

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia perbankan merupakan salah alat penggerak utama dalam perekonomian suatu negara oleh karenanya saat ini tercatat ratusan bank yang berdiri di Indonesia, baik bank pemerintah maupun bank swasta. Semakin ketat tingkat persaingan antara bank tersebut, hal ini jelas membuat setiap bank harus berusaha meningkatkan daya saing. Bank XYZ adalah salah satu bank yang mengemukakan visi ‘menjadi bank komersial yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah’. Dipaparkan dalam materi budaya layanan pada XYZ bahwa alasan mengapa nasabah pindah adalah, *service* yang buruk 68 %, produk yang buruk 14 %, pesaing 9 %, mengubah partner bisnis 5 %, tanpa alasan 3 %, dan meninggal 1 %. Hal ini menjelaskan bahwa *service* yang buruk atau dalam hal ini pelayanan merupakan alasan terbesar mengapa nasabah pindah, maka dari itu berbagai macam jenis strategi dilakukan untuk meningkatkan pelayanan agar nasabah bisa dipertahankan.

Ada berbagai jenis pelayanan pada Bank XYZ salah satunya pelayanan kas pada bagian *Frontliner Teller*. Satu dari delapan jenis tugas dan tanggung jawab *Frontliner Teller* Bank XYZ adalah memastikan kelancaran dan ketepatan pelayanan penerimaan setoran dan pembayaran dari dan ke nasabah untuk kepentingan bisnis Bank XYZ. Jumlah nasabah yang berbeda-beda ditiap periode pelayanan tertentu adalah salah satu pemicu permasalahan pada pelayanan kas *teller* hal ini menyebabkan terjadi ketidakseimbangan antara jumlah *teller* yang

harus melayani dan jumlah nasabah, akibatnya terjadi penumpukan nasabah dalam antrian dan fasilitas untuk menunggu seperti tempat duduk dan ruangan sudah lebih dari kapasitas, karena nasabah menunggu dengan fasilitas yang tidak membuatnya nyaman seperti berdiri, akhirnya nasabah keluar dari antrian sebelum dilayani. Masalah lain yaitu ketika diperiode pelayanan tertentu jumlah nasabah yang sedikit membuat waktu nganggur yang cukup besar pada bagian *teller* hal ini jelas membuat kerugian dari pihak bank sementara untuk pengurangan dan penambahan fasilitas layanan pihak Bank belum dapat mengukur dengan pasti karena hanya dilakukan dengan jumlah transaksi nasabah tanpa ada pertimbangan dari besar biaya pengadaan yang harus dikeluarkan dan kerugian lain. Sistem pelayanan antrian pada Bank XYZ yang sekarang diterapkan untuk memberikan informasi pemanggilan nomor antrian namun tidak bisa digunakan untuk pengukuran jumlah layanan optimum yang tepat.

Untuk menangani permasalahan manajemen proses antrian yang terjadi dapat digunakan aplikasi pengukuran jumlah layanan optimum untuk mengukur jumlah layanan yang optimum dari setiap unit Bank XYZ, sehingga informasi hasil pengukuran dari aplikasi pengukuran jumlah layanan optimum tersebut dapat membantu pihak logistik Bank XYZ dalam pengadaan fasilitas layanan (*teller*) untuk berikutnya agar terjadi keseimbangan antara jumlah *teller* dan jumlah nasabah yang harus dilayani. Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis mengusulkan sebuah penelitian dengan judul “**Penerapan Teori Antrian Untuk Informasi Pengukuran Jumlah Layanan Optimum Pada Bank Unit XYZ**”.

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas berdasarkan uraian permasalahan diatas adalah “Bagaimana menerapkan metode teori antrian untuk penyajian informasi jumlah layanan optimum pada bank XYZ ?”.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

Dari permasalahan diatas dilakukan pembatasan terhadap permasalahan dengan tujuan untuk lebih menjelaskan arah penelitian. Adapun pembatasan masalahnya sebagai berikut :

1. Struktur sistem antrian hanya pada jenis *multichannel, single phase system* sistem m/m/c dan menggunakan disiplin antrian *first come first served* (FCFS)
2. Pengambilan data pada pelayanan transaksi kas utama bagian teller pada Bank Unit XYZ yang dilakukan selama 5 hari.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah penerapan teori antrian untuk penyajian informasi manajemen pengukuran jumlah layanan optimum (*teller*) sehingga dari hasil yang diperoleh diharapkan dapat membantu untuk membuat keputusan terkait penambahan atau pengurangan fasilitas layanan (*teller*).

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan setelah penelitian ini adalah :

1. Hasil yang diperoleh dapat mendukung keputusan terkait strategi pelayanan, seperti menentukan jumlah layanan optimum dengan menyeimbangkan antara biaya pengadaan fasilitas, biaya kerugian kehilangan nasabah dan panjang antrian itu sendiri.
2. Memudahkan bagian logistik dalam pengukuran total biaya pengadaan fasilitas dari tiap unit Bank.
3. Berkurangnya waktu nganggur teller untuk antrian dan mengoptimalkan waktu tunggu dari nasabah.