

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada jaman 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. Dalam setiap aktivitas, tidak jarang ditemukan masalah garis tunggu (*waiting lines*) atau lebih kita kenal dengan masalah antrian (*Queus*), Antrian merupakan suatu fenomena yang dihadapi pelanggan pada industri jasa. Antrian tidak dikehendaki oleh pelanggan maupun penyedia jasa. Antrian adalah orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Heizer dan Render 2006:418). Teori antrian memegang peranan penting dalam industri manufaktur maupun jasa. Model antrian digunakan untuk mengetahui kinerja antrian yang diwakili oleh rata-rata panjang antrian, rata-rata waktu menunggu dalam antrian, dan rata-rata utilitas *server* .

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas pelayanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Agar tidak kehilangan *customer*, maka pihak perusahaan harus menyediakan server yang mencukupi, tetapi di lain pihak perusahaan harus mengeluarkan biaya yang lebih

besar. Sistem antrian ini dapat dirancang lebih efisien dengan menggunakan Teori Antrian. Sistem Antrian sangat penting untuk dilaksanakan terutama bagi suatu perusahaan jasa demi untuk menciptakan kedisiplinan waktu dan juga kontinuitas perusahaan tersebut.

Di masa modern seperti sekarang ini masyarakat sudah tidak asing lagi dengan jasa perbankan. Bank merupakan layanan masyarakat yang memiliki prosedur dari setiap kegiatannya yang selalu menimbulkan antrian bagi para pengunjungnya, baik kegiatan simpan pinjam, setoran tunai, maupun penarikan tunai. Kondisi tersebut akan menimbulkan citra yang buruk bagi bank. Waktu tunggu yang lama saat mengantri dapat berpengaruh hilangnya jumlah nasabah yang pergi meninggalkan antrian atau nasabah yang kecewa terhadap sistem pelayanan bank yang tidak efektif. Salah satu langkah yang dilakukan pihak bank untuk menghindari hal ini yaitu dengan menyediakan jasa pelayanan (*teller dan customer service*) dan manajemen antrian yang efisien. Antrian terjadi karena sejumlah nasabah yang datang untuk mendapatkan pelayanan terbentur dengan keterbatasan fasilitas pelayanan (*teller*) yang dimiliki bank.

Masalah antrian yang terjadi salah satunya ada pada PT. Bank Central Asia, Tbk. PT. Bank Central Asia, Tbk adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Di Bandung, PT. Bank Central Asia, Tbk memiliki 45 kantor cabang pembantu hingga saat ini. Salah satunya adalah PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha. Banyaknya nasabah yang ingin melakukan transaksi di PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha menyebabkan terjadinya penumpukan pada sistem antrian menuju

teller. , penulis menyadari betapa pentingnya pelayanan yang lebih baik kepada nasabah maka perlu adanya perbaikan dalam proses pelayanan kepada nasabah. Dan analisis model antrian sangat cocok untuk mengatasi masalah tersebut. Dengan menggunakan analisis model antrian maka dapat diketahui jumlah *teller* yang optimum, sehingga waktu tunggu antrian dapat diminimumkan, maka penulis mengangkat permasalahan ini sebagai judul penelitian, **“Analisis Model Antrian untuk Menentukan Jumlah Teller yang Optimum Guna Meminimumkan Waktu Tunggu pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha.”**.

1.2 Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Maranatha mengalami permasalahan antrian yang menumpuk pada bagian *teller* pada jam-jam tertentu. Hal ini disebabkan tingkat kedatangan nasabah melebihi tingkat pelayanan nasabah di setiap jam nya. Berikut data awal yang didapat oleh penulis :

Tabel 1.1

Data Kedatangan Nasabah di *Teller* Per Jam

Periode jam 08.00-12.00

No	Hari / Tanggal	Periode Waktu (per periode)	Tingkat Kedatangan (orang/jam)	Tingkat Pelayanan (orang/jam)
1	Rabu,14 September 2016	08.00-.9.00	25	16
		09.00-10.00	38	20
		10.00-11.00	28	14
		11.00-12.00	27	18
2	Kamis,15 Septemer 2016	08.00-09.00	31	22
		09.00-10.00	29	16
		10.00-11.00	39	30
		11.00-12.00	28	19
3	Jumat,16 September 2016	08.00-09.00	28	20
		09.00-10.00	25	17
		10.00-11.00	24	19
		11.00-12.00	21	17
4	Senin,19 September 2016	08.00-09.00	26	20
		09.00-10.00	35	26
		10.00-11.00	32	22

		11.00-12.00	27	19
5	Selasa, 20 September 2016	08.00-09.00	23	18
		09.00-10.00	31	24
		10.00-11.00	28	20
		11.00-12.00	24	18

Sumber: Pengamatan Penulis

Dari data penelitian awal yang diperoleh, dapat diketahui bahwa nasabah yang datang jumlahnya melebihi nasabah yang terlayani per jam. Hal ini menyebabkan terjadinya sebuah antrian yang cukup panjang sehingga cukup menyita waktu nasabah menuju pelayanan *teller*. Maka dari itu, penulis melakukan penelitian lebih lanjut dari data yang telah diperoleh.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Maranatha saat ini?
2. Berapa jumlah *teller* di PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha Bandung yang optimum menurut metode antrian?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP. Maranatha saat ini.
2. Untuk mengetahui jumlah *teller* yang optimum di PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Maranatha Bandung menurut metode antrian.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama kuliah, khususnya dalam mata kuliah manajemen operasi.

2. Bagi perusahaan

Untuk memberikan alternatif model antrian untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan.

3. Bagi pihak lain

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber pengetahuan bagi pihak-pihak yang ingin mempelajari hal yang sama untuk penelitian lebih lanjut.

1.5 Sistematika penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas tentang penulisan penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi-materi yang dibahas di setiap bab Sistematika penulisan ini adalah :

Bab1. Pendahuluan

Merupakan gambaran umum dalam penulisan karya ilmiah yang meliputi latar belakang masalah mengenai pentingnya model antrian di suatu bank guna mengurangi waktu tunggu dalam antrian.

Bab2. Landasan Teori

Menjabarkan berbagai teori yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti.

Bab3. Objek dan Metode penelitian

Mengemukakan tentang gambaran singkat perusahaan serta membahas tentang jenis penelitian dan teknik pengumpulan data.

Bab4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

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

antrian.

Bab5. Penutup

Berisikan kesimpulan dan saran berdasarkan hasil analisis pada bab – bab sebelumnya.

