

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Suatu perusahaan pasti membutuhkan manajemen operasional untuk meningkatkan produktivitas kinerja yang berdampak bagi pelanggan. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa layanan, seperti perbankan membutuhkan suatu manajemen operasional untuk membuat sistem yang lebih baik dari sistem telah dimiliki sebelumnya. Salah satu masalah yang sering muncul dalam industri perbankan ialah permasalahan mengenai antrian. Masalah antrian merupakan salah satu masalah yang sangat perlu diperhatikan. Kejadian antrian timbul ketika jumlah fasilitas pelayanan jasa lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah tenaga yang melayani suatu sistem tersebut (Taha,2003).

Hal tersebut nampak dialami pada salah satu industri perbankan di Kota Malang. salah antrian muncul terlihat pada antrian teller pada suatu bank BUMN di wilayah Malang. Bank BUMN dimaksud ialah PT. Bank ABC. PT Bank ABC melayani setoran, penarikan, pemindahan, serta pembayaran tagihan. Penumpukan pada antrian teller sering nampak terjadi, khususnya pada saat istirahat siang dan pada waktu-waktu tertentu.

Proses antrian sendiri dimulai saat pelanggan-pelanggan yang memerlukan pelayanan mulai datang dan mendapat nomor antrian. Proses antrian sendiri merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrian jika belum dapat dilayani, dilayani dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut sesudah dilayani (Kakiay, 2004).

Dalam penelitian sebelumnya, dikatakan hasil optimal dari suatu pelayanan akan berdampak pada banyak hal. Hal yang sangat dominan terlibat adalah dalam hal ini adalah jumlah loket layanan, waktu, dan sistem antrian yang diterapkan. Dalam hal ini kepuasan dari pelanggan dan keuntungan bagi penyedia jasa merupakan tujuan dari penerapan suatu sistem (Ullah dkk, 2014) (Ahmed SZ, 2016).

Hal yang wajar jika setiap orang selalu mengharapkan untuk mendapatkan fasilitas pelayanan yang terbaik dengan waktu penungguan yang sebentar. Seringnya timbul antrian yang panjang akan mengakibatkan adanya ketidakpuasan bahkan hilangnya pelanggan. Dalam banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk

mencegah timbulnya antrian. Permasalahannya adalah apakah memadai secara ekonomis antara perbaikan sistem baru (seperti, penambahan pelayanan; memperbarui alat-alat; menerapkan sistem antrian baru dan sebagainya) dibandingkan dengan keadaan pada sistem sebelumnya. Biaya yang dikeluarkan karena pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan sampai di bawah tingkat yang dapat diterima. Salah satu cara untuk memperbaiki fasilitas pelayanan dapat direncanakan dengan suatu metode. Sangat dimungkinkan dengan modifikasi sistem layanan.

Suatu Inovasi selalu berkembang untuk memudahkan para penyedia jasa dan pelanggan yang dapat berupa ide-ide maupun sistem baru yang bertujuan menguntungkan semua pihak. Persaingan antara penyedia layanan jasa semakin ketat sehingga inovasi-inovasi baru perlu dilakukan untuk memenangkan persaingan dan meningkatkan mutu dari penyedia layanan jasa seperti yang selalu dilakukan oleh bank ABC. Konsep manajemen antrian antara lain berupa ide-ide manajemen antrian seperti (Shortest Process First (SPF), First Come First Serve (FCFS), Single Queue (SQ), Multiple Queue (MQ), Diffuse Queue (DQ) dan Head of Queue (HQ) (Ahmed dkk, 2016).

ABC sendiri saat ini menerapkan sistem Multi Channel Multi Phase yang dianggap dapat memenuhi optimalisasi layanan dengan mempunyai kelebihan seperti pelanggan dilayani pada beberapa loket dengan sistem first come first served sehingga dapat meminimalkan jumlah antrian dengan membuka banyak loket.

Dalam penelitian ini dicoba untuk merencanakan sistem antrian dengan mengubah jumlah loket pelayanan. Hal lain yang dilakukan untuk meningkatkan layanan dengan mengurangi waktu pelayanan. Selain itu sistem perbankan yang semakin berkembang pesat dewasa ini mendorong dunia perbankan untuk terus berinovasi dengan mengoptimalkan kemajuan teknologi atau biasa disebut dengan *Fintech (Financial Technology)*. Maraknya aplikasi online berbasis *Fintech* membuat dunia perbankan saat ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan uang saja, tetapi lebih sebagai lembaga keuangan. Dimana bank juga dapat memberikan solusi terhadap permasalahan keuangan yang dimiliki oleh nasabahnya.

Penelitian ini juga akan menganalisa sistem antrian pada bank ABC yang menggunakan sistem antrian *multi-channel* dan *multi-phase* beserta hasil dan dampaknya dengan menggunakan data dari hasil pencatatan dalam beberapa waktu.

Tabel 1.1 Jenis Transaksi pada Loker Pelayanan Teller PT. Bank ABC Kota Malang

Jenis Transaksi	Loker Teller				
	1	2	3	4	5
Customers	875	859	863	869	870
Setor Tunai	493	480	489	502	480
Tarik Tunai	130	140	146	153	155
Transfer	252	239	228	214	235

Tabel 1.2 Data Transaksi pada Loker Pelayanan Teller PT. Bank ABC Kota Malang

Waktu dan Jumlah Nasabah	Hari				
	1	2	3	4	5
Rata-rata Waktu Transaksi	210.214	166.082	182.452	145.542	212.833
Jumlah Nasabah Yang tidak Terlayani	≈ 22	≈ 17	≈ 19	≈ 15	≈ 22

Dari data tersebut diatas dapat disampaikan bahwa masih terdapat nasabah yang tidak terlayani pada loket pelayanan teller antara 15 – 22 nasabah atau 19 nasabah per-hari.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah cara menentukan jumlah petugas *teller* dalam upaya mempersingkat lama waktu tunggu pelayanan transaksi *teller* ?
2. Bagaimana cara lain mengatasi antrian dengan menggunakan kemajuan teknologi dalam dunia perbankan agar nasabah tetap loyal pada bank ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Menentukan jumlah petugas teller dalam upaya mempersingkat waktu tunggu antrian dan jumlah petugas *teller* pada transaksi *teller* di PT Bank ABC.
2. Menentukan cara-cara apa sajakah yang dapat digunakan untuk meminimalkan antrian dengan menggunakan teknologi yang dimiliki oleh PT Bank ABC.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Mengetahui jumlah teller yang dapat mempersingkat waktu pada PT Bank ABC.
2. Mengetahui fasilitas yang berbasis teknologi yang dimiliki oleh PT Bank ABC yang paling banyak digunakan oleh nasabah untuk mengurangi antrian di teller.

1.5. Batasan Penelitian

1. Ruang lingkup pada penelitian ini dibatasi pada masalah antrian pada teller PT Bank ABC Kota Malang.

1.6. Asumsi Penelitian

1. Data waktu proses yang digunakan mewakili keseluruhan proses pada teller PT Bank ABC Kota Malang.