

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Antrian merupakan fenomena yang sering kali kita temui di kehidupan sehari-hari. Mulai dari mengambil uang di mesin atm, pembelian tiket kereta, pembayaran barang di kasir, pembelian tiket bioskop sampai pelayanan *teller* di bank. Antri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah berdiri berderet-deret menunggu giliran untuk dilayani, diolah dan sebagainya. Dalam Heizer dan Render (2017:852) antrian atau lini tunggu adalah barang atau orang dalam lini menunggu jasa pelayanan. Antrian terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara jumlah pelanggan yang datang dengan jumlah kapasitas pelayanan. Larson, R.C. (1987) dalam jurnal Budiman et al., (2019) mengatakan menunggu untuk dilayani dapat menimbulkan rasa frustrasi, cemas dan marah. Semakin lama pelanggan menunggu akan muncul penilaian buruk untuk pelayanan tersebut.

Bank merupakan sektor jasa yang penting dalam perekonomian negara. Masyarakat umum maupun kalangan industri memerlukan jasa perbankan untuk memperlancar aktivitasnya. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Bank adalah sebuah badan yang menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat untuk masyarakat dalam bentuk simpan pinjam atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.

Saat ini masyarakat sangat bergantung pada sektor perbankan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya peningkatan jumlah nasabah yang berbanding lurus dengan meningkatnya jumlah pertumbuhan sektor keuangan di Indonesia. Ketatnya tingkat persaingan antar bank, menyebabkan setiap bank berusaha untuk meningkatkan kemampuan daya saingnya. Salah satunya adalah dengan kualitas mutu pelayanan yang dimilikinya.

Pada umumnya bank melakukan transaksi-transaksi yang membantu nasabah untuk melakukan pembayaran. Selain transaksi pembayaran bank juga dapat

melakukan transaksi lain seperti setor uang, transfer uang dan transaksi keuangan lainnya. Setiap bank memiliki pelayanan *teller* yang berbeda dan merupakan bagian terpenting dalam suatu bank karena setiap nasabah yang melakukan transaksi akan dilayani oleh *teller*. Setiap bank memiliki jumlah *teller* yang berbeda. Jumlah *teller* dapat memengaruhi citra merek bank tersebut. Jumlah *teller* yang sedikit atau tingkat pelayanan yang rendah sering kali menimbulkan antrean yang panjang. Hal tersebut dapat menyebabkan kerugian pada nasabah.

Seorang *teller* bank diharapkan dapat memahami karakteristik nasabahnya sehingga dapat menjalin hubungan baik dengan nasabah. Hal tersebut akan menimbulkan rasa percaya dan nyaman juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Selain itu nasabah dapat berprilaku publisitas terhadap pasar.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. adalah institusi bank milik pemerintah. Bank ini merupakan bank tertua yang ada di Indonesia yang didirikan pada tanggal 5 Juli 1946. Saat ini BNI mempunyai 1,076 kantor cabang di Indonesia dan 5 di luar negeri. Selain menjadi bank konvensional, BNI juga memiliki unit syariah dimana telah memisahkan diri sejak tahun 2010 dengan nama BNI Syariah.

Salah satu kantor cabang BNI, yaitu Bank BNI Kantor Cabang Jakarta Kota yang terletak di Jl. Lada No.1, Kota Jakarta Barat, DKI Jakarta 11110. Kantor cabang merupakan kantor bank yang secara langsung bertanggung jawab kepada kantor pusat bank yang bersangkutan, dengan alamat tempat usaha yang jelas dimana kantor cabang tersebut melakukan usahanya. Setiap nasabah yang ingin melakukan transaksi diwajibkan untuk mengantre.

Namun karena jumlah nasabah yang meningkat setiap tahunnya mengakibatkan terjadinya masalah pada system antriannya. Nasabah mengalami waktu tunggu yang lebih lama terutama saat awal bulan atau menjelang hari raya dimana kunjungan nasabah meningkat. *Teller* BNI Jakarta Kota melayani nasabah yang akan tarik tunai, setor tunai, maupun transfer uang. Antrian yang panjang mengakibatkan kerugian pada pihak yang membutuhkan pelayanan. Secara tidak langsung menimbulkan rasa tidak nyaman pada pelayanan dan akan merugikan penyedia layanan tersebut.

Dalam rangka meningkatkan berbagai layanan, pesatnya perkembangan teknologi informasi telah memungkinkan perbankan memberikan solusi aplikasi bisnis berbasis *internet*. Aplikasi yang menarik perhatian industri perbankan secara luas adalah *internet banking* atau *e-banking*, karena industri perbankan berlomba – lomba meningkatkan penggunaan teknologi sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun tanpa harus antri.

Pada saat pandemic *Covid-19* saat ini pemerintah menghimbau masyarakat untuk meminimalisir kegiatan diluar rumah untuk mencegah penyebaran rantai virus tersebut. Dengan adanya fasilitas *E-Banking* seperti ATM, *Internet Banking*, *SMS Banking*, *Mobile Banking* dan *Phone Banking* yang dimiliki oleh BNI, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan melalui smartphone tanpa harus datang ke kantor cabang. Tetapi tidak semua transaksi dapat dilakukan dalam fasilitas tersebut dan tidak semua nasabah menggunakan fasilitas tersebut sehingga masih ada nasabah yang datang ke kantor cabang untuk mendapatkan pelayanan keuangan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi latar belakang diatas, penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja sistem antrian pada BNI Kantor Cabang Jakarta Kota?
2. Bagaimana proses sistem kedatangan nasabah BNI Kantor Cabang Jakarta Kota?
3. Apakah sistem pelayanan *teller* BNI Kantor Cabang Jakarta Kota sudah optimal?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan kinerja sistem antrian pada BNI Kantor Cabang Jakarta Kota.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan proses sistem kedatangan nasabah BNI Kantor Cabang Jakarta Kota.
3. Untuk mengetahui sistem pelayanan *teller* BNI Kantor Cabang Jakarta Kota sudah optimal atau belum.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan memiliki beberapa manfaat antara lain:

1. Untuk Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan wawasan terkait manajemen operasional khususnya untuk menambah pengetahuan dalam mengatasi masalah antrian. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi penelitian sejenis yang akan dilakukan selanjutnya oleh Mahasiswa STEI maupun perguruan tinggi lainnya.

2. Bagi Peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan kemampuan berpikir mengenai penetapan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima kedalam penelitian yang sebenarnya.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi Bank BNI Kantor Cabang Jakarta Kota untuk membantu dalam mengambil keputusan khususnya untuk meningkatkan system pelayanan antrian yang lebih baik bagi nasabahnya.