

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dunia modern seperti sekarang ini peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat, karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman dan juga di sisi lain bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, Hampir semua sektor usaha, yang meliputi sektor industri, perdagangan, pertanian, jasa, dan perumahan sangat membutuhkan bank sebagai sarana dalam melakukan transaksi keuangan. Semua sektor usaha maupun individu pada saat ini dan masa yang akan datang tidak akan pernah bisa lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran usaha.

Bank juga harus memberikan pelayanan jasa yang baik. Hal ini diperlukan untuk memperbaiki kinerja produktivitasnya sehingga akan mendapatkan keputusan yang efektif bagi perusahaan. Salah satu keputusan yang efektif itu adalah *service excellent* dimana salah satu faktornya adalah konsumen ingin pelayanan yang cepat, yang nantinya akan berguna untuk memperbaiki citra

perusahaan di mata pelanggan. Salah satu masalah yang harus diperhatikan adalah masalah antrian. Antrian itu diperlukan di suatu perusahaan, termasuk juga bank. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyaknya waktu terbuang selama menunggu. Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Pada banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan (dalam hal ini tambahan *teller*) dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian.

PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk adalah bank pertama yang secara resmi dimiliki Negara RI. BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. Saat ini BNI mempunyai 914 kantor cabang di Indonesia dan 5 di luar negeri. Salah satunya adalah PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo. Disini terdapat empat *counter teller* yang ditempatkan pada sistem antrian untuk melayani para nasabahnya yang ingin melakukan transaksi penyetoran, penarikan tunai, dan transfer uang. Namun, terkadang hanya ada dua atau tiga *counter teller* yang digunakan, karena pada hari-hari tertentu di bank tersebut tidak terlihat adanya antrian yang panjang.

Untuk mengatasi masalah di atas, penggunaan model antrian jalur berganda (M/M/S) yang cocok, karena terdapat lebih dari satu *teller* yang disediakan untuk melayani nasabah dan hanya satu tahap pelayanan yang harus dilalui oleh nasabah untuk menyelesaikan transaksi. Model antrian ini dapat membantu pihak PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo dalam merancang sistem

operasional karyawan yang melayani nasabah agar tidak terjadi antrian yang sangat panjang di hari-hari sibuk.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian tentang model antrian PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo yang berjudul: **“Analisis Teori Antrian Untuk Meminimalkan Waktu Menunggu Pada Proses Transaksi di Teller (Studi Kasus Pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo).”**

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Penelitian hanya dilakukan pada sistem antrian yang terjadi pada unit pelayanan nasabah (*teller*) PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo. Karena dalam unit tersebut lebih sering terjadi adanya penumpukan nasabah dibandingkan dengan pelayanan jasa lainnya. Penelitian tidak memperhitungkan biaya fasilitas dan biaya antri, dan juga peneliti tidak membedakan nasabah dari umur, jenis kelamin, pendidikan dan keahlian.

Dalam hal ini peneliti akan menunjukkan data kedatangan nasabah di bagian *teller* per jam di PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo, berikut adalah datanya:

Tabel 1.1
Data Kedatangan Nasabah di Teller Per Jam
Periode jam 08.00-13.00

No	Hari	Tanggal	Periode Waktu (per periode)	Kedatangan (Orang)
1	Kamis	3 Oktober	08.00-09.00	22
			09.00-10.00	32
			11.00-12.00	23
			12.00-13.00	20

2	Senin	7 Oktober	08.00-09.00	21
			09.00-10.00	25
			11.00-12.00	26
			12.00-13.00	22
3	Selasa	8 Oktober	08.00-09.00	25
			09.00-10.00	26
			10.00-11.00	23
			11.00-12.00	20
			12.00-13.00	20

Sumber : data primer penelitian

Standard waktu pelayanan yang ditetapkan perusahaan adalah 3 menit untuk setiap *teller* melayani satu nasabah, sedangkan tingkat pelayanan satu orang *teller* mampu melayani 20 orang nasabah dalam satu jam. Dari Tabel 1.1 dapat dilihat adanya beberapa penumpukan nasabah di setiap jam. Pada saat kedatangan nasabah tinggi para nasabah akan lebih lama menunggu, sedangkan pada saat tingkat nasabah rendah maka nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama.

Berdasarkan uraian di atas, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan di PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo?
2. Berapa jumlah *teller* yang harus disediakan oleh PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo?
3. Berapakah lamanya waktu menunggu yang efektif untuk nasabah?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan sistem antrian yang selama ini diterapkan oleh PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo. Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan oleh PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo.
2. Untuk mengetahui berapa jumlah *teller* yang harus disediakan oleh PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo.
3. Untuk mengetahui berapa lama waktu menunggu yang efektif untuk nasabah.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi penulis, agar dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen operasional serta dapat menerapkannya terutama mengenai teori sistem antrian.
2. Bagi Pihak Bank, dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan di masa yang akan datang bagi manajemen operasional pada PT. BNI (Persero) Tbk. KCP Kopo.
3. Bagi pihak lain, untuk memperbanyak perbendaharaan penelitian sistem antrian.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah dalam pemahaman serta penyajian penelitian ini, maka diberikan sistematika dan gambaran secara umum sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Berisi tentang gambaran umum dari penulisan penelitian yang meliputi latar belakang masalah mengenai pentingnya antrian di suatu bank, adapun perumusan masalah mengenai bagaimana kinerja sistem antrian di bank berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengantri, tujuannya adalah mengetahui sistem antrian di bank dan lama waktu yang dibutuhkan untuk menunggu dan manfaat penelitiannya untuk referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan di masa yang akan datang bagi manajemen operasional.

BAB II Landasan Teori dan Kerangka Pemikiran

Berisi tentang kajian pustaka, teori-teori yang merupakan landasan bagi pemecahan dan kepustakaan lain yang membantu dalam pemecahan dari masalah yang disebabkan oleh suatu antrian.

BAB III Objek dan Metode Penelitian

Berisikan keterangan-keterangan mengenai profil perusahaan yang menjadi objek pada penelitian ini. Keterangan tersebut menjelaskan sejarah atau gambaran perusahaan, proses produksi yang dilaksanakan, dan struktur organisasi pada perusahaan tersebut. Metode yang digunakan adalah survei dan wawancara.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Menampilkan penyelesaian masalah secara bertahap dan mendetail dengan menggunakan teori yang berkaitan dengan model antrian.

BAB V Simpulan dan Saran

Berisikan simpulan mengenai permasalahan yang dibahas disertai dengan masukan-masukan kepada pihak yang terkait dengan permasalahan.