabah Perjam dan Rata-Rata Waktu Pelayanan**

**BNK BRI TELUK PUCUNG**

Hari	Rata-Rata kedatangan Nasabah Per Jam	Rata-Rata Waktu Pelayanan Per Orang (Menit)
Senin	30	2
Selasa	29	2.07
Rabu	29	2.07
Kamis	29	2.07
Jumat	27	2.22
Total	144	10.43
Rata-Rata	28.8	2.08

(Sumber : Pengolahan Data Tahun 2018)

**Tabel 1.3**  
**Data Waktu Pelayanan Hari Senin**

No.	Waktu Pelayanan						
1	8:00:05	32	09:05:01	63	10:08:10	94	11:08:28
2	8:02:11	33	09:07:14	64	10:10:56	95	11:10:42
3	8:04:32	34	09:19:09	65	10:12:20	96	11:12:58
4	8:06:22	35	09:10:20	66	10:14:57	97	11:14:12
5	8:08:57	36	09:12:31	67	10:16:41	98	11:16:30
6	8:10:07	37	09:14:24	68	10:18:01	99	11:18:39
7	8:12:13	38	09:16:57	69	10:20:48	100	11:20:54
8	8:14:22	39	09:18:01	70	10:22:01	101	11:22:20
9	8:16:00	40	09:20:46	71	10:24:02	102	11:24:49
10	8:18:54	41	09:23:01	72	10:26:50	103	11:26:20
11	8:20:57	42	09:25:07	73	10:28:08	104	11:28:43
12	8:22:03	43	09:27:00	74	10:30:01	105	11:30:17
13	8:24:08	44	09:29:20	75	10:32:45	106	11:32:20
14	8:26:01	45	09:30:41	76	10:34:05	107	11:34:10
15	8:28:12	46	09:32:45	77	10:36:10	108	11:36:31
16	8:30:02	47	09:34:51	78	10:38:55	109	11:38:51
17	8:32:05	48	09:36:09	79	10:40:08	110	11:40:02
18	8:34:15	49	09:38:20	80	10:41:45	111	11:42:57
19	8:36:51	50	09:40:52	81	10:43:57	112	11:44:00
20	8:39:20	51	09:42:34	82	10:45:02	113	11:46:30
21	8:40:45	52	09:45:58	83	10:47:10	114	11:48:31
22	8:43:09	53	09:48:00	84	10:49:30	115	11:50:49
23	8:46:12	54	09:50:20	85	10:51:55	116	11:52:00
24	8:49:20	55	09:52:51	86	10:53:10	117	11:54:10
25	8:50:00	56	09:54:15	87	10:54:10	118	11:56:36
26	8:52:02	57	09:56:23	88	10:56:55	119	11:58:05
27	8:54:16	58	09:58:37	89	10:58:01	120	12:00:00
28	8:56:10	59	10:00:53	90	10:59:59	121	13:02:10
29	8:58:05	60	10:01:59	91	11:02:15	122	13:04:19
30	9:01:59	61	10:04:10	92	11:04:33	123	13:06:05
31	9:03:10	62	10:06:20	93	11:06:27	124	13:08:15

No.	Waktu Pelayanan						
125	13:10:35	156	14:12:07	187	15:14:35	218	16:16:00
126	13:12:30	157	14:14:13	188	15:16:55	219	16:18:05
127	13:14:46	158	14:16:47	189	15:18:05	220	16:20:15
128	13:16:54	159	14:18:54	190	15:20:20	221	16:22:30
129	13:18:26	160	14:20:06	191	15:22:40	222	16:24:39
130	13:20:02	161	14:22:20	192	15:24:50	223	16:26:10
131	13:22:20	162	14:24:54	193	15:26:22	224	16:28:56
132	13:24:34	163	14:26:33	194	15:28:57	225	16:30:45
133	13:26:11	164	14:28:20	195	15:30:44	226	16:32:59
134	13:28:57	165	14:30:39	196	15:32:06	227	16:34:50
135	13:30:23	166	14:32:55	197	15:34:32	228	16:36:00
136	13:32:09	167	14:34:02	198	15:36:38	229	16:38:12
137	13:34:53	168	14:36:59	199	15:38:05	230	16:40:10
138	13:36:20	169	14:38:01	200	15:40:55	231	17:42:30
139	13:38:32	170	14:40:29	201	15:42:59	232	17:44:20
140	13:40:19	171	14:42:57	202	15:44:00	233	17:46:34
141	13:42:22	172	14:44:05	203	15:46:33	234	17:48:12
142	13:44:50	173	14:46:33	204	15:48:50	235	17:50:00
143	13:46:25	174	14:48:02	205	15:50:12	236	17:52:07
144	13:48:55	175	14:50:05	206	15:52:55	237	17:54:45
145	13:50:50	176	14:52:59	207	15:54:04	238	17:56:50
146	13:52:17	177	14:54:00	208	15:56:50	239	17:58:55
147	13:54:55	178	14:56:20	209	15:58:55	240	18:00:59
148	13:56:15	179	14:58:35	210	16:00:05		
149	13:58:04	180	15:00:40	211	16:02:08		
150	14:01:05	181	15:02:00	212	16:04:56		
151	14:02:59	182	15:04:12	213	16:06:33		
152	14:04:56	183	15:06:20	214	16:08:30		
153	14:06:30	184	15:08:15	215	16:10:54		
154	14:08:33	185	15:10:34	216	16:12:16		
155	14:10:39	186	15:12:50	217	16:14:24		

(Sumber : Observasi Tahun 2018)

Kesimpulan yang didapat dari Tabel 1.2 diatas bahwa rata-rata kedatangan nasabah perjam adalah 28,8 orang dan rata-rata 2.08 menit. Kesimpulan yang didapat dari Tabel 1.3 diatas dimana hari senin kepadatan nasabah. Maka oleh karena itu mengapa peneliti memilih Bank BRI Kantor Teluk Pucung yaitu karena Bank BRI Teluk Pucung 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 OPTIMALISASI SISTEM ANTRIAN PELAYANAN PADA BRI TELUK PUCUNG**“

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Terjadi antrian senghinga mengakibatkan nasabah keluar dari antrian.
2. Fasilitas teller hanya satu sehingga mengakibatkan rata-rata waktu menunggu 72,6 dan ada nasabah yang keluar dari antrian.

## 1.3 Rumusan Masalah

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

1. Berapa usulan jalur dan fasilitas teller di Bank BRI Teluk Pucung untuk mengurangi antrian?
2. Berapa biaya untuk penambahan jalur dan fasilitas yang diusulkan?
3. Berapa perbandingan waktu antrian jalur sistem sebelum dan setelah dilakukan penambahan jalur dan fasilitas?

## 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 Teluk Pucung.
2. Jenis antrian yang diteliti hanya pada jalur antrian pelayanan transaksi pada teller.
3. Data penelitian yang diambil selama 15 hari pada bulan September 2018.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Menentukan usulan jumlah jalur dan fasilitas teller untuk mengurangi antrian di Bank BRI Teluk Pucung.
2. Menentukan berapa biaya untuk penambahan jalur dan fasilitas teller yang di usulkan di Bank BRI Teluk Pucung
3. Mentukan perbandingan waktu antrian jalur sistem sebelum dan setelah dilakukan perbaikan jalur dan fasilitas

## 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 Teluk Pucung Kota Bekasi. Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis pada bulan September 2018.

## 1.8 Metode Penelitian

### 1. Metode Observasi

Proses pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencacatan secara langsung mengenai Sistem Antrian di Bank BRI Teluk Pucung, Kota 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**