

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Antrian sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari misalnya pada antrian bank, loket kereta api, pengisian bahan bakar di SPBU, pembelian karcis di bioskop, dan lain-lain. Masalah antrian dapat menimbulkan kesan yang tidak nyaman bagi nasabah dan nasabah akan memberikan kesan yang tidak baik terhadap sistem pelayanan pihak perbankan. Akibatnya masyarakat akan enggan melakukan transaksi dengan pihak bank yang bersangkutan karena pada dasarnya nasabah menginginkan pelayanan yang cepat dan praktis (Robiati, 2015: 22).

Pada era modern saat ini teknologi semakin berkembang, mengingat jumlah populasi semakin bertambah maka perusahaan pada bidang jasa harus bergerak memberikan pelayanan terbaik dengan cepat sesuai keinginan penerima jasa. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah perbankan dan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Adanya antrian yang panjang dalam suatu transaksi di bank maka kiranya pihak bank memperhatikan optimalisasi pelayanan yang lebih baik dalam aktivitas operasinya. Optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja pada suatu unit kerja ataupun pribadi yang berkaitan dengan kepentingan umum, demi tercapainya kepuasan dan keberhasilan dari penyelenggara kegiatan tersebut (Nurrohman, 2017: 99-100).

Sebagian besar nasabah mengunjungi teller untuk melakukan transaksi, tentunya bank harus memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh teller kepada nasabah agar nasabah merasa puas dan tidak beralih ke bank pesaing. Karena banyak nasabah yang melakukan transaksi tentunya dapat menimbulkan permasalahan pada sistem antrian di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok khususnya pada bagian teller, maka dengan ini peranan teller sangat penting untuk membuat perusahaan tetap terlihat baik dimata nasabah dan sebisa mungkin pelayanan yang diberikan cepat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan pada hari Kamis tanggal 09 April 2020 di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok yaitu banyaknya transaksi yang dilakukan pada bagian teller seperti menabung, transfer uang, tarik tunai, pengambilan dana pensiun, pembayaran pajak, pembayaran cicilan. Pada saat pandemi jumlah nomor antrian dibatasi hanya 150 nasabah setiap harinya. Pelayanan teller membuka 4 counter dimulai pada pukul 08.00-12.00, sedangkan pada pukul 12.00-13.00 teller hanya membuka 2 counter karena sebagian teller bergantian untuk istirahat. Dan pada pukul 13.00-14.00 teller kembali membuka 4 counter.

Penulis memilih PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok karena dilihat dari hasil pengamatan langsung memang terjadi penumpukan antrian, tetapi disaat pandemi antrian dibatasi setiap harinya. Dengan hal ini pelayanan belum bisa dikatakan efektif, maka penulis mengambil metode antrian untuk memperbaiki pelayanan yang sebelumnya kurang efektif menjadi efektif sehingga tidak terjadi lagi penumpukan antrian. PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok merupakan cabang utama di daerah sekitar dengan lokasi strategis dekat perkantoran dan pusat perbelanjaan yang memiliki cukup banyak nasabah setiap harinya melakukan transaksi di teller, sehingga nasabah tersebut perlu dilayani dengan baik.

Kecepatan pelayanan dan penentuan formasi teller yang tepat akan membuat waktu tunggu yang tidak terlalu lama merupakan salah satu daya tarik tersendiri bagi nasabah, dan PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok sangat memerlukan hal tersebut untuk dapat mempertahankan keutuhan dan loyalitas para nasabahnya. Maka diperlukan optimalisasi jumlah teller dengan menggunakan model sistem antrian *Multi Channel – Single Phase*, yaitu terdapat dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal sehingga para nasabah harus mengantri dan mengambil nomor antrian terlebih dahulu dan menunggu sampai nomor antrian dipanggil oleh teller. Disiplin antrian menggunakan *First Come First Serve (FCFS)* atau *First in First Out (FIFO)*, yaitu yang lebih dahulu datang akan dilayani sampai nasabah selesai melakukan transaksi.

Berdasarkan latar belakang di atas maka dari itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Analisis Sistem Antrian Dan Optimasi Pelayanan Teller Pada**

PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok Menggunakan Model Antrian *Multi Channel-Single Phase*

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan hal tersebut di atas, maka diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja sistem antrian yang ada pada proses transaksi di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok?
2. Bagaimana pengoptimalan pelayanan nasabah dengan menggunakan teori antrian pada PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis suatu kinerja sistem antrian yang saat ini digunakan pada proses transaksi di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok.
2. Untuk menganalisis cara pengoptimalan pelayanan nasabah dengan menggunakan teori antrian di PT. Bank DKI Cabang Tanjung Priok.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dideskripsikan di atas maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan antara lain :

1. Bagi Peneliti
Untuk menambah pengetahuan model antrian, dimana peneliti mencoba untuk menyelesaikan atau memberikan solusi masalah antrian yang terjadi di bank.
2. Bagi Ilmu Pengetahuan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan pengetahuan lebih luas mengenai penerapan model antrian dan kinerja teller yang optimal untuk meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya.

3. Bagi Pembaca

Sebagai landasan penelitian yang akan datang, selain itu dapat menambah pengetahuan dalam mengidentifikasi permasalahan serta dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang sedang dihadapi sekaligus menambah wawasan tentang penerapan model antrian.

4. Bagi Objek Penelitian

Memberi suatu gambaran mengenai kinerja teller yang optimal bagi pihak manajemen dan operasional bank dalam mengambil suatu keputusan. Memberi saran dan masukan bagi pihak manajemen bank, khususnya manajemen operasional dalam menentukan jumlah teller yang memenuhi kebutuhan para nasabah guna dapat menghasilkan peningkatan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya.