

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin maju di zaman milenial ini sangat mempengaruhi kehidupan masyarakat. Dimana segala sesuatu secara perlahan mulai beralih ke arah digital yang akan membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah, cepat, dan efisien. Digitalisasi telah melakukan perubahan di dalam kehidupan kita, apapun yang dibutuhkan dapat dilayani, sehingga memudahkan masyarakat dalam beraktivitas. Bagi perbankan, digitalisasi merupakan keharusan, karena setiap nasabah mengharapkan kecepatan, kemudahan, fleksibel, dan kenyamanan dari sebuah pelayanan.

Menurut Undang – Undang RI No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang – Undang RI Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan “ Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. “

Dunia perbankan sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat pada umumnya. Karena banyak manfaat yang diperoleh masyarakat dalam menggunakan produk – produk perbankan. Diantaranya tabungan, deposito, reksadana dan lain lain. Nasabah mengharapkan dana mereka dapat aman dan dikelola dengan baik oleh pihak pengelola perbankan. Persaingan antar bank juga tidak bisa dihindari, sehingga masing – masing bank berlomba – lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan. (Mayangsari dan Prastiwi, 2016 : 50)

Indonesia menerapkan dua sistem bank yaitu sistem perbankan Konvensional dan Syariah. Bank Konvensional dapat didefinisikan seperti

pengertian bank umum pada Pasal 1 ayat 3 Undang – Undang No. 10 tahun 1998 dengan menghilangkan kalimat “*dan atau berdasarkan prinsip syariah*”, yaitu bank yang melaksanakan kegiatan usahanya, baik penghimpunan dana maupun dalam rangka penyaluran dananya menggunakan metode bunga dari dana untuk suatu periode tertentu. Sedangkan bank syariah menurut Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2008 yakni bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, dengan kata lain bank syariah tidak mengandung unsur bunga, serta unsur – unsur ketidakpastian dalam operasionalnya. Hal ini menjadi pedoman bagi perbankan syariah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya karena mengikuti ketentuan – ketentuan sesuai dengan Syariah Islam. Sistemnya tidak menggunakan unsur *riba* (bunga) tetapi dengan bagi hasil atau *margin* yang ditetapkan diawal untuk menetapkan keuntungan yang akan diperoleh antara pihak nasabah dan pihak bank.

Dalam persaingan bisnis, baik Bank Konvensional maupun Bank Syariah terus berkompetisi dalam menciptakan berbagai strategi untuk memberikan mutu layanan terbaik dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih. Bank wajib memiliki rencana Strategis Teknologi Informasi (*Information Technology Strategic Plan*) yang mendukung rencana strategis kegiatan usaha bank. Layanan perbankan melalui media elektronik atau selanjutnya disebut *Electronic Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah Bank memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik antara lain seperti *ATM (Automatic Teller Machine)*, *mobile banking*, *sms banking*, maupun *internet banking*. (PBI No. 9 /15/PBI/2007)

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah yang berdiri pada 01 Februari 2021. Bank ini merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya adalah Bank Syariah Mandiri, Bank BRI Syariah, dan Bank BNI Syariah. Adapun komposisi pemegang saham Bank Syariah Indonesia (BSI) terdiri atas PT. Bank Syariah Mandiri (Persero), Tbk sebesar 51,2%, PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk sebesar 25%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk sebesar 17,4%, DPLK BRI – Saham Syariah (2%) dan publik (4,4%). Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga

menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi alam. (Rahmatan Lil'Alamin)

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki komitmen untuk memuaskan nasabah dengan meningkatkan layanan pada masyarakat. Menurut Shopia (2020 : 25). Dengan adanya fasilitas *Electronic Delivery Channel* yang telah mendorong layanan perbankan menjadi relatif tak terbatas, baik dari segi waktu maupun jangkauan wilayah. Tingkat kepercayaan, keamanan, kemudahan penggunaan menjadi poin pertimbangan bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Akan tetapi, yang paling berpengaruh untuk tingkat persaingan yang terjadi antar bank adalah faktor fasilitasi pelayanan jasa bank dalam memberikan kemudahan bertransaksi bagi nasabahnya. Kemudian, ketika faktor lain sudah memberikan hasil yang memuaskan bagi nasabah, maka selanjutnya yang dicari oleh nasabah adalah seberapa canggih dan banyaknya fasilitas yang memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Kondisi ini dapat dimanfaatkan oleh pihak bank untuk terus melakukan inovasi terhadap kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.

Mutu sistem *e-banking* didefinisikan sebagai pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu sistem secara menyeluruh. Mutu sistem *e-banking* merupakan suatu proses evaluasi menyeluruh pelanggan mengenai kesempatan sistem. Mutu sistem *e-banking* terutama selalu mengidentifikasi sebagai mutu piranti yang disusun didalam sistem itu sendiri. Mutu sistem *e-banking* berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta kekuatan untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. (Amrul, 2019 : 4)

Kepuasan konsumen merupakan salah satu tujuan dari aktifitas bisnis, disamping itu kepuasan konsumen juga dipandang sebagai salah satu indikator terbaik untuk laba masa depan (Tjiptono, 2014 : 268). Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari dan sering dijumpai serta menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Dimana terlihat jelas bahwa banyaknya pelanggan menunggu untuk dilayani. Panjang dan lamanya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. (Sucihati dan Gusferdiansyah, 2017:230)

Memahami jalur antrian dan mempelajari bagaimana pengelolaannya adalah salah satu area yang paling penting dalam manajemen operasi. Hal ini merupakan dasar bagi jadwal produksi, desain pekerjaan, tingkat persediaan, dan sebagainya. Masalah utama dalam sejumlah pengaturan pelayanan adalah manajemen waktu tunggu dan dengan teori antrian ini memungkinkan perencanaan untuk menganalisis persyaratan fasilitas pelayanan yang sesuai. (Jacobs dan Chase, 2015:269)

Terdapat empat karakteristik sistem antrian, yaitu pola kedatangan, pola antrian, distribusi pelayanan, dan mekanisme pelayanan. Pola kedatangan menggambarkan bentuk dan ukuran kedatangan konsumen pada fasilitas pelayanan yang kedatangannya mungkin saja tidak merata atau dapat mengikuti pola kedatangan poisson atau pola lain. Sebuah pola acak sering digambarkan sebagai sesuatu yang tidak bisa diprediksi. (Serlina, 2018 :20)

Penulis memilih Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Kalimantan karena dilihat dari hasil pengamatan langsung bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Kalimantan memiliki banyak nasabah yang setiap harinya melakukan transaksi sehingga terjadi penumpukan antrian, namun disaat pandemik untuk jam layanan operasional dan jumlah antrian dibatasi setiap harinya. Dalam hal ini pelayanan belum dapat dikatakan efektif, maka penulis mengambil metode antrian untuk memperbaiki pelayanan yang sebelumnya kurang efektif menjadi efektif sehingga tidak terjadi penumpukan antrian.

Dari uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai “Analisis Pelayanan Serta Kedatangan Nasabah Pada Teller dan Customer Service Menggunakan Metode Antrian (Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimantan)”

1.2. Rumusan Masalah

Dengan meneliti hal – hal yang berkaitan tentang latar belakang yang telah dipaparkan diatas maka penulis ingin mengetahui hal – hal yang berkaitannya dengan pelayanan dan kedatangan nasabah pada teller dan customer service di

Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimantan, oleh karena itu penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan Bank Syariah Indonesia Kcp, Jakarta Kalimantan?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan dan kedatangan nasabah pada teller di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimantan dengan menggunakan metode antrian ?
3. Bagaimana pengaruh pelayanan dan kedatangan nasabah pada customer service di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimantan dengan menggunakan metode antrian ?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini mempunyai tujuan. Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimantan.
2. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan teller Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimantan ketika menggunakan metode antrian.
3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan customer service Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimantan ketika menggunakan metode antrian.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan akan diperoleh informasi yang dapat bermanfaat, antara lain :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Sebagai bahan masukan atau perbandingan bagi lingkup manajemen operasi khususnya teori antrian dan pemecahan masalahnya.

2. Bagi Regulator

Penelitian ini dapat berfungsi menjadi suatu bahan pertimbangan atau masukan bagi para regulator perbankan, khususnya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) selaku regulator bidang perbankan untuk menyusun kebijakan – kebijakan yang lebih baik terkait tentang pelayanan.

3. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi pengetahuan baru bagi Bank Syariah Indonesia khususnya Kantor Cabang Pembantu Kalimalang bahwa dengan proses pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan timbal balik yang baik berbentuk respon positif dari nasabah.