BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Pertumbuhan ekonomi Indonesia yang sangat pesat ditunjang oleh perkembangan teknologi, sehingga membuat perusahaan harus memahami teknologi jika ingin perusahaannya tetap bertahan. Perusahaan dituntut untuk cepat dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya maka perkembangan teknologi menjadi faktor penunjang untuk memenuhi kebutuhan secara efektif dan efisien. Pelayanan yang diinginkan oleh pelanggan adalah pelayanan yang cepat dan memiliki pelayanan dengan kualitas baik. Perusahaan harus mengelola sistem pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan dapat memaksimalkan fasilitas pelayanan yang ada.

Pertumbuhan ekonomi selain dipengaruhi oleh perkembangan teknologi, juga dipengaruhi oleh pertumbuhan sektor usaha. Salah satu pertumbuhan sektor yang sedang berkembang adalah sektor jasa. Saat ini perusahaan sektor jasa yang sangat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi adalah perbankan.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 menjelaskan

“Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.”

Dalam penjelasan undang-undang tersebut bank merupakan kebutuhan masyarakat paling vital untuk pembangunan perekonomian terutama perekonomian Indonesia. Kegiatan perkreditan untuk membantu masyarakat yang kekurangan

modal dalam mengembangkan usahanya merupakan salah satu contoh kegiatan bank dalam membantu pertumbuhan ekonomi. Bank memiliki fungsi yang paling utama yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan dana masyarakat dalam bentuk lain. Selain dua fungsi utama tersebut bank memiliki fungsi lain yaitu membantu kelancaran proses mengirimkan uang ke pihak lain baik secara nasional maupun internasional.

Jumlah bank-bank umum saat ini semakin meningkat baik bank swasta, bank pemerintah, bank nasional, maupun bank asing. Semakin banyaknya jumlah bank yang muncul maka semakin ketatnya persaingan mereka maka bank harus memikirkan strategi untuk dapat menjadikan produk-produknya lebih unggul daripada bank lain, agar bank tersebut dapat bertahan ditengah persaingan yang ketat.

Cara bank mendukung produknya agar dapat unggul dibandingkan produk bank lainnya, salah satunya adalah melalui pelayanan yang berkualitas. Menurut Supranto (2006:226) menjelaskan bahwa “Pelayanan yang berkualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.” Bank yang memiliki pelayanan yang berkualitas baik dengan bank lain akan menjadi berbeda walaupun kedua bank tersebut memiliki produk yang sama-sama unggul. Pelayanan yang berkualitas atau layanan prima akan membuat citra perusahaan meningkat dimata pelanggan melalui pengelolaan teknologi, sumber daya, serta penerapan sistem prosedur. Layanan yang prima perlu distandarisasi yang baik waktu dan jumlahnya perlu dicermati oleh setiap bank. Pengelolaan waktu tunggu biasanya terkait dengan istilah sistem antrian. Standart waktu untuk pelayanan akan menjadi acuan bagi karyawan untuk melayani nasabahnya.

Bank yang menentukan waktu standart dalam melayani 1 nasabah tidak tepat dengan kedatangan nasabah yang tidak menentu yang disisi lain bank dengan fasilitas counter yang terbatas akan membuat penumpukan nasabah atau dengan kata lain terjadi antrian yang panjang. Ketika terjadi antrian yang panjang, berarti nasabah harus menunggu untuk mendapatkan layanan. Apabila terjadi waktu menunggu yang lama akan mengakibatkan nasabah tidak sabar atau jengkel. Kalau hal seperti ini dibiarkan akan mengakibatkan bank tersebut ditinggalkan nasabahnya. Oleh karena itu diperlukan suatu penentuan jumlah fasilitas pelayanan yang tepat agar diperoleh pelayanan yang prima.

Bank bjb cabang cilegon seperti halnya bank lain memberikan layanan transaksi keuangan kepada masyarakat banyak. Bank bjb cabang Cilegon sudah menetapkan standar waktu pelayanan kepada para nasabahnya, namun seringkali terjadi antrian yang cukup panjang terutama pada minggu pertama disetiap bulannya sedangkan pada minggu kedua, ketiga, keempat disetiap bulannya tidak terjadi antrian nasabah sehingga terjadi suatu ketimpangan beberapa fasilitas bank yang kosong. Guna dapat menetapkan seberapa banyak *counter* yang harus disiapkan agar layanan yang prima bisa diberikan pada nasabah perusahaan dapat menerapkan model B: M/M/S (*Multiple Chanel Query System* atau model antrian berganda) model ini digunakan jika terdapat dua atau lebih jalur atau stasiun pelayanan yang tersedia untuk melayani pelanggan yang datang. Apabila model antrian ini dapat diterapkan di perusahaan maka perusahaan akan memiliki layanan yang prima sehingga nasabah terlayani dengan baik.

Selanjutnya hasil penelitian tersebut dilaporkan dalam bentuk tulisan karya ilmiah atau skripsi dengan judul **"Analisis Model Antrian Guna**

Meminimumkan Waktu Menunggu pada Bagian *Customer Service* Bank bjb Cabang Cilegon“

1.2 Identifikasi masalah

Bank bjb sama seperti bank pada umumnya memiliki 2 bagian pelayanan yaitu *teller* dan *customer service*. Bagian *teller* dapat melayani transaksi uang tunai maupun *non-tunai* sedangkan bagian *customer service* dapat melayani deposito, pembukaan rekening baru, ganti buku, reff bank, rek koran, cek dan lain-lain. Tetapi pada bagian *customer service* bank bjb cabang Cilegon pada minggu pertama mengalami penumpukan nasabah sedangkan pada minggu kedua dan seterusnya memiliki suatu ketimpangan pada fasilitas yang kosong.

Permasalahan tersebut dapat dilihat dari tabel data kedatangan nasabah di bagian *customer service* dalam per hari sebagai berikut :

Tabel 1.1
Kedatangan Nasabah di *Customer Service* Bank bjb per Hari

No	Hari	Tanggal	Jumlah Kedatangan Nasabah
1	Senin	16- Mei-16	100
2	Selasa	17- Mei-16	82
3	Rabu	18- Mei-16	73
4	Kamis	19- Mei-16	81
5	Jumat	22- Mei-16	100
6	Senin	23- Mei-16	58
7	Selasa	24- Mei-16	61
8	Rabu	25- Mei-16	85
9	Kamis	26- Mei-16	56
10	Jumat	29-Mei-16	60
11	Senin	31-Mei-16	75
12	Selasa	1- Juni-16	69
13	Rabu	2-Juni-16	121
14	Kamis	3- Juni-16	100
15	Jumat	4- Juni-16	88

Sumber: Bagian *Customer Service* Bank bjb cabang Cilegon

Dari tabel 1.1 tersebut dapat dilihat jika pada minggu pertama nasabah yang datang lebih banyak di banding minggu kedua, ketiga, dan keempat sehingga terjadi penumpukan nasabah, tetapi pada minggu kedua, ketiga, dan keempat tidak terjadi penumpukan nasabah tetapi terdapat 1 atau 2 fasilitas *customer service* yang kosong.

Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana model antrian yang digunakan oleh pihak bank bjb?
2. Apakah *customer service* yang dimiliki bank bjb sudah diberdayakan secara optimal?
3. Berapa jumlah *customer service* yang harus disediakan pihak bank bjb untuk mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengacu pada perumusan masalah, yaitu :

1. Untuk mengetahui model antrian yang digunakan oleh pihak bank bjb.
2. Untuk mengetahui jumlah *customer service* yang dimiliki bank bjb sudah diberdayakan secara optimal.
3. Untuk mengetahui jumlah *customer service* yang harus disediakan oleh pihak bank bjb untuk mengoptimalkan pelayanan nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguan dan bermanfaat bagi:

1. Penulis, kegunaan bagi penulis adalah teori-teori yang didapat selama kuliah dapat diterapkan juga dapat memahami tentang manajemen operasi terutama dalam sistem antrian dan mendapat pengalaman.

2. Perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan berguna dapat membantu pengaturan sistem antrian sehingga dapat lebih meningkatkan pelayanan terhadap nasabah juga dapat lebih meningkatkan kinerja antrian terutama di bagian *customer service*.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan karya ilmiah/ skripsi adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab I berisikan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran

Bab II ini berisi tentang teori-teori yang relevan yang berguna untuk memecahkan masalah terhadap antrian adapun kerangka pemikiran yang berisi tentang konsep pemecahan masalah mengenai antrian.

BAB III Metode Penelitian

Pada bab III ini membahas tentang metode penelitian, jenis-jenis penelitian, metode pengumpulan data yang digunakan juga metode pengolahan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berisikan tentang profil bank bjb cabang Cilegon, hasil pengolahan data serta pembahasan dengan berlandaskan teori antrian secara lebih rinci agar dapat menemukan solusi yang berguna untuk bank bjb cabang Cilegon.

BAB V Simpulan dan Saran

Berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian, juga saran untuk bank bjb cabang Cilegon.