

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada masa modern ini, kecepatan menjadi salah satu aspek penting untuk melakukan kegiatan. Hal ini disebabkan oleh bertambahnya jumlah populasi penduduk di dunia, perkembangan teknologi yang pesat, dan pembangunan segala bidang. Baik sektor jasa maupun manufaktur, harus mampu memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik bagi masyarakat. Jasa merupakan sektor ekonomi yang berkembang secara cepat. Salah satu perusahaan jasa yang berkembang pesat adalah perbankan dan merupakan sektor penting dalam perekonomian suatu negara.

Bank merupakan suatu lembaga keuangan yang menyediakan jasanya untuk menghimpun serta menyalurkan dana kepada masyarakat guna meningkatkan taraf hidup masyarakat. (Wisnu, F, 2013). Pengertian bank yang tertuang dalam Undang-undang Negara Republik Indonesia No. 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 2 adalah “Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”.

Sektor perbankan mengalami banyak perkembangan, hal ini terlihat dari bagaimana bank menyikapi kebutuhan konsumen atau nasabah dengan melakukan pengembangan teknologi contohnya seperti bank menciptakan pelayanan yang dikenal dengan *E-Commerce*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Automated Teller*

Machine (ATM), Debit Card, Direct Deposit, Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP), Electronic Check Conversion, Payroll Card, Prepaid Card, dan Smart Card.

Dalam hal memberikan pelayanan kepada pelanggan atau nasabah di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi, bahkan sering dijumpai pada bagian *teller* dan *customer service*. Banyaknya pelanggan yang harus menunggu untuk dilayani, panjang dan lamanya waktu yang harus dihabiskan untuk menunggu yang membuat nasabah menjadi tidak nyaman karena menganggap waktu yang terbuang percuma hanya untuk mengantri, serta adanya ketidakpastian waktu kapan akan terlayani. Sehingga, tidak sedikit pelanggan yang memilih untuk meninggalkan antrian akibat dari antrian ini dan pelayanan bank akan dinilai buruk karena lamanya proses pelayanan yang diberikan oleh bank. Pengertian antrian menurut Heizer dan Render (2011:52) adalah orang-orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani. Penilaian baik atau buruknya suatu pelayanan *teller* di dalam bank diukur dari lamanya waktu menunggu dan juga kecepatan *teller* dalam melayani nasabah. Dalam hal ini, bank harus mengoptimalkan sistem operasinya dengan menetapkan metode antrian yang efisien agar sistem operasional berjalan dengan baik.

PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Salah satu cabang PT Bank Negara Indonesia adalah BNI KCU Perguruan Tinggi Bandung (PTB) yang beralamat di Jalan Taman Sari No. 80, Bandung. Pada bank ini terdapat tiga jenis *teller*, yaitu: *teller* umum, *teller* kemahasiswaan, dan *teller*

untuk transaksi di atas Rp100.000.000,00. Dari ketiga jenis *teller* ini, *teller* umum adalah *teller* yang mengalami paling banyak kendala dalam sistem antrian, ada pula *customer service* yang memiliki masalah yang sama karena kedua bagian tersebut adalah bagian yang paling banyak mengalami penumpukan antrian. Terdapat sepuluh *counter teller* umum yang tersedia di Bank BNI yang berfungsi untuk mengurus setoran nasabah, kliring, penarikan uang, dan pembayaran-pembayaran yang dapat dilakukan melalui bank. Namun, setiap harinya (hari Senin–Jumat) hanya dibuka lima *teller* dan lima *counter customer service* untuk melayani masalah nasabah lebih lanjut, seperti: membuka rekening baru, masalah *internet banking*, dan kehilangan kartu *ATM*. Meskipun pelayanannya tergolong cepat, pelayanan *teller* BNI tetap mengalami penumpukan, terutama pada jam-jam sibuk (sekitar pukul 09.00–11.00).

Dari sedikit uraian masalah di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap Bank BNI yang berjudul “**Analisis Optimalisasi Jumlah Teller dan Customer Service di Bank BNI Menggunakan Metode Antrian M/M/S (Studi Kasus pada PT Bank Negara Indonesia KCU Perguruan Tinggi Bandung)**”.

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

Pada penelitian yang dilakukan pada PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU Perguruan Tinggi Bandung (PTB), peneliti membatasi penelitian sebagai berikut:

- Penelitian hanya akan dilakukan pada *teller* umum dan *customer service* karena memiliki paling banyak penumpukan antrian nasabah.
- Penelitian tidak memperhitungkan biaya fasilitas atau biaya antri karena tidak adanya biaya antri yang dikenakan oleh bank, serta tidak adanya perbedaan nasabah berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan, dan profesi sehingga diasumsikan bahwa kepentingan nasabah adalah sama.
- Data penelitian hanya memasukkan data nasabah yang datang dan yang terlayani di bank pada satu periode waktu (per jam), tanpa memperhitungkan selisih sisa antrian pada periode waktu sebelumnya agar data yang tercantum lebih jelas dan tidak adanya data eror akibat memasukan antrian pada periode waktu yang sebelumnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan untuk memperhitungkan kedatangan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU PTB adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1

**Data Kedatangan Nasabah PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU PTB di
Bagian *Teller* dan *Customer Service* Per Jam**

No.	Hari	Tanggal	Periode Waktu	Jumlah Kedatangan (orang/ jam)	Jumlah Terlayani (orang/ jam)
1.	Selasa	12 April 2016	08.00–09.00	33	32
			09.01–10.00	46	41
			10.01–11.00	35	30
			11.01–12.00	42	37
			12.01–13.00	27	21
			13.01–14.00	36	31
			14.01–15.00	21	18
			15.01–16.00	15	15
			Total		
2.	Rabu	13 April 2016	08.00–09.00	37	35
			09.01–10.00	29	26
			10.01–11.00	48	40
			11.01–12.00	39	36
			12.01–13.00	34	27
			13.01–14.00	34	30
			14.01–15.00	38	36
			15.01–16.00	4	4
			Total		
3.	Kamis	14 April 2016	08.00–09.00	24	16
			09.01–10.00	44	39
			10.01–11.00	42	36
			11.01–12.00	39	31
			12.01–13.00	22	16
			13.01–14.00	28	24
			14.01–15.00	16	13
			15.01–16.00	12	12
			Total		

Sumber: observasi peneliti

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan tabel 1.1 di atas, adanya penumpukan antrian pada hampir setiap jam di bagian *teller* dan *customer service*. Seorang nasabah membutuhkan

waktu sekitar 5–30 menit menunggu untuk akhirnya dilayani oleh *teller*, sedangkan waktu yang dibutuhkan nasabah untuk dilayani oleh *customer service* membutuhkan waktu menunggu hingga 1 jam. Padahal waktu standar yang diberlakukan oleh perusahaan hanyalah 5 menit untuk bagian *teller* dan *customer service*. Oleh karena itu, perumusan masalah dapat dipaparkan sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem antrian yang diterapkan di PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU PTB pada saat ini?
2. Apakah jumlah *teller* dan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU PTB saat ini sudah optimal?
3. Berapa jumlah *teller* dan *customer service* di PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU PTB yang optimal menurut metode antrian?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang ingin dicapai:

1. Untuk mengetahui sistem antrian pada PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU PTB saat ini.
2. Untuk mengetahui jumlah *teller* dan *customer service* optimal dengan menggunakan metode antrian.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk beberapa pihak:

1. Bagi peneliti:
 - Peneliti dapat menerapkan ilmu mata kuliah yang telah dipelajari, terutama mata kuliah manajemen operasi.
 - Dapat meningkatkan pengetahuan mata kuliah, terutama di dalam mata kuliah manajemen operasi.
2. Bagi Perusahaan
 - Sebagai referensi dalam memperbaiki metode antrian yang sudah ada pada PT Bank Negara Indonesia KCU PTB.
 - Untuk memberikan informasi kepada perusahaan.
3. Bagi Pihak Lain
 - Dapat membantu dalam penyajian informasi untuk penelitian serupa.
 - Untuk memperbanyak pembendaharaan penelitian mengenai metode antrian.

1.6 Sistematika Penelitian

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 peneliti yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memecahkan permasalahan yang ada.