

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu jenis perusahaan yang bergerak di sektor jasa adalah bank. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menyebutkan bahwa : “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak “.

Perbankan dalam suatu negara mempunyai manfaat utama sebagai penunjang sektor ekonomi. Oleh karena itu, dengan semakin meluasnya jaringan operasi, bank diharapkan menjadi pendukung pembangunan nasional di suatu negara tersebut. Sejalan dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antara bank tersebut, maka setiap bank harus berusaha meningkatkan kemampuan daya saingnya, karena keuntungan yang didapat oleh suatu bank dari produk-produk yang ada sangat peka dan sangat mudah diungguli oleh bank pesaing lainnya. Maka dalam hal ini mau tidak mau untuk dapat mengungguli pesaing-pesaingnya, salah satu unsur daya saing yang betul-betul diunggulkan suatu bank adalah kualitas pelayanan melalui peningkatan kualitas

sumber daya manusia, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan sistem dan prosedur, dan sebagainya.

Aktivitas operasi pada suatu bank meliputi seluruh transaksi yang terjadi di bank tersebut seperti, pembukaan rekening, penyetoran, dan penarikan tabungan, transaksi giro, penarikan cek dan wesel, *transfer* dana, dan sebagainya. Setiap nasabah yang melakukan transaksi atau kegiatan yang berhubungan dengan uang tunai akan dilayani oleh *teller*. Fenomena umum yang sering terjadi di sini adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Dalam upaya mendapatkan pelayanan dari *teller*, nasabah sering menilai kualitas sistem operasi suatu bank berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan *teller* dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya.

Sistem manajemen bank berhubungan dengan mekanisme bank dalam mengatur pola operasional bank yang berkaitan dengan kegiatan penghimpunan maupun penyaluran dana kepada masyarakat dengan melakukan pengawasan terhadap operasional bank yang dilakukan oleh Bank Indonesia. Salah satu operasional bank yang dapat diterapkan oleh perbankan dalam memberikan pelayanan yang efektif kepada nasabah adalah melalui sistem antrian. Antrian merupakan sebuah situasi yang umum, dimana terdapat sekumpulan orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk merupakan bank milik Negara yang bergerak di bidang jasa, terutama jasa keuangan. PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk memiliki 44 kantor cabang yang tersebar di wilayah Bandung,

Jawa Barat yang terdiri atas 3 kantor cabang utama, 33 kantor cabang pembantu, dan 8 kantor kas. PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk memiliki layanan *weekend banking*, yaitu pelayanan bank yang tersedia di akhir pekan. Layanan *weekend banking* ini tidak selalu tersedia di setiap kantor cabang pembantu. BNI KCP Buah Batu adalah salah satu kantor cabang pembantu yang memiliki layanan *weekend banking*, dalam hal ini BNI KCP Buah Batu harus selalu berfokus pada kualitas pelayanan *weekend banking* yang diberikan dalam bentuk kecepatan dan kemudahan yang diberikan ke nasabah.

Masalah antrian pada *weekend banking* adalah suatu hal yang selalu dihadapi nasabah pada saat datang ke bank tetapi jika waktu menunggu antrian terlalu lama, hal ini akan menimbulkan masalah bagi nasabah maupun pihak bank itu sendiri. Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu pada waktu-waktu tertentu sering kali mengalami peningkatan jumlah nasabah yang tidak terduga sehingga menyebabkan waktu tunggu antrian menjadi lebih lama.

Untuk itu perlu dievaluasi bentuk model antrian yang sedang digunakan. PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu dalam memberikan pelayanan dan mengusulkan model suatu antrian baru yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan hasil kualitas pelayanan dan memberikan waktu tunggu yang lebih kecil dan optimum. Oleh sebab itu perlu dilakukan penelitian mengenai model antrian pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu yang hasilnya disajikan dalam penelitian berjudul : **“Analisis Model Antrian Untuk**

## **Meminimumkan Waktu Tunggu Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu.”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Situasi saat ini, Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu mempunyai suatu sistem pelayanan *weekend banking* yang memiliki 5 *teller* yang tersedia, dimana pada hari sabtu terdapat 4 *teller* yang dibuka, sedangkan pada hari minggu hanya 3 *teller* yang dibuka, dimana pelanggan harus menunggu sebelum mendapatkan pelayanan dan melakukan transaksi. Hal tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1 dimana jumlah nasabah yang terlayani pada setiap jam pada umumnya lebih sedikit dari pada jumlah nasabah yang datang, sehingga hal ini akan menimbulkan antrian yang cukup panjang.

Permasalahan yang sering terjadi di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu yaitu terdapat antrian yang panjang pada layanan *weekend banking*, dimana nasabah sebaiknya mendapatkan pelayanan *teller* yang cepat agar meningkatkan kualitas pelayanan bank di mata nasabah.

Tabel 1.1

## Data Kedatangan dan Pelayanan Nasabah

Jam	Sabtu 11 Maret 2017		Minggu, 12 Maret 2017	
	Datang	Terlayani	Datang	Terlayani
09.00-10.00	44	39	40	35
10.00-11.00	35	34	25	24
11.00-12.00	21	21	17	13
12.00-13.00	24	20	19	16
13.00-14.00	39	24	20	15
14.00-15.00	20	15	25	20
15.00-16.00	25	25	15	15

Sumber : Bank BNI KCP Buah Batu

Berdasarkan uraian tersebut dapat diidentifikasi masalah BNI KCP Buah Batu sebagai berikut :

1. Bagaimana model antrian yang digunakan saat ini di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu selama ini ?
2. Apakah diperlukan penambahan jumlah *teller* untuk mengurangi waktu tunggu di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yang dilakukan di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu adalah :

1. Untuk mengetahui model antrian yang digunakan saat ini di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu.
2. Untuk mengetahui apakah perlu menambahkan jumlah *teller* untuk mengurangi waktu tunggu di PT Bank Negara Indonesia (BNI) Persero Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Buah Batu

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan beberapa manfaat yang dihasilkan antara lain :

1. Bagi Penulis untuk menambah wawasan penulis khususnya dalam bidang sistem antrian. Selain itu penelitian ini sebagai salah satu sarana untuk menambah pengetahuan tentang penerapan manajemen operasi dalam praktek.
2. Bagi Perusahaan diharapkan dapat mencari solusi dengan teori antrian yang lebih baik untuk dapat memperbaiki sistem pada pelayanan nasabah sehingga permasalahan antrian pada saat hari dan jam tertentu dapat diatasi dan nasabah nyaman untuk menggunakan jasa pelayanan perbankan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

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

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang pendahuluan meliputi latar belakang masalah yang terjadi di dalam perusahaan yang di teliti dan dikaitkan dengan perekonomian pada zaman sekarang. Bab ini juga berisi tentang identifikasi masalah yang merupakan elemen pertanyaan dan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori yang memberikan dasar dan mendukung penyelesaian masalah dalam penyusunan skripsi, antara lain tentang, manajemen operasi, layanan, teori antrian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Bab ini meliputi desain penelitian, obyek penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi data yang telah diperoleh sewaktu penulis melakukan penelitian, lalu diolah menggunakan rumus yang telah ditetapkan, serta pembahasan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan.

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis yang telah dilakukan dan memberikan saran yang ditujukan pada perusahaan sebagai solusi akan permasalahan yang terjadi pada perusahaan

