

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank merupakan salah satu urat nadi perekonomian sebuah Negara, tanpa adanya bank bisa dibayangkan sulitnya menerima dan mengirimkan uang. Sesuai UU Perbankan nomor 10 tahun 1998 bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak atau masyarakat banyak, source: (www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Umum). Dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan memiliki tiga kegiatan yaitu menghimpun dana dari masyarakat berbentuk simpanan (giro, tabungan dan deposito), menyalurkan dana dalam bentuk kredit dan memberikan jasa bank lainnya (hanya jasa pendukung). Tidak hanya terpaku pada masalah kuantitas seperti bunga yang diberikan oleh bank, tapi sudah berkembang pada soal kualitas, baik mengenai produk perbankan yang ditawarkan, pelayanan yang diberikan, kepercayaan, maupun citra baik dari bank, yang akhirnya berpengaruh pada loyalitas nasabah.

Pelayanan kepada nasabah dalam dunia jasa perbankan menjadi hal yang sangat penting. Hal ini mengingat sifat jasa yang salah satunya adalah tidak tewujud (*intangible*) dan memerlukan umpan balik (*feedback*) untuk menilai kualitas penilaiannya. Umumnya para nasabah bersifat terbuka dan ada kecenderungan untuk meminta dilayani dengan ramah, tepat pada sasaran dan cepat. Oleh karena itu kepuasan dari pelayanan yang berkualitas merupakan syarat yang sangat penting yang harus dimiliki oleh suatu bank dalam mencari dan mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabahnya.

Kepuasan nasabah juga didapatkan dari panjang pendeknya sebuah antrean didalam cabang. Semakin pendek atau semakin berkurang nya tingkat antrean maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan nasabah pada cabang tersebut. Pihak bank harus memperkenalkan berbagai macam produk dan jasa baru

kepada nasabah atau calon nasabah disertai keanekaragaman keunggulan berikut fasilitas produk dan jasanya, seperti tabungan berhadiah, kartu ATM, *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking* dan lain sebagainya. Tampaknya pihak bank juga semakin menyadari bahwa produk dan jasa baru harus ditunjang dengan pemberian suatu tingkat layanan yang prima, dimana kesemua itu semata-mata dilakukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah (Kasmir,2008:54).

Seiring dengan perkembangan jaman dan berbagai macam diregulasi yang dilakukan oleh pemerintah serta perkembangan teknologi. Sektor perbankan mengalami banyak kemajuan dan perkembangan. Jumlah ini menunjukkan bahwa tingkat persaingan didunia perbankan sangatlah ketat. Dalam usahanya meningkatkan jumlah pelanggan, selain melakukan promosi, menciptakan produk baru dan meningkatkan suku bunga, baik juga menciptaka suatu kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan terhadap pelanggan, bank juga harus memberikan kualitas layanan yang prima kepada pelanggannya. Umumnya pelanggan mengharapkan layanan yang cepat dan memuaskan. Dengan adanya perkembangan teknologi tersebut antrean di cabang dapat berkurang dengan mempermudah nasabah bertransaksi secara online. Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefenisikan layanan adalah kegiatan dalam usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan yang diberikan bank kepada pelanggannya seperti kemudahan mengambil uang dan menabung, transfer antar rekening, belanja, atau membayar tagihan listrik dan telepon merupakan kemudahan yang dapat diterima pelanggan. Dengan layanan yang cepat, mudah dan memuaskan akan membuat para pelanggan merasa puas karena layanan tersebut membuat para pelanggan menjadi loyal sehingga mereka akan kembali lagi (Hapsari, 2013).

Di tengah persaingan bisnis yang semakin terbuka dan ketat saat ini kesuksesan sebuah perusahaan sangat ditentukan oleh tingkat kepuasan konsumennya. Konsumen atau pelanggan yang puas sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mempertahankan keberadaannya di area persaingan bisnis. Kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada pelanggannya. Pelayanan yang di

berikan oleh bank akan sangat berkaitan dengan kepuasan nasabah yang muncul atas kinerja jasa atau pelayanan yang dirasakan oleh nasabah. Menurut Lupiyoadi (2013), lima dimensi kualitas jasa terbagi atas bukti fisik, keandalan, daya tanggap (ketanggapan), jaminan dan empati. Peningkatan kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa perbankan merupakan bagian yang sangat penting dan memberikan nilai yang positif untuk kesuksesan perusahaan jangka panjang.

Ada 4 hal yang di ukur dalam pelayanan teller di BCA yaitu:

a. Akurasi. Apakah *teller* sudah melakukan transaksi dengan akurat atau tidak adanya kesalahan (*reversal*) pada setiap transaksi nasabah.

b. Ketelitian. Apakah *teller* sudah teliti dalam melakukan transaksi sehingga meminimalisir kesalahan penginputan.

c. *Time*. Apakah *teller* sudah cukup cepat dalam menyelesaikan transaksi tersebut.

d. Fokus. Apakah *teller* sudah fokus dalam melakukan transaksi dan dalam melayani nasabah.

Dalam hal memuaskan para pelanggan, hal ini tidak terlepas dari peranan seorang *teller* bank dalam berinteraksi langsung dengan para pelanggan. *Teller* adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada pelanggan (Kamus Bisnis Bank, 2012). Oleh karena itulah peranan *teller* sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *teller* untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari *teller* agar tercapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi dan sering dijumpai dan menjadi masalah

yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Dimana terlihat jelas bahwa banyaknya para pelanggan menunggu untuk dilayani. Panjang dan lamanya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Asumsi dari model antrian adalah pelanggan yang datang adalah orang yang sabar. Pelanggan yang sabar adalah pelanggan yang bersedia menunggu dalam antrian dan tidak keluar ataupun berpindah dari garis antrian. Para pelanggan berpartisipasi dengan membentuk suatu antrian dengan penuh kesabaran guna mendapatkan pelayanan.

Pelanggan yang tidak sabar adalah pelanggan yang secara sengaja keluar dari garis antrian sebelum pelanggan tersebut dilayani. Guna menidaklanjuti masalah tersebut maka pihak bank yang bersangkutan harus memperhatikan waktu pelanggan yang terbuang cuma-cuma saat para pelanggan menunggu. Bank dapat memberikan fasilitas tambahan kepada para pelanggan agar merasa nyaman dalam proses mengantri akan tetapi akan menimbulkan biaya fasilitas layanan dan akan mengurangi keuntungan bagi bank itu sendiri. Jika hal ini dibiarkan begitu saja, pada saat terjadi antrian dan segera tidak ditemukan jalan keluar maka akan mengakibatkan hilangnya pelanggan. Dimana pelayanan yang cepat dan efisien adalah salah satu faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memilih bank (Kaynak dikutip dari Sallehudin Mohd Nor, 2003).

Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Heizer dan Render, 2005). Menurut Taha (1997), fenomena menunggu (antri) adalah hasil langsung dari keacakan dalam operasi pelayanan. Secara umum, kedatangan pelanggan dan waktu perbaikan tidak diketahui sebelumnya, karena jika dapat diketahui, pengoperasi sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian rupa sehingga akan sepenuhnya menghilangkan keharusan untuk menunggu. Pelanggan akan dilayani dengan laju layanan yang konstan atau bervariasi dan akhirnya meninggalkan sistem. Haris dan Gross (1994) mengatakan bahwa sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan layanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (server) masih sibuk, mendapatkan layanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah

dilayani. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa antrian merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga alat yang sangat berharga bagi manajer operasi.

Kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan saja. Untuk mencapai tingkat kepuasan nasabah yang optimal, bank dituntut untuk selalu menjaga komitmen dan kepercayaan nasabah dengan lebih cermat dalam menggali kebutuhan nasabah untuk memenuhi harapan atas pelayanan yang diberikan. Saat ini nasabah tidak hanya ingin kebutuhan akan transaksinya terpenuhi, tetapi kebutuhan akan rasa nyaman dan hubungan yang harmonis dengan karyawan bank juga harus terpenuhi. Menurut Gumersson (Tjiptono 2005), persepsi pelanggan terhadap kualitas total akan mempengaruhi citra perusahaan dalam benak perusahaan. Kepercayaan berpengaruh terhadap komitmen nasabah, Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan, dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji dan pernyataan orang lain dapat dipercaya. Nasabah yang percaya terhadap suatu perusahaan berarti telah memiliki keyakinan yang tinggi kepada perusahaan yang akhirnya akan membuat nasabah mempertahankan hubungannya dengan perusahaan dan tetap menjalin ikatan emosional yang kuat. Sehingga keputusan untuk menggunakan produk perusahaan tersebut semakin terbuka dan kepuasan nantinya akan dirasakan oleh pelanggan.

PT Bank Central Asia, Tbk (BCA) adalah salah satu bank swasta yang telah beroperasi di Indonesia lebih dari lima puluh delapan tahun dengan slogannya yang terkenal yaitu senantiasa di sisi anda. Sesuai dengan slogannya BCA akan menjaga kepercayaan dan harapan nasabah serta stakeholder lainnya, demi tercapainya pertumbuhan yang berkesinambungan. Dengan bertambahnya usia, BCA selalu menawarkan beragam solusi finansial dengan layanan transaksi perbankan untuk berbagai kalangan dan rentang usia. Siapa saja bisa menikmati kemudahan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi yang didukung kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya dari BCA.

Akan tetapi fenomena yang terjadi di lapangan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah BCA belum maksimal. Tingkat kepuasan nasabah BCA dapat diukur melalui survey yang dilakukan oleh lembaga survei bernama Gallup yang telah bekerjasama dengan BCA dalam survey kepuasan nasabah terhadap layanan jasa BCA. Berdasarkan data tersebut di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan nasabah di BCA cabang BCA KCU Harapan Indah, Bekasi mengalami penurunan. Hal ini mengindikasikan bahwa nasabah belumseluruhnya terpuaskan. Bagi pihak BCA, adanya penurunan nilai kepuasan nasabah tersebut harus ditindaklanjuti agar nasabah merasa nyaman dan puas bertransaksi di BCA, khususnya di Kantor Cabang Harapan Indah, Bekasi. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGOPTIMALISASIAN LAYANAN TELLER DENGAN MODEL SERVER MULTIPLE PADA CABANG BCA (Studi Kasus pada Cabang BCA KCU Harapan Indah, Bekasi)”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses pelayanan yang diterapkan oleh BCA KCU Harapan Indah pada antrian di cabang. Perumusan masalah:

1. Bagaimana kinerja sistem antrian yang telah diterapkan oleh PT BCA, Tbk pada KCU Harapan Indah?
2. Apakah model antrian yang diterapkan PT BCA, Tbk pada KCU Harapan Indah sudah optimal?
3. Bagaimana proses pengoptimalan layanan *teller* PT BCA, Tbk pada antrian KCU Harapan Indah?

1.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, maka tujuan yang hendak dicapai dari penelitian skripsi ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana model sistem antrian pada BCA KCU Harapan Indah.

2. Untuk mengetahui apakah sistem antrean tersebut sudah berjalan optimal.
3. Untuk mengetahui upaya-upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan layanan teller dan antrean pada teller.

1.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi ilmu pengetahuan

Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai sistem antrian di Bank.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan BCA Harapan Indah dalam rangka menentukan strategi sistem antrian terbaik dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar tidak terjadi antrian panjang di cabang.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini memberikan informasi bagi peneliti – peneliti lain yang ingin lebih lanjut melakukan penelitian dengan topik yang sama dapat menggunakan hasil penelitian ini sebagai salah satu rujukan dengan menambah beberapa variabel yang relevan.

4. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian yang berkaitan dengan ilmu yang dikembangkan di lingkungan akademik.