

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi pada era globalisasi membuat persaingan bisnis saat ini berkembang menjadi persaingan yang sangat kompetitif. Persaingan bisnis ini terjadi di pasar domestik maupun internasional, sehingga banyak perusahaan yang bersaing memperebutkan pangsa pasar. Dalam hal ini perusahaan harus mempunyai strategi untuk menghadapi berbagai tantangan agar mencapai keberhasilan dan agar tidak tersisih dalam persaingan. Untuk dapat bersaing perusahaan dituntut agar mampu bekerja secara maksimal dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

Diera ini, semuanya perlu dilakukan dengan cepat. Masalah ini disebabkan oleh semakin pesatnya perkembangan teknologi dan pembangunan di segala bidang. Perusahaan jasa harus memberikan pelayanan yang cepat dan terbaik kepada pelanggannya untuk memenuhi kebutuhannya dalam menghadapi jumlah penduduk yang besar. Layanan adalah sektor bisnis yang berkembang pesat, dan layanan adalah sektor bisnis terbesar di masyarakat maju.

Meningkatnya jumlah penduduk yang semakin banyak, perusahaan di sektor jasa perlu mengubah sistem yang ada menjadi sistem yang efektif untuk memberikan layanan terbaik. Perusahaan yang identik dengan antrian adalah perusahaan perbankan. Masyarakat dan industri sangat membutuhkan layanan perbankan untuk mempermudah transaksi. Tetapi karena jumlah bank dalam negeri cukup banyak, maka kepuasan nasabah menjadi penting dalam hal kecepatan dan kepuasan pelayanan untuk mempertahankan nasabah.

Perbankan merupakan salah satu dari sistem keuangan yang menghubungkan pemilik dana dan pengguna dana. Oleh karena itu, operasional perbankan perlu dilakukan secara efisien baik ditingkat mikro maupun makro. Pengertian bank menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 adalah suatu

badan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lainnya.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang memegang peranan penting dalam suatu negara. Persaingan dan perkembangan dalam dunia perbankan menunjukkan perubahan yang cepat, hal ini ditandai dengan banyaknya bank baru saat ini. Hal ini tentu membuat persaingan sesama bank tak bisa terhindarkan, sehingga memaksa setiap bank untuk bersaing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal kecepatan dan kepuasan agar mampu merebut hati nasabahnya. Bagi perusahaan jasa khususnya perbankan, kualitas pelayanan merupakan hal penting bagi suatu keberhasilan. Dengan adanya pelayanan prima maka akan menumbuhkan *brand image* positif bagi pihak bank, tentu ini berdampak dengan makin banyaknya nasabah yang datang untuk melakukan transaksi. Hal ini dapat memberikan keuntungan yang optimal bagi pihak bank.

Bank memiliki kegiatan operasional untuk melayani nasabahnya seperti melakukan pembukaan rekening, tarik tunai, setor tunai, melayani pinjaman, bahkan melayani keluhan atau kendala mengenai aktivitas bertransaksi nasabah. Namun, pada saat ingin melakukan kegiatan transaksi setiap nasabah diharuskan untuk mengantri. Adanya peningkatan jumlah nasabah yang setiap harinya terus bertambah, hal ini menyebabkan timbulnya masalah pada sistem antrian. Nasabah merasakan waktu tunggu yang lama terutama pada saat awal bulan atau akhir bulan dimana kunjungan nasabah akan mengalami peningkatan, tentu hal ini akan menyebabkan ketidaknyamanan untuk para nasabah.

Antrian panjang yang cukup memakan banyak waktu sering sekali menjadi hal yang dikeluhkan oleh para nasabahnya. Antrian merupakan kondisi dimana seseorang harus menunggu giliran untuk mendapatkan suatu pelayanan. Terjadinya antrian bisa dikarenakan oleh makin banyaknya individu yang membutuhkan suatu pelayanan pada waktu yang sama. Hal tersebut yang menjadikan seseorang harus menunggu beberapa waktu. Meskipun perkembangan teknologi terjadi secara pesat dan cepat yang telah memberikan kemudahan dan kecepatan baik bagi perbankan maupun terhadap nasabah, dengan menggunakan fitur atau aplikasi *mobile banking*. Kemudahan tersebut dapat melakukan transaksi

dimana pun dan kapan pun. Akan tetapi tidak semua nasabah menggunakan fitur tersebut, seperti contohnya nasabah ibu rumah tangga yang lebih percaya untuk datang langsung ke Bank untuk memastikan kegiatan transaksinya.

Setiap perusahaan perbankan tentu mempunyai karyawan yang bertugas untuk melayani nasabah secara langsung, yakni teller dan customer service. Tentu saja, menjadi penanggung jawab sebuah perusahaan perbankan seringkali melibatkan nasabah, sehingga teller dan customer service harus memberikan pelayanan yang maksimal untuk memberikan kesan yang baik kepada nasabah. Sebagai seorang teller dan customer service, mereka perlu menunjukkan layanan yang memenuhi standar layanan dan kebijakan yang digunakan di tempat kerja. Hal ini memungkinkan teller dan customer service menciptakan kepuasan nasabah saat melakukan transaksi karena mereka bekerja untuk menetapkan standar pelayanan yang ada.

PT Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang merupakan salah satu perusahaan pelayanan jasa dalam dunia perbankan yang terletak di dalam gedung Pusat Grosir Metro Tanah Abang Jakarta. Sama seperti bank lain, Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang mempunyai kegiatan operasional untuk melayani nasabah seperti pembukaan rekening, setoran tunai, pinjaman kredit dan lain sebagainya. Dalam hal ini Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang hadir sebagai perusahaan yang sadar betul bahwa masalah dalam antrian menjadi perhatian utama, selain karena lokasinya terletak di dalam pasar dan jumlah nasabah yang datang hampir setiap hari melakukan transaksi maka perlu adanya sistem baru untuk dapat mengatur antrian dan tentu memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabah tentunya akan senang dan nyaman jika datang langsung ke Bank.

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang dengan judul “ **Analisis Antrian Untuk Mnegoptimalisasikan Pelayanan Teller dan Customer service Pada Bank (Kasus Pada Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang) ”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana model antrian pada teller dan customer service di Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang ?
2. Berapa waktu yang di perlukan nasabah dalam antrian pada teller dan customer service di Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang ?
3. Apakah jumlah teller dan customer service pada service Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang saat ini sudah optimal ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dijelaskan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui model antrian pada teller dan customer service di Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang
2. Untuk mengetahui berapa waktu yang di perlukan nasabah dalam antrian pada teller dan customer service di Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang
3. Untuk mengetahui apakah jumlah teller dan customer service pada service Bank Mandiri cabang Jakarta Metro Tanah Abang saat ini sudah optimal

1.4. Manfaat Penelitian

Ada pun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Bank Mandiri

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan informasi pengetahuan baru bagi Bank Mandiri Cabang Jakarta Metro Tanah Abang bahwa dengan pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan timbal balik yang baik berbentuk respon positif dari nasabah.

2. Bagi Penulis

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