

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Keberhasilan suatu organisasi dalam dunia persaingan saat ini dipengaruhi oleh salah satu faktor utama yaitu meningkatkan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan. Organisasi memfokuskan pada berbagai cara untuk memahami persepsi pelanggan dan merencanakan strategi untuk memberikan tingkat kepuasan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan. Untuk memberikan kepuasan pelanggan, sebuah sistem harus berusaha memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak menunggu terlalu lama (Madadi, *et al.*, 2013: 209).

Menunggu merupakan aktivitas yang sangat membosankan bagi banyak orang karena akan membuang banyak waktu. Situasi menunggu sering terjadi pada suatu antrian misalkan pesawat yang akan mendarat atau tinggal landas, mesin yang akan diperbaiki, pasien yang ingin periksa ke dokter, orang yang mengantri pembelian bensin di pom bensin dan nasabah yang akan melakukan transaksi di bank. Dalam mengurangi waktu tunggu agar menghindari terjadinya antrian yang terus memanjang maka perlu dilakukan penambahan fasilitas pelayanan (Arum, *et al.*, 2014: 791).

Bank tidak dapat dipisahkan dari masalah antrian, seperti kurangnya kesiapan karyawan dalam melayani nasabah dengan cepat sehingga mengakibatkan masalah antrian tidak dapat dihindarkan. Selain itu, kurangnya

jumlah *teller* yang dibuka sedangkan jumlah nasabah banyak yang akan melakukan transaksi, sehingga terjadi antrian panjang dan membuat nasabah yang tidak sabar mengantri memilih keluar dari antrian (Sari, *et al.*, 2016: 81).



Gambar 1.1 Suasana antrian *teller*

PT Bank Negara Indonesia Tbk sebagai badan usaha yang bergerak pada bidang jasa merupakan salah satu penyedia jasa perbankan terkemuka di Indonesia dengan visi menjadi lembaga yang unggul dalam layanan dan kinerja, selain memiliki sarana untuk penyimpanan uang, terdapat juga produk-produk lain yang berhubungan dengan hal tersebut dalam bidang jasa pelayanan, yaitu pembukaan rekening, penggantian kartu ATM, penggantian buku tabungan, *safe deposit box*, transfer dana, penyetoran tunai, penarikan tunai, dan lain-lain. PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam merupakan PT Bank Negara Indonesia Tbk terbesar yang ada di Batam juga tidak terlepas dari masalah antrian. Berdasarkan survei dilapangan, didapatkan bahwa adanya waktu menunggu yang menyebabkan lamanya antrian dan jumlah *teller* yang melayani nasabah belum memadai.

Fenomena antrian seperti ini sering menjadi kajian bagi peneliti lainnya. Dengan menggunakan pendekatan teori antrian (*queueing theory*), peneliti

mencoba menganalisis sistem antrian yang diterapkan pada suatu organisasi. Teori antrian (*queueing theory*) merupakan studi probabilistik kejadian garis tunggu (*waiting lines*), yakni suatu garis tunggu dari *customer* yang memerlukan layanan dari suatu sistem (Jacobs dan Chase, 2015:269). Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam menerapkan teori antrian *Multi Channel Single Phase* dan menggunakan fasilitas elektronik menomori urutan nasabah, nasabah menempati tempat yang telah tersedia dan selanjutnya akan di panggil oleh *teller* kosong yang sesuai dengan nomor urut.

Berdasarkan permasalahan diatas penulis ingin melakukan penelitian di Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam. Maka judul dari penelitian ini adalah "**Minimalisasi Antrian pada PT Bank Negara Indonesia Tbk KCU Batam**".

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

1. Adanya waktu menunggu yang menyebabkan lama antrian serta jumlah *server* yang dinilai tidak sesuai dengan permintaan layanan.
2. Perlunya mengetahui model serta ukuran kinerja sistem antrian yang dapat diterapkan dalam PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam.
3. Efektifitas jumlah teller pada model antrian di PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam.

1.3. Batasan Masalah

Adapun maksud dan tujuan penulisan skripsi ini memiliki arah yang jelas maka peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Servis transaksi *teller* dianggap sama.
2. *Teller* dianggap memiliki kemampuan yang sama dalam melayani nasabah.
3. Penelitian ini tidak memperhitungkan biaya fasilitas dan biaya antrian.

1.4. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan identifikasi masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini akan ditentukan berapa jumlah penambahan *teller* agar bisa mengurangi waktu tunggu nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam?

1.5. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk melakukan analisa pada jumlah *teller* yang bisa mengurangi waktu tunggu nasabah pada PT Bank Negara Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Batam.

1.6. Manfaat Penelitian

1.6.1. Manfaat Secara Teoritis

1. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan baru bagi pembaca dalam hal sistem antrian.

2. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dan sebagai referensi dalam pembuatan skripsi atau tugas akhir kuliah tentang sistem antrian.

1.6.2. Manfaat Secara Praktis

1. Bagi perusahaan, sebagai acuan dalam pelayanan supaya dapat mengurangi antrian yang lama sehingga dapat diambil keputusan berkaitan dengan jumlah *teller* yang tepat.
2. Bagi universitas, menambah wawasan dan sebagai bahan referensi apabila mengadakan penelitian dengan masalah yang sama.
3. Bagi penulis, menambah pengetahuan mengenai teori antrian, terutama dalam menganalisis suatu sistem antrian yang diimplementasikan sehingga dapat menjadi bahan referensi untuk membuat karya ilmiah lain yang berkaitan dengan teori antrian.