

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Di dunia modern sekarang ini semua dituntut serba cepat. Hal ini dikarenakan semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk di dunia, perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada di segala bidang juga berlangsung dengan cepat. Maka dari itu perusahaan di bidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya dalam setiap sektor usaha yang meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian dan jasa, mengingat akan jumlah populasi yang semakin bertambah dengan ikut berkembangnya pertumbuhan ekonomi yang ada.

Di Indonesia, pertumbuhan ekonomi yang cukup tinggi diikuti dengan pertumbuhan sektor jasa. Salah satu perusahaan dalam sektor jasa adalah perbankan. Perbankan adalah sarana pembantu yang cukup vital bagi perdagangan internasional dan pembangunan nasional, dimana bank-bank menghimpun dan mengelola dana melalui jasa-jasa. Jadi dapat ditarik kesimpulan perbankan merupakan lembaga keuangan, alat penggerak pertumbuhan dan penggerak ekonomi yang fungsinya tidak dapat dipisahkan dari pembangunan. Kegiatan perkreditan dan berbagai jasa yang diberikan oleh bank ini membantu masyarakat mengatasi kekurangan modal dalam mengelola, membiayai operasi, dan mengembangkan usaha sehingga mampu

meningkatkan efisiensi, produktivitas, dan daya saing. Pemberian kredit merupakan aktivitas paling pokok dari perbankan, hal tersebut merupakan salah satu fungsi intermediasi bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkan kembali dana tersebut, namun risikonya juga relatif besar. Sebagai antisipasinya, manajemen bank harus mengelolanya dengan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*).

Sejalan dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar bank, maka setiap bank harus berusaha meningkatkan kemampuan daya saingnya, karena keuntungan yang didapat oleh suatu bank dari produk-produk yang ada sangat peka dan sangat mudah diungguli oleh bank pesaing lainnya. Dengan demikian bank dapat memahami dengan baik perilaku pelanggan pada sasaran, serta dapat menyusun strategi dan program yang tepat dalam rangka memanfaatkan peluang yang ada, menjalin hubungan dengan setiap pelanggan dan mampu mengungguli pesaingnya.

Salah satu unsur daya saing yang betul-betul mengunggulkan suatu bank adalah kualitas pelayanan. Bank harus bisa memberikan pelayanan jasa yang baik, bahwa strategi yang tepat dan akurat dalam kualitas layanan merupakan faktor penting yang mempengaruhi keunggulan bersaing bila direncanakan dan diimplementasikan dengan tepat. Hal ini diperlukan untuk memperbaiki kinerja produktivitasnya sehingga akan dapat keputusan yang efektif bagi perusahaan. Keputusan efektif itu adalah *excellent service* dimana salah satu faktornya adalah konsumen ingin pelayanan yang baik dan cepat, yang nantinya berguna untuk memperbaiki citra perusahaan di mata pelanggan melalui peningkatan kualitas

sumber daya manusia, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan sistem dan prosedur, dan sebagainya.

Masalah yang harus diperhatikan salah satunya adalah antrian. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyaknya waktu menunggu. Antrian ini timbul dikarenakan kebutuhan akan layanan yang cepat tidak terpenuhi akibatnya nasabah menunggu terlalu lama dan adanya penumpukan antrian nasabah, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Haris dan Gross (Gross, 2012) mengatakan bahwa sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan layanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan masih sibuk, mendapatkan layanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa antrian merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga alat yang sangat berharga bagi manajer operasi.

Bank Mandiri adalah bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia. Saat ini Bank Mandiri menambah 192 unit kantor cabang menjadi 1.835 unit. Di Mandiri KCP Pajajaran terdapat 4 *counter teller* yang ditempatkan pada sistem antrian untuk melayani para nasabahnya yang ingin melakukan penyetoran tunai, penarikan tunai, dan transfer uang. Namun terkadang hanya 2 atau 3 *counter teller* yang digunakan akibatnya terdapat penumpukan antrian nasabah.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penggunaan model antrian jalur berganda (M/M/S) yang cocok, karena terdapat lebih dari 1 *teller* yang digunakan untuk menyelesaikan transaksi. Model antrian ini dapat membantu pihak Mandiri

KCP Pajajaran dalam merancang sistem operasional karyawan yang melayani nasabah agar tidak terjadi antrian yang panjang di jam-jam sibuk.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian tentang model antrian Mandiri KCP Pajajaran yang berjudul **“Analisis Sistem Antrian Guna Meminimalkan Waktu Menunggu Pada Proses Transaksi di Teller (Studi Kasus Pada Mandiri KCP Pajajaran).”**

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Permasalahan antrian di bank sering terlihat di bagian *customer service* dan *teller*. Penelitian ini dilakukan pada sistem antrian yang terjadi pada unit pelayanan nasabah (*teller*) Mandiri KCP Pajajaran karena dalam unit tersebut terdapat adanya penumpukan antrian nasabah dibandingkan dengan pelayanan jasa lainnya seperti *customer service*.

Dalam hal ini peneliti akan menunjukkan data kedatangan nasabah di bagian *teller* per jam di Mandiri KCP Pajajaran, berikut adalah datanya:

Tabel 1.1
Data Kedatangan Nasabah di Teller Per Jam
Periode Jam 09.00-13.00

No.	Hari	Tanggal	Periode Waktu (per periode)	Tingkat Pelayanan (orang/jam)	Tingkat Kedatangan (orang/jam)
1	Senin	2 Maret 2015	09.00 – 10.00	23	27
			10.00 – 11.00	25	35
			11.00 – 12.00	26	29
			12.00 – 13.00	18	28
	TOTAL			92	119

No.	Hari	Tanggal	Periode Waktu (per periode)	Tingkat Pelayanan (orang/jam)	Tingkat Kedatangan (orang/jam)
2	Selasa	3 Maret 2015	09.00 – 10.00	20	22
			10.00 – 11.00	26	30
			11.00 – 12.00	22	28
			12.00 – 13.00	20	29
	TOTAL			88	109
3	Rabu	4 Maret 2015	09.00 – 10.00	23	26
			10.00 – 11.00	26	37
			11.00 – 12.00	25	35
			12.00 – 13.00	24	28
	TOTAL			98	126

Sumber : Data Primer Penelitian

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat adanya penumpukan antrian nasabah di setiap jam dan tidak sesuai dengan standar waktu perusahaan karena seharusnya satu *teller* mampu melayani 20 nasabah dalam satu jam tetapi harus ada beberapa *teller* dalam melayani 20 nasabah disetiap jamnya. Jadi pada saat tingkat kedatangan nasabah tinggi para nasabah akan lebih lama menunggu, sedangkan pada saat tingkat kedatangan nasabah rendah maka nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama. Standar waktu pelayanan yang ditetapkan adalah 3 menit untuk setiap *teller* melayani satu nasabah, tingkat pelayanan satu orang *teller* mampu melayani 20 nasabah dalam satu jam.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan di Mandiri KCP Pajajaran?
2. Berapa jumlah *teller* yang harus disediakan oleh Mandiri KCP Pajajaran?
3. Berapakah lamanya waktu menunggu yang efektif untuk nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan oleh Mandiri KCP Pajajaran.
2. Untuk mengetahui berapa jumlah *teller* yang harus disediakan oleh Mandiri KCP Pajajaran.
3. Untuk mengetahui berapa lama waktu menunggu yang efektif untuk nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Bank (Mandiri KCP Pajajaran)
 - Sebagai informasi dan acuan dalam mengembangkan perusahaan.
 - Sebagai bahan masukan atau usulan perbaikan terhadap sistem antrian yang sudah ada.
 - Memberikan informasi bagi pihak perusahaan guna mengambil keputusan untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal sesuai dengan kondisi antrian.
 - Sebagai salah satu referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan di masa yang akan datang bagi manajemen operasi perusahaan.
2. Bagi Penulis
 - Agar dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen operasi serta dapat menerapkannya terutama mengenai teori sistem antrian.

3. Bagi Pihak Akademisi

- Dapat melihat keadaan perusahaan dari sudut pandang akademisi.
- Dapat mengidentifikasi, mengenal, dan memecahkan masalah dalam sistem antrian.

4. Bagi Pihak Lain

- Untuk memperbanyak pembendaharaan penelitian sistem antrian.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pemahaman serta penyajian penelitian ini, maka diberikan sistematika dan gambaran secara umum sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Berisi tentang gambaran umum dari penulisan penelitian yang meliputi latar belakang masalah mengenai pentingnya antrian di suatu bank, adapun perumusan masalah mengenai bagaimana kinerja sistem antrian di bank berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengantri, tujuannya adalah mengetahui sistem antrian di bank dan lama waktu yang dibutuhkan untuk menunggu dan manfaat penelitiannya untuk referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan di masa yang akan datang bagi manajemen operasional.

BAB II Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran

Berisi tentang kajian pustaka, teori-teori yang merupakan landasan bagi pemecahan dan kepustakaan lain yang membantu dalam pemecahan dari masalah yang

disebabkan oleh suatu antrian. Kerangka pemikiran merupakan pernyataan tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan.

BAB III Objek dan Metode Penelitian

Berisikan keterangan-keterangan mengenai profil perusahaan yang menjadi objek pada penelitian ini. Keterangan tersebut menjelaskan sejarah atau gambaran perusahaan, proses produksi yang dilaksanakan, dan struktur organisasi pada perusahaan tersebut. Metode penelitian merupakan bagian yang meliputi teknik pengumpulan data, maupun prosedur analisis yang digunakan.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menampilkan penyelesaian masalah secara bertahap dan mendetail dengan menggunakan teori yang berkaitan dengan model antrian.

BAB V Simpulan dan Saran

Berisikan simpulan mengenai permasalahan yang dibahas disertai dengan masukan-masukan kepada pihak yang terkait dengan permasalahan.