

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam sebuah perekonomian modern, Bank merupakan institusi yang berperan penting untuk menjembatani pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana. Menurut Kasmir dalam Utari et al (2019:337) Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa seperti menyimpan uang dalam bentuk tabungan, deposito, mentransfer uang dari rekening satu ke rekening lainnya, simpan pinjam dan lain sebagainya. Industri perbankan pada saat ini, khususnya Bank umum merupakan inti sistem keuangan setiap negara. Bank memiliki fungsi berupa mengumpulkan dana dari pihak masyarakat yang mempunyai kelebihan dana untuk kemudian disalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana atau wirausaha yang membutuhkan modal untuk mengembangkan usahanya dalam jangka waktu tertentu dan perjanjian tertentu pula. Fungsi untuk mencari dan selanjutnya menghimpun dana dalam bentuk besarnya simpanan sangat menentukan pertumbuhan suatu Bank, sebab apabila *volume* dana yang berhasil dihimpun atau disimpan tentunya akan menentukan pula *volume* dana yang dapat dikembangkan oleh Bank tersebut dalam bentuk penanaman dana yang menghasilkan.

Pertumbuhan industri perbankan di Indonesia saat ini sangat pesat. Oleh karena itu, beragam jenis Bank baru bermunculan. Semakin banyaknya Bank yang baru terlahir tersebut mengakibatkan persaingan antar Bank menjadi semakin ketat. Persaingan yang semakin ketat ini menuntut Bank untuk dapat mempertahankan maupun menarik nasabah sebanyak mungkin. Pendekatan yang dilakukan berbagai Bank tersebut misalnya memperebutkan nasabah baik melalui peningkatan sarana-prasarana, variasi produk dari Bank itu sendiri maupun pelayanan nasabah. Salah satu hal yang bisa merebut hati masyarakat adalah

adanya kepuasan yang di dapat oleh nasabah Bank dengan cara pelayanan yang memuaskan dan segala hal yang baik. Kepuasan nasabah merupakan refleksi penilaian nasabah terhadap jasa yang mereka rasakan pada waktu tertentu atau bisa dikatakan sebagai pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan menurut R.Harun dalam Marlius & Putriani (2019:113). Dengan beragam fasilitas dan kemudahan yang Bank berikan dan sediakan, nasabah sebagai pengambil keputusan mempunyai banyak pilihan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan.

BRI singkatan dari Bank Rakyat Indonesia. BRI merupakan salah satu Bank milik pemerintah yang ada di Indonesia selain BNI, BTN dan Bank Mandiri. Oleh karena itu sudah seharusnya Bank tersebut memiliki *image*/pandangan yang kuat dalam masyarakat. Karena perbankan merupakan industri jasa, maka kualitas layanan adalah salah satu yang harus diperhatikan oleh semua perbankan baik milik swasta maupun milik pemerintah seperti Bank BRI. Meningkatnya intensitas jumlah dan persaingan, maka hal tersebut menuntut setiap Bank untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan nasabahnya serta berusaha memenuhi apa yang mereka harapkan dengan cara yang lebih unggul serta lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing lainnya. Sehingga fokus dan orientasi Bank tidak hanya terbatas pada produk barang atau jasa yang dihasilkan saja, tetapi juga pada aspek proses pemberian pelayanan, sumber daya manusia serta lingkungannya. Dengan fasilitas layanan yang nyaman dan didukung teknologi modern ini dapat menjadi salah satu daya tarik terhadap nasabah, pihak manajemen Bank BRI juga harus memperhatikan citra perusahaan dengan pemasaran yang efektif dan Iklan yang bermutu, menarik serta dapat meningkatkan citra perusahaan dimata para konsumen terutama dalam pelayanan.

Bank BRI KC Kalimalang adalah salah satu Bank yang berada di wilayah kota Jakarta Timur khususnya di kecamatan Duren Sawit. Kegiatan operasional Bank ini melayani kebutuhan perbankan pada umumnya seperti pembukaan rekening, transaksi giro, penarikan cek, wesel, menabung, mengambil uang, mentransfer uang, melayani pinjaman dana khusus usaha, pencairan dana pensiun dan lain sebagainya. Bank BRI KC Kalimalang memiliki 4 orang *teller* dan 4 orang *Customer Service* untuk siap melayani nasabahnya. Untuk memuaskan

pelayanan terhadap nasabah, terutama dalam kondisi pandemi *Covid-19 disease* Bank BRI KC Kalimalang menyediakan tempat duduk untuk para nasabah yang mengantri di *Customer Service* dengan terlebih dahulu mengambil nomor antrian yang disediakan dengan menekan tombol pada mesin.

Setiap nasabah yang melakukan transaksi atau kegiatan yang berhubungan dengan uang tunai dan non tunai akan dilayani oleh pihak Bank yang disebut *teller*. Fenomena umum yang sering terjadi di sini adalah nasabah harus antri dengan mengambil nomor antrian yang disediakan oleh pihak Bank dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan dari *teller* tersebut. 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 khususnya transaksi. Efektivitas pelayanan adalah suatu keadaan yang menyangkut sejauh mana aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain dengan menggunakan alat dan sumber daya yang ada secara optimal melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sehingga tujuan yang dipilih dengan tepat mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan.

Disiplin menurut Waridin dan Masrukhin dalam Arda (2017:46) yaitu sebagai keadaan ideal dalam mendukung pelaksanaan tugas sesuai aturan yang di tetapkan dalam rangka mendukung optimalisasi kerja. Antrian adalah suatu kegiatan menunggu sehingga memberikan pengalaman bagi sebagian besar orang khususnya pelanggan di suatu instansi atau tempat transaksi lainnya yang terjadi di beberapa tempat, waktu dan berbagai wilayah. Pengantrian terjadi dalam berbagai bidang seperti transportasi, telekomunikasi, manufaktur, Jaringan (*networks*), performa komputer, pelayanan kesehatan, dan perdagangan menurut (Marvin Mandelbaum & Myron Hlynka dalam Febrianti, 2020:32). Jika nasabah yang datang lebih banyak dari pelayanan yang disediakan, maka akan menimbulkan suatu antrian. Antrian ini dapat terjadi karena kedatangan yang sewaktu-waktu semakin membesar dan tidak dapat diimbangi oleh pelayanan yang ada.

Untuk meningkatkan berbagai pelayanan, Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat membuat perbankan menyediakan solusi aplikasi bisnis berbasis *internet*. Aplikasi yang banyak mendapat perhatian dalam industri perbankan adalah *Internet Banking* atau *E-Banking* karena industri perbankan tengah berlomba meningkatkan dalam penggunaan teknologi yang dapat mempermudah nasabah dalam bertransaksi dimanapun mereka berada tanpa harus mengantri dan mengunjungi Bank tersebut. Sejak pengembangan *internet* di pertengahan tahun 1990, istilah *Internet Banking* mulai dikenal publik dalam transaksi perbankan menggunakan *internet*. Kemudian, Sektor perbankan telah mengadopsi teknologi informasi dalam menyampaikan jasa guna memudahkan akses khusus nasabahnya. Tersedianya fasilitas-fasilitas yang menunjang kelancaran dalam transaksi, tentunya memberikan kepuasan bagi nasabah dan mereka akan terus menggunakan jasa Bank tersebut menurut Azhar dalam Delima & Paramita (2019:76). Namun, beberapan nasabah khususnya Ibu Rumah Tangga lebih mempercayai untuk datang ke Bank tersebut guna memastikan transaksi yang dilakukan sudah tepat. Oleh karena nya, antrian masih sering terjadi di Bank BRI KC Kalimalang. Karena permasalahan tersebut maka dilakukan penelitian secara sistematis untuk menganalisis apakah terdapat antrian yang panjang di Bank BRI KC Kalimalang. Selain itu, analisis antrian dapat menjadi keputusan bagi suatu perusahaan sebagai tolak ukur dalam pengoptimalan pelayanan dan sumber daya manusia yang dibutuhkan.

Untuk mengetahui model sistem antrian dalam proses pelayanan, apakah penggunaan *teller* sudah tepat serta cara untuk mengurangi kepadatan antrian jika terjadi, penulis memilih Bank BRI KC Kalimalang sebagai objek penelitian agar bisa mengevaluasi keefektifkan dari antrian yang diterapkan oleh Bank BRI KC Kalimalang serta bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terutama kecepatan *teller* dalam memproses transaksi yang berefek pada antrian nasabah dan persepsi masyarakat akan pelayanan di Bank BRI KC Kalimalang.

1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses pelayanan yang diterapkan pada *teller* dalam antrian Nasabah.

Perumusan masalah penelitian :

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan oleh PT BRI Tbk, KC Kalimantan?
2. Bagaimana kinerja sistem antrian yang diterapkan oleh PT BRI Tbk, KC Kalimantan?
3. Bagaimana pengoptimalan pelayanan *teller* dalam antrian?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan oleh PT BRI Tbk, KC Kalimantan.
2. Untuk mengetahui kinerja sistem antrian yang diterapkan oleh PT BRI Tbk, KC Kalimantan.
3. Untuk mengetahui bagaimana pengoptimalan pelayanan *teller* dalam antrian.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan
Penelitian ini memberikan pengetahuan dan manfaat akan lingkup manajemen operasional khususnya teori antrian dan pemecahan masalah.
2. Bagi Peneliti
Penelitian ini memberikan manfaat karena sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan serta sebagai sarana penerapan ilmu dan pemecahan masalah khususnya yang berkaitan dengan pelayanan apakah strategi yang diterapkan sudah tepat dan optimal.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini memberikan manfaat dan pengetahuan baru bahwa dengan proses pelayanan yang cepat akan memberikan *feedback* yang baik berupa respon positif dari nasabah untuk selalu menjadi Nasabah setia Bank Rakyat Indonesia selain itu untuk menjadi bahan evaluasi serta pertimbangan akan penggunaan SDM yang ada.