

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Suatu bank yang mengalami perkembangan diikuti dengan semakin bertambahnya jumlah nasabah, dengan melayani sebanyak mungkin nasabah, dengan menggunakan fasilitas yang ada dapat memberikan pelayanan yang memadai sehingga hubungan dengan nasabah dapat dipertahankan (Maghfirah, M., Pasigai, M. A., & Abdi, M. N. 2019). Sistem antrian PT. Bank XYZ telah mengalami perubahan. Pada awalnya menggunakan model antrian yang sederhana, yaitu nasabah mengantri dalam sebuah jalur lalu memilih *teller* yang kosong yang dikenal dengan model –T kemudian dilanjutkan dengan model dimana setiap *teller* memiliki jalur antrian masing – masing sehingga nasabah bebas untuk memilih *teller* mana yang kosong namun memberatkan nasabah karena harus berdiri di dalam antrian. Berkembangnya zaman sekarang menggunakan antrian otomatis, dimana nasabah mengambil nomor antrian dan menunggu nomor tersebut dipanggil.

Mengikuti model antrian dari masa ke masa, PT. Bank XYZ. mengalami kemajuan dalam melayani nasabah. Tetapi jumlah nasabah yang tiap tahun meningkat mengakibatkan masalah dalam antrian, dimana tingkat antriannya sangat tinggi dan membuat nasabah lebih lama menunggu terutama pada waktu – waktu tertentu seperti awal bulan, dan mendekati hari raya dimana kunjungan nasabah meningkat. Dari hasil pengamatan, PT. Bank XYZ. Terdapat 2 *teller* yang ditempatkan pada sistem antrian untuk melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi penyetoran, penarikan tunai dan transfer uang di saat pandemik COVID-19. Hal ini mengakibatkan sering terjadi penumpukan antrian yang cukup banyak dan nasabah membutuhkan waktu cukup lama untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan.

Tabel 1. 1 Rata – rata waktu tunggu nasabah dalam antrian selama 2 jam di PT.

Bank XYZ

No	Hari	Jumlah Nasabah	Rata - rata waktu tunggu dalam antrian (menit)	
			Teller 1	Teller 2
1	Senin	29	20	24
2	Selasa	32	27	27
3	Rabu	24	26	27
4	Kamis	25	25	21
5	Jumat	25	21	13
6	Senin	25	19	11
7	Selasa	20	11	15

Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama akan dapat merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyak waktu yang terbuang selama menunggu 11 – 27 menit waktu tunggu nasabah dalam antrian hingga dilayani. Disamping itu pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian karena akan mengurangi efisiensi dan efektifitas kerja dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada masyarakat (Faisal, F., 2005). Untuk mengatasi fenomena di atas, penggunaan model antrian dapat membantu pihak PT. Bank XYZ. Dalam merancang sistem operasional dalam melayani nasabah agar proses transaksi dapat berjalan optimal. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar waktu yang telah ditentukan bahkan lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan maka dapat meminimalisasi kerugian bagi pihak bank maupun pihak nasabah. Oleh sebab itu alasan kenapa ambil antrian adalah : sering terjadi penumpukan antrian yang cukup banyak dan membutuhkan waktu cukup lama untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan.

## 1.2 Perumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi pada PT. Bank XYZ ini yaitu terdapat antrian yang sangat panjang. Hal ini disebabkan karena banyaknya transaksi pada bagian *teller* baik itu melakukan transaksi seperti penyetoran, penarikan tunai dan transfer uang. Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah, maka permasalahan yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut.

1. Berapa jumlah *teller* yang tepat untuk mengurangi waktu tunggu nasabah dengan perhitungan antrian model jalur berganda M/M/S ?
2. Pada simulasi promodel, berapa jumlah *teller* yang tepat untuk mengurangi jumlah antrian nasabah ?

### **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, agar permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari apa yang menjadi tujuan dilaksanakannya penelitian, maka penelitian ini dibatasi dalam hal-hal, yaitu :

1. Penelitian dilakukan di PT.Bank XYZ.
2. Data yang digunakan khusus data antrian nasabah pada *teller*.
3. Pengambilan data dilaksanakan selama 7 (tujuh) hari kerja 4 (empat) jam di hari biasa saat pandemik COVID-19.
4. Software yang digunakan yaitu Promodel 2016 digunakan untuk simulasi model, SPSS statistic 25 digunakan untuk Uji Distribusi Data, dan QM for Windows digunakan untuk mengetahui kinerja antrian M/M/S
5. Tidak menghitung biaya menunggu nasabah dan biaya penambahan fasilitas.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang diatas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Menentukan jumlah *teller* yang dapat mengurangi antrian berdasarkan jumlah pelanggan.
2. Memberikan usulan perbaikan pada sistem pelayanan berdasarkan analisa yang telah dilakukan.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I           Pendahuluan**

Memberi gambaran umum tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

#### **BAB II           Landasan Teori**

Berisi mengenai landasan teori yang berhubungan dengan tema penelitian yang diambil dan mengemukakan teori dasar yang terkait dengan pokok permasalahan serta teori yang membantu pengolahan dan analisa data

### **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini menjelaskan tentang kerangka berfikir yang dirancang sebagai langkah awal penelitian dan studi literatur sebagai masukan dari peneliti.

### **BAB IV Pengolahan Data dan Analisa**

Berisi tentang data – data yang didapat pada saat melakukan penelitian, data tersebut berasal dari internal perusahaan maupun external perusahaan. Kemudian data di olah dan di analisa sesuai dengan permasalahan yang telah diidentifikasi.

### **BAB V Kesimpulan dan Saran**

Bab ini merupakan bagian akhir dari penyusunan tugas akhir yang berisi kesimpulan yang ditarik dari hasil pengolahan data dan analisa data serta saran.