

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi yang begitu pesat, membuat masyarakat terbiasa dengan sesuatu yang serba cepat. Maka dari itu baik perusahaan jasa, dagang, maupun manufaktur dituntut untuk memberi pelayanan yang cepat agar membuat rasa nyaman dan sebaik mungkin sesuai dengan harapan masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

Pada jaman modern seperti sekarang ini masyarakat sudah tidak asing lagi dengan jasa perbankan. Banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa perbankan tidak lepas dari kebutuhan akan tempat untuk menyimpan, meminjam, mentransfer, mengambil uang dengan aman, dan lain-lain. Masyarakat menganggap bank merupakan sarana yang membuat transaksi menjadi lebih cepat dan mudah. Didukung dengan kemajuan teknologi yang sangat canggih, masyarakat lebih dimudahkan dalam berbagai hal bertransaksi. Bank selaku penyedia dan pemberi jasa memberikan akses bagi masyarakat menggunakan teknologi yang mereka miliki. Bank kini memiliki aplikasi tersendiri sehingga memungkinkan masyarakat untuk bertransaksi di mana saja dan kapan saja dengan menggunakan fasilitas *E-Commerce*, *Internet Banking*, *SMS Banking*.

Namun di samping penggunaan fasilitas-fasilitas tersebut, tidak sedikit masyarakat yang memilih untuk datang langsung ke bank. Hal ini yang menyebabkan masih terjadinya masalah antrian di beberapa bank. Maka dari itu pelayanan tetap menjadi faktor terpenting yang harus diperhatikan dan diikuti

dengan peningkatan produktivitas karyawan. Masalah antrian pada *teller* menyebabkan rasa tidak nyaman bagi nasabah. Jika pelayanan pada suatu bank tidak optimal, akan terjadi antrian yang akan merugikan nasabah dari bank tersebut. Dampaknya nasabah bank tersebut memilih untuk menggunakan jasa bank lain.

Antrian adalah orang-orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Heizer dan Render 2006:418). Barisan-barisan ini merupakan suatu permasalahan yang biasa terjadi apabila kebutuhan fasilitas pelayanan melebihi kapasitas kemampuan yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut.

Salah satunya terjadi pada bank yang sudah tidak asing lagi bagi kita yaitu PT. Bank Central Asia, Tbk. PT. Bank Central Asia, Tbk. adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Di Bandung sendiri, PT. Bank Central Asia, Tbk. memiliki 45 kantor cabang pembantu hingga saat ini. Salah satunya adalah PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika. Setiap hari kerja banyak masyarakat yang melakukan transaksi dengan PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika dimulai pada pukul 08.00-15.00 WIB.

Banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi di pagi hari sebelum mereka berangkat bekerja serta transaksi dengan batasan waktu seperti kliring membuat pola kedatangan pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan siang dan sore hari. Hal ini terjadi pada pukul 08.00-10.00 mulai dari hari Senin sampai Jumat. Kemudian pada siang hari mulai terjadi penurunan jumlah kedatangan nasabah. Penurunan ini dikarenakan banyak nasabah yang bekerja sehingga tidak dapat melakukan transaksi di bank.

Sedangkan pada sore hari kembali terjadi peningkatan jumlah kedatangan nasabah tetapi tidak melebihi pada saat pagi hari. Nasabah cenderung menyempatkan diri datang untuk melakukan transaksi sebelum PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika selesai beroperasi.

Dengan banyaknya aktivitas tersebut maka terjadi penumpukan pada sistem antrian. Panjangnya antrian dimulai dari *teller* dan dapat mencapai pintu masuk bank. Hal ini dapat menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah lain yang memiliki keperluan di PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika. Jika nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika merasa tidak nyaman, tidak menutup kemungkinan nasabah tersebut akan pindah pada bank lain, karena sepanjang Jalan Jamika terdapat banyak bank besar lainnya yang memiliki sistem antrian lebih baik.

Pada kesempatan ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai permasalahan antrian pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika yang hasilnya akan disajikan dalam bentuk karya ilmiah berjudul: **“Analisis Metode Antrian untuk Menentukan Jumlah *Teller* yang Optimal guna Meminimalkan Waktu Tunggu pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika”**.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika mengalami permasalahan antrian yang cukup panjang pada jam-jam tertentu. Hal ini disebabkan banyaknya transaksi yang dilakukan pada bagian *teller* baik itu melakukan transaksi seperti transfer, tarik tunai, penyimpanan tunai, membayar cicilan, serta pengambilan

dana pensiun. Dalam tulisan ini penulis hanya membatasi permasalahannya pada masalah antrian yang terjadi pada bagian *teller*. Berikut data awal yang penulis dapatkan:

Tabel 1.1
Data Jumlah Kedatangan dan Pelayanan Nasabah

Jam	Jumat, 2 Okt 2015		Senin, 5 Okt 2015		Selasa, 6 Okt 2015	
	Nasabah Datang	Nasabah Terlayani	Nasabah Datang	Nasabah Terlayani	Nasabah Datang	Nasabah Terlayani
08.00-09.00	54	33	73	34	64	29
09.00-10.00	57	37	59	9	52	12
10.00-11.00	31	7	49	10	37	16
11.00-12.00	40	25	56	13	43	19
12.00-13.00	57	26	48	13	35	18
13.00-14.00	64	26	71	23	56	27
14.00-15.00	23	7	34	11	21	15

Sumber: Analisis Penulis

Dari data penelitian awal yang didapatkan, dapat dilihat bahwa nasabah yang datang jumlahnya lebih banyak bila dibandingkan dengan nasabah yang terlayani per jam. Secara otomatis terjadi sebuah antrian yang cukup menyita waktu nasabah menuju pelayanan *teller*. Jadi, penulis melakukan penelitian lebih lanjut dari data yang telah didapatkan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika?
2. Berapa jumlah *teller* yang beroperasi pada saat ini di PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika?
3. Berapa jumlah *teller* yang optimal bagi PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika dengan menggunakan metode antrian?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika saat ini.
2. Untuk mengetahui jumlah *teller* yang beroperasi pada saat ini di PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika saat ini.
3. Untuk mengetahui jumlah *teller* yang optimal bagi PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Jamika dengan menggunakan metode antrian.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun penelitian yang telah dilakukan ini diharapkan dapat berguna bagi berbagai pihak yakni bagi penulis sendiri, bagi pihak bank, bagi fakultas, bagi pembaca, dan juga pihak lain yang berkepentingan.

1. Bagi Penulis
 - Manfaat bagi penulis adalah untuk dapat menerapkan ilmu yang telah didapatkan selama masa kuliah terutama pada mata kuliah konsentrasi Manajemen Operasi.
 - Memberi manfaat bagi penulis mengenai cara menganalisis dan menyelesaikan permasalahan yang ada.
2. Bagi Pihak Bank
 - Memberikan masukan mengenai jumlah *teller* yang optimal agar dapat melayani nasabah dengan baik.

- Diharapkan dapat memberikan solusi dalam mengatasi permasalahan antrian di bidang perbankan.
3. Bagi Fakultas
- Menambah literatur di Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha khususnya pada Fakultas Ekonomi yang diharapkan dapat menjadi sumber bacaan dan panduan bagi penelitian selanjutnya.
 - Menambah sumber informasi bagi mahasiswa Manajemen Operasi maupun mahasiswa fakultas lain tentang cara penyusunan karya ilmiah.
4. Bagi Pembaca
- Diharapkan dapat menjadi panduan untuk yang ingin melakukan penelitian tentang metode antrian selanjutnya.
 - Menambah wawasan dalam mengidentifikasi permasalahan.
 - Serta dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang tepat tentang penerapan metode antrian.

1.5 Sistematika Penulisan

Sebagai penjelasan mengenai penulisan karya ilmiah ini, maka penulis memberikan gambaran yang disusun dalam bagian sistematika penulisan berisi informasi tentang materi–materi di setiap bab. Berikut adalah sistematika penulisan:

Bab I. Pendahuluan

Merupakan bagian pengantar singkat mengenai latar belakang pembuatan karya ilmiah, serta identifikasi masalah dari hasil penelitian, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan yang dapat menggambarkan

pentingnya penentuan jumlah *teller* bank yang tepat agar nasabah dapat terlayani dengan baik.

Bab II. Landasan Teori

Menjabarkan berbagai teori yang membantu dalam menganalisis permasalahan yang diteliti seperti hasil penelitian, serta dilengkapi dengan beberapa penelitian terdahulu, dan rerangka pemikiran didapatkan dari beberapa sumber buku.

Bab III. Objek dan Metode Penelitian

Mendeskripsikan tentang profil perusahaan, struktur organisasi, serta uraian tugas. Bab 3 juga menjelaskan tentang jenis penelitian yang diteliti, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data berkenaan dengan metode yang digunakan untuk menjawab identifikasi masalah.

Bab IV. Analisis dan Pembahasan

Menampilkan data yang sudah didapatkan dan hasil penghitungan jumlah *teller* yang optimal agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah sesuai dengan penggunaan metode antrian.

Bab V. Simpulan dan Saran

Bab ini merupakan bagian terakhir dari karya ilmiah yang berisi tentang simpulan dan saran berdasarkan analisis data dalam bab-bab sebelumnya. Diharapkan dapat berguna bagi perusahaan dalam mencari solusi serta membantu memecahkan permasalahan yang ada.