

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Semakin meningkatnya intensitas perdagangan dan investasi secara global, mengakibatkan negara-negara di dunia semakin terbuka akan hadirnya perusahaan-perusahaan dan pelaku bisnis internasional. Peningkatan luas pasar memicu masuknya pesaing baru dengan jumlah dan kiat bisnis yang beragam. Situasi ini juga berlaku di Indonesia, sehingga menuntut para pelaku bisnis dalam negeri untuk bersaing dengan pelaku bisnis dari luar maupun domestik dalam berbagai sektor usaha, baik itu sektor jasa, manufaktur, maupun perdagangan. Sektor jasa adalah salah satu sektor ekonomi yang mengalami perkembangan pesat beberapa dekade terakhir ini.

Bank adalah perusahaan yang bergerak di sektor jasa. Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana, menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit, atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Kegiatan perbankan di sebuah negara mempunyai manfaat utama sebagai penunjang sektor ekonomi. Oleh karena itu semakin

meluasnya jaringan operasi bank diharapkan menjadi pendukung pembangunan nasional negara tersebut.

Bila diperhatikan, saat ini masyarakat sebagai target konsumen bank semakin kritis dalam menentukan pilihannya untuk menabung, melakukan pinjaman, ataupun proses transaksi lainnya dengan bank yang dianggap tepat dalam hal mutu pelayanan yang diberikan. Untuk itulah pengoptimalan sistem pelayanan dalam sebuah bank menjadi sangat penting untuk menunjang kinerja pelayanan bank tersebut. Fenomena yang umum terjadi adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Dalam upaya mendapatkan pelayanan dari *teller*, nasabah sering menilai kualitas sistem operasi suatu bank berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan *teller* dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya.

PT Bank Central Asia merupakan sebuah badan usaha yang bergerak di bidang jasa dengan misi umum pemberian pelayanan yang prima kepada nasabahnya, serta memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi masyarakat. Seorang nasabah umumnya memiliki toleransi waktu menunggu yang berbeda-beda pada saat melakukan transaksi di bank. Untuk itulah PT Bank Central Asia harus dapat mengoptimalkan manajemen operasionalnya, yakni dalam penentuan metode antrian yang tepat agar dapat memenuhi pelayanan nasabah yang prima. Utamanya disini adalah mengatur penjadwalan *teller* yang ditugaskan menghadapi tingkat kedatangan nasabah yang berfluktuasi.

Untuk memenuhi kondisi yang optimal tersebut penggunaan metode antrian yang baik dapat membantu pihak PT Bank Central Asia dalam merancang sistem operasional petugas layanannya, sehingga proses transaksi dapat berjalan lancar dimana pelayanan yang diterima nasabah menjadi lebih baik dan lebih cepat. Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul: **“Analisis Penerapan Metode Antrian Untuk Optimalisasi Jumlah Teller Bank BCA Kantor Cabang Pembantu Maranatha”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Adapun jumlah kedatangan nasabah dan jumlah nasabah yang terlayani oleh *teller* Bank BCA, pada tanggal 8 November sampai 19 November 2010 adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Kedatangan dan Jumlah Pelayanan Nasabah

Waktu Tanggal	Jumlah Kedatangan (orang/ 2 jam)			Jumlah Terlayani (orang/ 2 jam)		
	09.00- 11.00	11.00- 13.00	13.00- 15.00	09.00- 11.00	11.00- 13.00	13.00- 15.00
8 Nov	83	149	131	78	136	122
9 Nov	65	146	53	65	124	50
12 Nov	106	120	82	97	101	75
15 Nov	79	135	71	72	117	70
16 Nov	79	131	49	69	111	38
19 Nov	89	118	87	77	105	79

Total	501	799	473	458	694	434
-------	-----	-----	-----	-----	-----	-----

Sumber: hasil penelitian

Berdasarkan tabel di atas terlihat adanya fluktuasi tingkat kedatangan yang tinggi pada jam-jam tertentu yang mengakibatkan terjadinya antrian di bank. Jumlah kedatangan nasabah meningkat pada *range* waktu pukul 11.00 – 13.00, namun menurun pada *range* waktu berikutnya. Hal ini mengakibatkan *teller* menjadi sangat sibuk melayani nasabah di siang hari tetapi menganggur di jam berikutnya. Berdasarkan hal tersebut di atas, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model antrian yang digunakan Bank BCA saat ini?
2. Berapa jumlah *teller* yang beroperasi di Bank BCA saat ini?
3. Berapa jumlah *teller* di Bank BCA yang optimal menurut metode antrian?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah mengumpulkan data yang relevan dengan masalah yang ada, agar dapat dianalisis dan ditarik kesimpulannya. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui model antrian yang digunakan Bank BCA saat ini

2. Untuk mengetahui jumlah *teller* yang beroperasi di Bank BCA saat ini.
3. Untuk mengetahui jumlah *teller* di Bank BCA yang optimal menurut metode antrian.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharap dapat memberikan kegunaan kepada berbagai pihak, yakni bagi penulis sendiri, bagi bank, bagi fakultas, serta pihak lain yang berkepentingan.

Bagi penulis, untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa kuliah, khususnya pada mata kuliah Manajemen Operasi.

Bagi Bank BCA, untuk memberikan gambaran kepada pihak manajemen dalam pengambilan keputusan mengenai kinerja *teller* yang optimal. Selain itu memberikan masukan kepada pihak manajemen dalam menentukan jumlah *teller* yang dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

Bagi fakultas, untuk melengkapi literatur di Perpustakaan Ekonomi Universitas Kristen Maranatha, sehingga dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat bagi mahasiswa.

Bagi pihak lain yang berkepentingan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan menambah wawasan apabila mengadakan penelitian dengan masalah yang sama.

1.5 Lokasi dan Lamanya Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BCA kantor cabang pembantu (KCP) Maranatha, yang berlokasi di Jln. Prof. Drg. Surya Soemantri No. 33 Bandung.

Adapun lamanya penelitian yang dilakukan penulis selama 4 (empat) bulan, yaitu dari bulan September sampai dengan bulan Desember tahun 2010.

1.6 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan penulis dalam menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

Bab 1. Pendahuluan

Merupakan pengantar dalam penulisan karya ilmiah yang mengemukakan pentingnya penentuan jumlah *teller* bank yang tepat guna memenuhi kebutuhan dari nasabahnya. Selain itu berisi

permasalahan yang terjadi di bank, tujuan dilakukannya penelitian, serta lokasi dan lamanya penelitian.

Bab 2. Landasan Teori

Mengemukakan berbagai teori yang relevan terhadap permasalahan yang sedang diteliti berikut kajian dari teori-teori tersebut, serta rangkaian penalaran penelitian berdasarkan teori yang ditampilkan dalam bagan alur pemikiran.

Bab 3. Objek dan Metode Penelitian

Mengemukakan gambaran singkat perusahaan berikut struktur organisasi, serta uraian tugas. Selain itu dibahas pula mengenai data variabel, jenis penelitian dan cara pengumpulan data

Bab 4. Analisis dan Pembahasan

Mengemukakan data yang sudah diperoleh, serta analisis dan pembahasan masalah mengenai penentuan jumlah *teller* yang sesuai dengan metode antrian.

Bab 5. Simpulan dan Saran

Merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab identifikasi masalah, serta saran yang diberikan penulis yang

diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi.