

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, perkembangan dunia perbankan di Indonesia bergerak pesat dan bersifat modern baik dari segi jenis produk yang dihasilkan (tabungan, kredit, dan sebagainya), teknologi yang dimiliki (*ATM Card Centre*, *e-banking*, dan sebagainya), serta kualitas pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Bank adalah sebuah lembaga intermediasi keuangan yang bergerak di sektor jasa. Berdasarkan Undang-undang Negara Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Aspek yang perlu diperhatikan oleh bank sebagai sebuah lembaga yang bergerak di sektor jasa adalah kualitas pelayanan jasa yang diberikan bank terhadap masyarakat khususnya nasabah. Salah satu masalah yang dapat diperhatikan adalah masalah antrian. Pengertian antrian menurut Heizer dan Render (2011:52) adalah orang-orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Fenomena yang pada umumnya terjadi adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan dari *teller*. Setiap nasabah pada umumnya memiliki toleransi waktu menunggu yang berbeda

saat melakukan proses transaksi di bank. Baik atau buruknya tingkat pelayanan di bank seringkali diukur oleh nasabah dengan menilai kualitas sistem operasi bank berdasarkan lamanya waktu menunggu antrian atau kecepatan *teller* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabahnya. Dengan demikian, bank harus mengoptimalkan sistem operasionalnya, yakni dalam menentukan metode antrian yang tepat untuk memberikan pelayanan yang efisien kepada nasabah serta memperhitungkan jumlah *teller* yang seharusnya ditempatkan.

PT. Bank Central Asia Tbk merupakan bank swasta terbesar di Indonesia. Per September 2013, BCA memiliki jaringan kantor sebanyak 1.042. Salah satunya adalah PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung. Di sini terdapat 12 *counter teller* yang disediakan untuk melayani para nasabah, dimana 6 *teller* ditujukan untuk nasabah yang melakukan transaksi (setoran dan tarikan tunai) lebih dari Rp. 20 juta, 3 *teller* ditujukan untuk nasabah yang melakukan transaksi penyetoran tunai kurang dari Rp. 20 juta, 2 *teller* ditujukan untuk nasabah yang ingin melakukan kliring dan 1 *teller* ditujukan untuk nasabah yang melakukan transaksi valuta asing dan pengiriman uang. Jumlah *teller* tersebut sekilas terlihat banyak dan mampu melayani nasabah yang datang, tetapi di jam-jam sibuk tetap saja terdapat tumpukan dalam antrian. Selain itu juga tidak semua counter teller yang tersedia digunakan, dari 12 *counter teller* terkadang hanya 7 atau 8 *counter teller* yang digunakan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul: **“Analisis Metode Antrian Untuk Optimalisasi Jumlah Teller Guna Meminimalkan Waktu**

Menunggu Pada PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung”.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Penelitian hanya dilakukan pada sistem antrian yang terjadi pada 6 *counter teller* yang berfungsi untuk melayani transaksi (setoran dan tarikan tunai) di atas Rp. 20 juta PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung, karena pada bagian unit tersebut lebih sering terjadi adanya penumpukan antrian nasabah dibandingkan dengan unit lainnya. Penelitian tidak memperhitungkan biaya fasilitas dan biaya antri serta tidak membedakan nasabah dari jenis kelamin, umur, pendidikan dan keahlian.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terdapat data kedatangan nasabah di bagian *teller* PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung sebagai berikut:

Tabel 1.1
Data Kedatangan di Bagian Teller Per Jam

No.	Hari	Tanggal	Periode Waktu	Jumlah Kedatangan (orang/jam)	Jumlah Terlayani (orang/jam)
1.	Senin	28 September 2015	08.00-09.00	26	22
			09.00-10.00	18	14
			10.00-11.00	29	24
			11.00-12.00	15	12
			12.00-13.00	16	13
			13.00-14.00	28	23
			14.00-15.00	19	15
Total				151	123
2.	Selasa	29 September 2015	08.00-09.00	29	26
			09.00-10.00	21	17
			10.00-11.00	21	15
			11.00-12.00	27	24
			12.00-13.00	20	17
			13.00-14.00	30	25
			14.00-15.00	18	15
Total				166	139

No.	Hari	Tanggal	Periode Waktu	Jumlah Kedatangan (orang/jam)	Jumlah Terlayani (orang/jam)
3.	Rabu	30 September 2015	08.00-09.00	24	19
			09.00-10.00	29	26
			10.00-11.00	28	21
			11.00-12.00	23	20
			12.00-13.00	18	14
			13.00-14.00	27	21
			14.00-15.00	26	23
Total				175	144

Sumber: Hasil Observasi

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat adanya penumpukan antrian hampir di setiap jam yang mengakibatkan nasabah menunggu terlalu lama. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, lamanya waktu menunggu satu nasabah sampai masuk dalam pelayanan *teller* adalah 30 menit, sedangkan waktu standar pelayanan yang ditetapkan oleh perusahaan adalah 5 menit.

Berdasarkan uraian di atas, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model antrian yang digunakan PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung saat ini?
2. Berapa jumlah *teller* di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung saat ini?
3. Berapa jumlah *teller* di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung yang optimal menurut metode antrian?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui model antrian yang digunakan PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung saat ini.
2. Untuk mengetahui jumlah *teller* di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung saat ini.
3. Untuk mengetahui jumlah *teller* di PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung yang optimal menurut metode antrian.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis:
 - Dapat meningkatkan pengetahuan khususnya dalam mata kuliah Manajemen Operasi.
 - Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa kuliah, khususnya dalam mata kuliah Manajemen Operasi.
2. Bagi PT. Bank Central Asia Tbk. KCP Taman Kopo Indah Bandung:
 - Sebagai informasi bagi pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.
 - Sebagai bahan pendukung dalam perbaikan sistem antrian yang sudah ada.
3. Bagi Pihak Lain:
 - Dapat membantu dalam penyajian informasi untuk penelitian serupa.
 - Untuk memperbanyak pembendaharaan penelitian mengenai metode antrian.

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan yang digunakan dalam menyusun karya ilmiah ini adalah sebagai berikut:

Bab 1. Pendahuluan

Merupakan gambaran umum dalam penulisan karya ilmiah yang mengemukakan pentingnya antrian suatu bank, yang menghasilkan identifikasi masalah mengenai jumlah *teller* yang seharusnya ditempatkan dan waktu yang dibutuhkan untuk menunggu dalam antrian serta tujuan penelitian dan juga kegunaan penelitian yang ditujukan sebagai informasi untuk mengambil keputusan.

Bab 2. Landasan Teori

Mengemukakan berbagai teori yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti serta rangkaian penalaran penelitian berdasarkan teori yang ditampilkan dalam bagan alur pemikiran.

Bab 3. Objek dan Metodologi Penelitian

Mengemukakan gambaran singkat perusahaan yang diteliti serta membahas pula tentang data variabel, jenis penelitian dan teknik pengumpulan data.

Bab 4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

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

Bab 5. Penutup

Merupakan kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab identifikasi masalah serta saran yang diberikan penulis yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memecahkan permasalahan yang ada.