

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Layanan yang cepat dan memenuhi kebutuhan pelanggan sangat didambakan oleh pelanggan, seperti halnya di perbankan. Layanan perbankan biasanya diberikan secara langsung oleh *teller*. Dengan demikian keterampilan para *teller* merupakan hal yang mendasar bagi karyawan bank.

Pada umumnya bank memiliki produk layanan seperti tabungan, deposito, bilyet giro, dan cek. Produk-produk bank tersebut membutuhkan waktu layanan yang berbeda-beda, sehingga umumnya bank akan membedakan karyawannya untuk memberikan layanan tersebut. Walaupun pihak bank membedakan karyawan untuk melayani jenis-jenis produk yang diselenggarakan atau disediakan yang menjadi kendalanya adalah apabila disatu waktu tertentu nasabah datang secara bersamaan sehingga terjadi antrian nasabah untuk mendapatkan suatu layanan. Hal ini menyebabkan permasalahan besar bagi bank.

Guna mempertahankan keberadaannya, maka bank harus mampu memberikan layanan yang prima kepada para nasabahnya. Pelayanan yang prima adalah memenuhi kebutuhan dari pihak nasabah, termasuk pada nasabah menunggu hingga mendapatkan pelayannya. Apabila nasabah tidak mendapatkan layanan prima dikhawatirkan nasabah akan berpindah ke bank lain (bank kompetitor). Oleh karena itu bank harus mempertahankan tingkat layanan yang prima yang meliputi waktu tunggu sebelum mendapatkan layanan dan saat bertransaksi juga memiliki waktu standard yang ideal. Layanan yang prima atau layanan yang berkualitas akan

membuat citra bank meningkat dimata nasabah. Layanan yang prima perlu dikelola dan distandardisasi oleh setiap bank. Standard waktu untuk pelayanan akan menjadi acuan bagi karyawan untuk melayani nasabahnya.

Pengelolaan waktu tunggu biasanya terkait dengan istilah sistem antrian. Antrian yang panjang akan terjadi jika waktu standard untuk melayani satu nasabah tidak tepat dengan kedatangan nasabah (kedatangan nasabah tidak menentu) sementara jumlah *teller* terbatas, hal ini akan mengakibatkan adanya penumpukan nasabah dengan kata lain antriannya panjang. Ketika terjadi antrian yang panjang maka nasabah harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Apabila waktu menunggu terlalu lama akan membuat nasabah kesal, bila dibiarkan hal ini mengakibatkan bank ditinggalkan nasabah atau apabila nasabah menunggu terlalu lama maka artinya bank tidak bisa memberikan layanan yang prima.

Bank BRI KCP Batununggal dalam operasionalnya juga mengalami seperti halnya, yaitu para nasabah pada jam-jam tertentu di hari atau tanggal tertentu menumpuk sehingga terciptalah antrian yang panjang. Jika antrian panjang, hal ini bisa mengakibatkan nasabah harus menunggu dalam waktu tertentu untuk mendapatkan layanan. Jika hal ini dibiarkan maka nasabah akan menjadi tidak puas dan tidak nyaman oleh karenanya perlu dicarikan solusi untuk menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama untuk mendapatkan layanan. Solusi yang tepat adalah dengan penelitian pada bagian *teller*, yang hasilnya dilaporkan dalam bentuk skripsi atau karya ilmiah dengan judul : **“Analisis Model Antrian Guna Meminimumkan Waktu Tunggu Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal, Bandung.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal sering dihadapi pada kenyataan bahwa nasabah harus menunggu waktu yang tidak pasti untuk mendapatkan layanan dari *teller* yang bertugas. Ketidakesesuaian antara jumlah *teller* dan kedatangan nasabah menyebabkan antrian yang panjang. Berikut ini adalah data yang memperlihatkan jumlah nasabah yang harus dilayani.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kedatangan Nasabah Bagian Teller**

Jumlah kedatangan nasabah							
Hari,Tanggal/ Waktu	08.00- 09.00	09.01- 10.00	10.01- 11.00	11.01- 12.00	12.01- 13.00	13.01- 14.00	14.01- 15.00
Senin, 2-10-2017	27	25	21	24	23	23	20
Selasa, 3-10-2017	25	21	22	22	21	21	19
Rabu, 4-10-2017	23	24	22	17	19	19	15
Kamis, 5-10-2017	25	21	20	16	20	20	19
Jumat, 6-10-2017	22	24	21	25	18	18	18
Senin, 9-10-2017	19	22	19	22	19	19	20
Selasa, 10-10-2017	20	19	23	19	17	17	15
Rabu, 11-10-2017	23	23	19	25	19	19	13
Kamis, 12-10-2017	21	20	21	20	21	21	16
Jumat, 13-10-2017	24	24	25	22	19	19	17
Senin, 16-10-2017	22	22	21	25	22	22	20
Selasa, 17-10-2017	24	24	20	24	21	21	19
Rabu, 18-10-2017	21	20	25	21	18	18	14
Kamis, 19-10-2017	22	22	20	22	19	19	17
Jumat, 20-10-2017	24	20	24	21	22	22	20
Senin, 23-10-2017	23	25	18	24	21	21	20
Selasa, 24-10-2017	21	21	24	20	19	19	21
Rabu, 25-10-2017	25	24	25	25	16	16	16
Kamis, 26-10-2017	23	20	23	25	17	17	19
Jumat, 27-10-2017	25	23	26	27	19	19	19

Sumber: hasil observasi

Berdasarkan uraian dan tabel diatas dapat diidentifikasi masalah pada sebagai berikut:

1. Bagaimanakah model antrian yang selama ini digunakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal?
2. Apakah *teller* yang disediakan Bank BRI KCP Batununggal telah diberdayakan secara optimal?
3. Berapakah jumlah *teller* yang sebaiknya disediakan oleh Bank BRI guna mengurangi waktu tunggu nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yang dilakukan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal adalah:

1. Untuk mengetahui model antrian yang digunakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal saat ini.
2. Untuk mengetahui *teller* yang disediakan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal telah diberdayakan secara optimal.
3. Untuk mengetahui jumlah *teller* yang harus disediakan di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Batununggal guna mengurangi waktu tunggu nasabah

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Dari penelitian ini diharapkan ada beberapa manfaat yang dihasilkan:

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 Bank BRI KCP Batununggal diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi alternatif penyelesaian masalah.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan memberikan tambahan referensi untuk akademis sebagai acuan dan contoh untuk melakukan penelitian dan pengamatan dalam bidang yang sama.

## **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. Bab ini juga berisi tentang rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini menjelaskan tentang teori yang memberikan dasar dan mendukung penyelesaian masalah dalam penyusunan skripsi, antara lain tentang manajemen operasi, 10 keputusan strategis manajemen operasi, teori antrian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini meliputi metode penelitian, jenis penelitian, data, teknik pengambilan, tempat penelitian, pengolahan data, tahapan penelitian.

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi profil Bank BRI, 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 KESIMPULAN DAN SARAN

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

