

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dunia perbankan merupakan salah satu alat penggerak perekonomian di suatu negara. Bahkan sehat atau tidaknya perekonomian suatu negara dapat diukur dari kondisi perbankannya. Hampir semua sektor usaha meliputi sektor perdagangan, pertanian, perkebunan, properti dan jasa maupun individu sendiri saat ini tidak bisa terlepas dari sektor perbankan bahkan kini sudah menjadi sebuah kebutuhan dalam mendukung kelancaran usaha serta menjalankan aktifitas keuangan.

Bank memiliki peran dalam menghimpun dana masyarakat. Masyarakat yakin dan percaya bahwa menempatkan dananya di Bank akan lebih aman dibandingkan jika ditempatkan di lembaga lain ataupun dirumah. Selain itu, bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank menjadi lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana untuk memenuhi kebutuhannya. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Perkembangan dalam dunia perbankan terbilang cukup pesat. Hal ini ditandai dengan munculnya bank-bank baru saat ini. Semakin banyaknya bank-bank baru yang berdiri membuat persaingan antar bank tidak bisa dihindari, sehingga setiap bank berlomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Masing-masing bank berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para nasabahnya agar dapat mempertahankan bahkan memperluas pangsa pasarnya. Bagi perusahaan jasa seperti Bank, kualitas pelayanan merupakan kunci keberhasilan, karena dengan adanya pelayanan yang memuaskan maka akan menumbuhkan *image positif* bagi pihak bank yang akan berdampak dengan makin banyaknya nasabah yang mempercayakan simpanan dana atau mengajukan

permohonan pinjaman. Hal ini secara otomatis dapat memberikan keuntungan yang optimal bagi pihak bank.

Dalam melakukan transaksi di bank setiap nasabah dilayani oleh teller. Peranan teller sangatlah penting terhadap reputasi sebuah bank, karena teller merupakan pihak Bank yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah saat melakukan transaksi. Untuk mendapatkan pelayanan dari teller hal yang pertama dilakukan oleh nasabah adalah mengambil nomor urut antrian yang telah disediakan oleh pihak Bank kemudian menunggu giliran.

Seorang teller Bank diharapkan dapat mengetahui karakteristik nasabahnya sehingga mampu memahami dan menjalin hubungan baik dengan nasabahnya. Dengan demikian rasa nyaman nasabah akan menghasilkan kepuasan yang akan berujung pada kelayakan nasabah. (Mayangsari & Prastiwi, 2016:50)

Bank Negara Indonesia atau BNI merupakan salah satu bank milik pemerintah yang ada di Indonesia. Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank komersial tertua dalam sejarah Republik Indonesia yang telah berdiri sejak tahun 1946. Persaingan yang cukup ketat antar bank menuntut setiap bank baik swasta maupun milik pemerintah seperti PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk untuk memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan serta keinginan nasabahnya dan berusaha untuk memenuhi harapan nasabah dengan cara yang lebih unggul dibandingkan pesaingnya.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka adalah salah satu bank yang berada di wilayah kota Jakarta Barat. PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka berada di sekitar Kawasan Wisata Kota Tua. Bank ini memiliki kegiatan operasional untuk melayani kebutuhan perbankan pada umumnya seperti pembukaan rekening, menabung, mentransfer uang, melayani pinjaman dana dan lain sebagainya. Saat ingin melakukan transaksi setiap nasabah diharuskan untuk mengantri.

Namun, peningkatan jumlah nasabah yang setiap tahunnya terjadi menyebabkan timbulnya masalah pada sistem antrian. Nasabah mengalami waktu tunggu yang lama terutama pada saat awal bulan dimana kunjungan nasabah meningkat. Secara tidak langsung hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi para nasabah.

Antrian yang panjang dan terlalu lama sering kali menjadi hal yang dikeluhkan oleh para nasabah. Antrian merupakan keadaan di mana seseorang individu harus menunggu giliran untuk mendapatkan suatu pelayanan. Antrian tersebut terjadi dikarenakan banyaknya individu yang membutuhkan suatu pelayanan pada waktu yang bersamaan. Hal inilah yang menjadi penyebab seseorang harus menunggu beberapa waktu dalam menunggu giliran untuk mendapatkan suatu pelayanan.

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dapat digunakan model antrian. Heizer & Render (2016) mengatakan bahwa model antrian bermanfaat, baik dalam bidang manufaktur maupun jasa. Analisis antrian dalam hal panjangnya lini tunggu, waktu tunggu rata-rata, dan factor-faktor lainnya yang membantu untuk memahami sistem jasa (misalnya, bagian teller bank), aktivitas pemeliharaan (yang akan memperbaiki mesin yang rusak), dan aktivitas pengendalian pekerjaan lantai toko.

Meskipun perkembangan teknologi yang sangat pesat telah memberikan solusi kepada perbankan dengan adanya berbagai aplikasi bisnis berbasis internet yang dikenal dengan sebutan *Internet Banking* yang dapat digunakan oleh para nasabah untuk melakukan transaksi keuangan dimanapun dan kapanpun. Terlebih lagi di saat pandemic Covid-19 saat ini, aplikasi berbasis *internet* ini sangatlah membantu para nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus keluar rumah. PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk sendiri telah menyediakan BNI *Internet Banking*. Dimana dengan menggunakan BNI *Internet Banking* ini para nasabah bisa melakukan transaksi keuangan tanpa harus keluar rumah. Tetapi tidak semua nasabah menggunakan fasilitas tersebut, khususnya para Ibu Rumah Tangga lebih mempercayai untuk datang ke Bank guna memastikan transaksi yang

dilakukan sudah tepat. Oleh karena itu, antrian masih sering terjadi di PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Optimalisasi Pelayanan Kasir Teller Pada Bank Dengan Menggunakan Metode Antrian (Kasus Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka “**

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana model antrian pada teller di PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka ?
2. Berapa waktu yang dibutuhkan nasabah di dalam antrian pada teller di PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka ?
3. Apakah jumlah teller pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka saat ini sudah optimal ?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui model antrian pada teller di PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka
2. Untuk mengetahui berapa waktu yang dibutuhkan nasabah di dalam antrian pada teller di PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka ?
3. Untuk mengetahui apakah jumlah teller pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka saat ini sudah optimal ?

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini berhubungan dengan pengoptimalisasian pelayanan kasir teller pada Bank dengan menggunakan metode antrian. Adapaun manfaat yang ingin didapatkan dari penelitian ini antara lain :

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan dan menambah wawasan terkait analisis pengoptimalisasian pelayanan kasir teller pada Bank dengan menggunakan metode antrian dan juga menjadi masukan bagi mahasiswa lain untuk penelitian yang terkait atau sebagai contoh untuk penelitian dimasa yang akan datang, khususnya mengenai Analisis Optimalisasi Pelayanan Kasir Teller Pada Bank Dengan Menggunakan Metode Antrian (Kasus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka).

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan serta sebagai sarana penerapan ilmu khususnya yang berkaitan dengan teori antrian.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau saran mengenai sistem antrian pada teller untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero). Tbk Kantor Cabang Roa Malaka.