

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dengan bertambahnya penduduk belakangan ini yang meningkat maka kebutuhan masyarakat terhadap transaksi perbankan ikut meningkat.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, memuaskan nasabahnya adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat yang luas.

Untuk memenangkan persaingan dalam suatu perusahaan perbankan sangat sulit dengan kemajuan teknologi dan era globalisasi yang berkembang saat ini, menyebabkan cara pandang nasabah terhadap pelayanan suatu perusahaan semakin terdidik, sehingga nasabah semakin tahu akan hak-haknya yang harus diperoleh dari perusahaan perbankan tersebut. Oleh karena itu dapat dipahami bahwa dengan meningkatkan mutu pelayanan oleh suatu perusahaan perbankan merupakan suatu cara yang nyata dalam memenangkan persaingan dan mempertahankan nasabah.

Dalam upaya untuk meminimasi ketidakpuasan nasabah, perusahaan harus mencari strategi bagaimana cara perusahaan dapat memberikan pelayanan yang terbaik buat nasabah atau nasabahnya. PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Jatiuwung Tangerang yang terletak di Jalan Gatot Subroto Tangerang, merupakan salah satu perusahaan jasa

yang bergerak di bidang perbankan, ingin mengevaluasi pelayanan dimana salah satunya adalah pelayanan terhadap nasabah. Pada waktu-waktu tertentu unit pelayanan tampak penuh dengan nasabah yang menunggu untuk dilayani sehingga kasir menjadi sangat sibuk, tetapi kadang pula terlihat pekerja menganggur karena nasabah yang datang jumlahnya sedikit. Jika jumlah kasir terlalu banyak dampaknya adalah fasilitas pelayanan yang tidak digunakan secara optimal dan tidak produktifnya kerja dari kasir akibat menganggur, sedangkan jika jumlah kasir terlalu sedikit dampak bagi pihak nasabah adalah kehilangan waktu yang ada yang berarti pula kehilangan pendapatan sehingga memungkinkan nasabah meninggalkan sistem jika terlalu lama menunggu. Pelayanan yang kurang optimal juga akan berdampak pada berpindahnya nasabah ke bank lain yang lebih memuaskan. Oleh karena itu, BRI mempunyai rencana untuk menambah jumlah kasir guna mengantisipasi berpindahnya nasabah ke bank lain, tetapi sebelumnya pihak BRI ingin mengevaluasi apakah pelayanan perusahaan yang diberikan saat ini perlu ditingkatkan atau tidak. Dengan latar belakang yang diuraikan di atas maka perlu untuk ditinjau kembali jumlah loket yang optimal pada perusahaan tersebut. Untuk itu penulis ingin melakukan penelaahan dalam bentuk tugas akhir dengan judul:

**“USULAN JUMLAH LOKET TRANSAKSI NASABAH
DI PT. BANK RAKYAT INDONESIA CABANG JATIWUNG
TANGERANG”**

1.2 Perumusan Masalah

Dari penjelasan diatas maka pokok permasalahan penelitian ini adalah panjangnya antrian yang terjadi pada loket transaksi nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia pada jam-jam tertentu, maka pokok permasalahan dalam penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Berapa rata-rata jumlah nasabah dan rata-rata lamanya nasabah dilayani oleh kasir?
2. Bagaimana karakteristik jumlah kedatangan dan waktu pelayanan nasabah pada loket transaksi di perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Jatiuwung Tangerang?
3. Apa jenis model antrian yang terjadi pada loket transaksi nasabah tersebut?
4. Berapa jumlah loket yang optimal dengan menggunakan perhitungan teori antrian dan model keputusan ongkos total?

1.3 Tujuan Penelitian

Pemecahan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui rata-rata kedatangan nasabah yang melakukan transaksi dan rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk melayani nasabah.
2. Untuk mengetahui karakteristik jumlah kedatangan dan pelayanan nasabah di perusahaan tersebut.
3. Untuk mengetahui model antrian pada loket transaksi nasabah tersebut.

4. Untuk mengetahui jumlah loket yang optimal dengan menggunakan model keputusan.

1.4 Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak meluas, maka perlu dibuat batasan-batasan yang diperlukan dalam memecahkan masalah ini. Batasan-batasan itu adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada loket transaksi nasabah di perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Jatiuwung Tangerang.
2. Penelitian dilakukan mulai tanggal 3 April 2007 sampai dengan 12 April 2007.
3. Jumlah kedatangan dan lamanya waktu pelayanan pelanggan merupakan data yang akan digunakan dalam penelitian antrian pada loket transaksi nasabah di perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Jatiuwung Tangerang.
4. Penambahan atau pengurangan jumlah loket tidak berpengaruh pada ruang tunggu nasabah.
5. Nasabah adalah orang yang datang untuk melakukan transaksi di perusahaan PT. Bank Rakyat Indonesia cabang Jatiuwung Tangerang.
6. Populasi nasabah adalah masyarakat yang melakukan transaksi di tempat penelitian dilakukan.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam tugas akhir ini ditulis dan disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Pembatasan Masalah, dan Sistematika Masalah.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori untuk pembahasan dan pemecahan masalah yang berhubungan dengan teori antrian, yang sangat berhubungan dengan cara pengolahan data dari hasil pengumpulan data.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab III ini dijelaskan mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan pada pelaksanaan penelitian serta pengumpulan dan hasil pengolahan data dalam bentuk kerangka pemecahan masalah pada sistem antrian yang terjadi

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Berisi mengenai gambaran umum perusahaan, data-data yang diperlukan yaitu data jumlah kedatangan pelanggan

perselang waktu, dan waktu pelayanan, serta data ongkos fasilitas, ongkos pelanggan menunggu. yang kemudian data tersebut diolah sehingga dapat dijadikan suatu informasi dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi dalam bab ini juga dibahas tentang analisa terhadap pemecahan masalah yang dihadapi dan diperoleh dari pengolahan data serta pembahasan yang ada berdasarkan alternatif yang ada.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan mengenai yang didapat dari hasil analisis pengolahan data dan memuat saran-saran yang memberikan suatu usulan sehingga bermanfaat bagi perusahaan tersebut.