

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada jaman modern sekarang ini semua dituntut untuk serba cepat. Hal ini disebabkan oleh semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk dunia, perkembangan teknologi, dan pembangunan yang ada di segala bidang juga berlangsung dengan cepat. Oleh karena itu, perusahaan baik di bidang manufaktur maupun jasa harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Jasa merupakan sektor ekonomi yang berkembang secara cepat dan jasa merupakan sektor ekonomi terbesar dalam masyarakat maju (Heizer, 2004). Perusahaan jasa seharusnya lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan yang ingin serba cepat ini, karena perusahaan jasa selalu berhadapan langsung dengan pelanggan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah bank. Pengertian bank menurut UU RI No. 11 Tahun 1998 adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau bentukbentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Di Indonesia telah banyak bank yang tumbuh dan berkembang. Aspek yang perlu diperhatikan oleh bank sebagai lembaga yang bergerak di sektor jasa adalah kualitas pelayanan jasa yang diberikan bank terhadap nasabah. Semakin baik

kualitas pelayanan bank saat ini, semakin banyak masyarakat yang percaya untuk menggunakan pelayanan jasa bank. Salah satu pelayanan jasa bank yang dapat diperhatikan adalah mengenai antrian. Pengertian antrian menurut Heizer dan Render (2011:52) adalah orang-orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.

Dalam hal antrian tidak lepas dari peranan seorang *teller* dan *customer service* di bank yang berinteraksi langsung dengan para nasabah. *Teller* adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan (Kamus Bisnis Bank, 2012). Hal yang umum terjadi adalah nasabah harus mengantri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan dari *teller*. Nasabah yang akan melakukan transaksi melalui *teller* umumnya memiliki toleransi waktu tunggu yang berbeda. Nasabah seringkali mengukur baik atau buruknya tingkat pelayanan di bank dengan menilai kualitas sistem operasi bank berdasarkan lamanya waktu menunggu antrian atau kecepatan *teller* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Oleh karena itu bank harus mengoptimalkan sistem operasionalnya, untuk memberikan pelayanan efisien kepada nasabah serta memperhitungkan jumlah *teller* yang tepat untuk ditempatkan melayani nasabah.

PT. Bank Central Asia Tbk adalah bank swasta terbesar di Indonesia (menurut www.bca.co.id) yang berdiri sejak tahun 1957. Di Bandung, PT Bank Central Asia, Tbk memiliki 45 kantor cabang pembantu hingga saat ini. Salah satunya adalah Bank Central Asia KCP Abdul Rachman Saleh. Bank Central Asia KCP

Abdul Rachman Saleh beroperasi setiap hari senin sampai dengan jumat pukul 08.00-15.00 WIB. Setiap harinya banyak masyarakat yang melakukan transaksi dengan Bank Central Asia KCP Abdul Rachman Saleh dengan keperluan transaksi yang berbeda.

Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh banyak nasabah yang datang saat siang hari untuk melakukan transaksi melalui *teller* seperti, kliring, setor tunai >10 juta, setor tunai <10 juta, pemindahan buku, cetak buku, tarik tunai, bayar pajak dan lain sebagainya. Jumlah nasabah yang datang pada siang hari lebih banyak dibanding dengan kedatangan nasabah pada pagi atau sore hari. Antrian terlihat menumpuk terjadi mulai dari pagi hari sampai sore hari.

Melihat fenomena yang terjadi pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh yang memiliki jumlah kedatangan nasabah sering menumpuk hampir di setiap jam, peneliti tertarik untuk meneliti permasalahan antrian 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 Abdul Rachman Saleh”**.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan hasil penelitian awal yang dilakukan oleh peneliti, data yang diambil pada 24 Januari 2017 sampai dengan 6 Februari 2017, jumlah *teller* yang melayani nasabah sebanyak 7 orang. PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul

Rachman Saleh mengalami permasalahan antrian yang cukup panjang pada pagi sampai sore hari, sehingga membuat nasabah menunggu terlalu lama di dalam antrian. Ditambah lagi pada jam-jam istirahat dari pukul 11.00-14.00 wib *teller* bergantian untuk istirahat yang membuat pelayanan semakin kurang optimal. Semakin banyak nasabah yang menumpuk akibat berkurangnya jumlah *teller* yang melayani di pukul 11.00-14.00 wib. *Teller* pada PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh juga melayani banyak transaksi seperti transfer, tarik tunai, penyimpanan tunai, membayar cicilan, membayar pajak, serta kliring. Dalam penulisan 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

No	Hari, Tanggal	Periode Waktu	Nasabah Datang	Nasabah Terlayani
1	Selasa, 24 Jan 2017	08.00-09.00	40	40
		09.00-10.00	49	49
		10.00-11.00	57	48
		11.00-12.00	58	45
		12.00-13.00	50	44
		13.00-14.00	58	49
		14.00-15.00	45	50
		2	Rabu, 25 Jan 2017	08.00-09.00
09.00-10.00	50			45
10.00-11.00	51			47
11.00-12.00	50			48
12.00-13.00	52			41
13.00-14.00	53			50
14.00-15.00	42			49
3	Kamis, 26 Jan 2017	08.00-09.00	43	43
		09.00-10.00	51	48
		10.00-11.00	50	47

		11.00-12.00	51	45
		12.00-13.00	52	46
		13.00-14.00	53	42
		14.00-15.00	46	50
4	Jumat, 27 Jan 2017	08.00-09.00	57	51
		09.00-10.00	60	50
		10.00-11.00	65	49
		11.00-12.00	71	48
		12.00-13.00	71	44
		13.00-14.00	69	50
		14.00-15.00	47	55
5	Senin, 30 Jan 2017	08.00-09.00	56	49
		09.00-10.00	61	57
		10.00-11.00	65	52
		11.00-12.00	66	48
		12.00-13.00	67	49
		13.00-14.00	72	46
		14.00-15.00	46	56
6	Selasa, 31 Jan 2017	08.00-09.00	48	47
		09.00-10.00	50	48
		10.00-11.00	55	50
		11.00-12.00	57	51
		12.00-13.00	55	50
		13.00-14.00	56	46
		14.00-15.00	45	54
7	Rabu, 1 Feb 2017	08.00-09.00	41	40
		09.00-10.00	60	55
		10.00-11.00	61	50
		11.00-12.00	57	49
		12.00-13.00	63	45
		13.00-14.00	62	49
		14.00-15.00	43	57
8	Kamis, 2 Feb 2017	08.00-09.00	32	32
		09.00-10.00	50	48
		10.00-11.00	50	45
		11.00-12.00	55	50
		12.00-13.00	56	44
		13.00-14.00	49	49
		14.00-15.00	44	54
9	Jumat, 3 Feb 2017	08.00-09.00	56	52

		09.00-10.00	62	55
		10.00-11.00	65	57
		11.00-12.00	70	43
		12.00-13.00	71	47
		13.00-14.00	59	43
		14.00-15.00	46	58
10	Senin, 6 Feb 2017	08.00-09.00	52	50
		09.00-10.00	61	55
		10.00-11.00	60	52
		11.00-12.00	63	47
		12.00-13.00	64	48
		13.00-14.00	71	43
		14.00-15.00	46	61

Sumber: Hasil Observasi Peneliti

Data pada tabel di atas adalah jumlah nasabah yang datang dan yang terlayani pada pukul 08.00-15.00 wib setiap hari senin sampai dengan jumat. Data didapatkan dengan menghitung jumlah nasabah yang datang dan terlayani dalam rentang waktu 1 jam secara manual.

Sampel data yang dapat disajikan oleh peneliti adalah sebanyak 10 hari. Dari data penelitian awal yang didapatkan, dapat dilihat bahwa hampir setiap hari terjadi penumpukan mulai dari pagi sampe sore hari. Secara otomatis terjadi sebuah antrian yang cukup menyita waktu nasabah untuk melakukan transaksi di bagian *teller*. Hal ini dapat mengganggu suasana pelayanan PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh dengan keadaan antrian yang menumpuk. Nasabah yang akan melakukan transaksi pun akan berpikir ulang untuk melakukan transaksi pada hari itu, jika melihat antrian yang terlalu panjang.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh?
2. Berapa jumlah *teller* yang optimal bagi PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh dengan menggunakan metode antrian?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan oleh PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh saat ini.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis jumlah *teller* yang optimal bagi PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - Meningkatkan pengetahuan khususnya dalam mata kuliah Manajemen Operasi.
 - Menerapkan ilmu yang diperoleh selama mata kuliah, khususnya dalam mata kuliah Manajemen Operasi.
2. Bagi PT. Bank Central Asia, Tbk. KCP Abdul Rachman Saleh

- Sebagai informasi bagi pihak manajemen perusahaan dalam pengambilan keputusan mengenai sistem antrian.
- Sebagai bahan pendukung dalam perbaikan sistem antrian yang sudah ada.

3. Bagi Pihak Lain

- Sebagai informasi dan referensi untuk penelitian berikutnya mengenai masalah antrian, sehingga dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan.
- Memperbanyak pembendaharaan penelitian mengenai metode antrian.

1.5 Sistematika Penelitian

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

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I ini diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjabarkan tentang landasan teori yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti serta rangkaian penalaran penelitian berdasarkan teori yang ditampilkan dalam bagan alur pemikiran,

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

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

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Mengemukakan data yang sudah diperoleh, serta analisis dalam pembahasan masalah mengenai penentuan jumlah *teller* dan waktu tunggu yang sesuai dengan metode antrian.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan dari hasil penelitian yang menjawab identifikasi masalah serta saran yang diberikan penulis yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memecahkan permasalahan yang ada.

