

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada zaman sekarang segala hal dituntut serba cepat termasuk pelayanan yang diberikan oleh setiap perusahaan. Perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan merupakan perusahaan yang mengutamakan cepat dan optimalnya pelayanan yang diberikan kepada konsumen atau nasabah.

Perbankan sendiri merupakan jenis perusahaan yang memberikan peran besar dalam pertumbuhan ekonomi pada suatu negara. Bank merupakan sebuah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup orang banyak (UU RI nomor. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2).

Persaingan perbankan di Indonesia sendiri sangatlah ketat dengan jumlah bank yang terbilang banyak, pada Mei 2018 Indonesia memiliki 115 Bank Umum dan 1.607 Bank Perkreditan Rakyat. Pertumbuhan jumlah bank dan kantor perbankan di Indonesia dapat dilihat pada tabel 1.1 dan 1.2.

Tabel 1.1
Jumlah Bank

Tahun	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bank Umum	120	119	118	116	115	115
Bank Perkreditan Rakyat	1.635	1.643	1.636	1.633	1.619	1.607

Sumber: Statistik Perbankan Indonesia – Vol. 16, No. 6, Mei 2018

Berdasarkan pada tabel 1.1 menunjukkan pertumbuhan yang terjadi pada jumlah perusahaan bank yang ada di Indonesia dalam periode tahun 2013 sampai dengan Mei 2018. Dapat dilihat bahwa dari perkembangannya jumlah bank yang ada di Indonesia mengalami penurunan namun apabila dilihat berdasarkan jumlah bank yang ada di Indonesia masih terbilang banyak.

Tabel 1.2
Jumlah Kantor

Tahun	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Bank Umum	31.847	32.739	32.949	32.730	32.285	31.966
Bank Perkreditan Rakyat	4.678	4.895	5.982	6.075	6.192	6.225

Sumber: Statistik Perbankan Indonesia – Vol. 16, No. 6, Mei 2018

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dilihat perkembangan kantor bank yang terdapat di Indonesia, pada perkembangan jumlah kantor perbankan sendiri mengalami kenaikan berbanding terbalik dengan perkembangan jumlah bank di Indonesia

Walaupun pada tabel 1.1 menunjukkan adanya pengurangan pada jumlah perbankan yang ada di Indonesia baik itu Bank Umum maupun Bank Perkreditan Rakyat. Namun jumlah bank dan kantor yang ada di Indonesia masih termasuk banyak. Dengan persaingan yang ketat para pihak perbankan berusaha untuk memberikan produk-produk atau penawaran-penawaran yang menarik guna mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah, selain memberikan penawaran yang menarik pihak bank juga harus dapat memberikan dan mengoptimalkan pelayanan sehingga para nasabah merasa puas saat mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

Masalah yang sering ditemui dalam sistem pelayanan pada suatu perusahaan perbankan adalah masalah panjangnya antrian nasabah yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan baik oleh Teller maupun *customer service*. Panjang antrian dapat dijadikan sebagai salah satu hal untuk mengukur sudah atau belum optimalnya sistem antrian yang diterapkan oleh sebuah perusahaan khususnya perusahaan perbankan.

Antrian timbul dikarenakan kebutuhan akan layanan melebihi dari kemampuan (fasilitas layanan), sehingga penggunaan fasilitas layanan yang datang tidak bisa segera mendapatkan pelayanan dikarenakan kesibukan layanan, dan mengharuskan konsumen (nasabah) yang tiba menunggu untuk beberapa waktu sampai mendapat giliran untuk mendapatkan pelayanan.

Apabila ketidakseimbangan antara pelanggan dengan fasilitas pelayanan terjadi secara terus-menerus akan menciptakan antrian yang panjang. Antrian yang Panjang dapat memperbesar kemungkinan nasabah kecewa terhadap pelayanan yang diberikan dan akan mengakibatkan pindahnya nasabah tersebut. Dalam menanggulangi itu semua suatu bank dapat melakukan beberapa cara yaitu melakukan evaluasi terhadap sistem antrian yang diterapkan atau menambah jumlah fasilitas pelayanan yang ada sehingga panjangnya antrian pada suatu bank dapat berkurang. Namun apabila bank menambah fasilitas pelayanan (Teller) secara otomatis biaya yang dikeluarkan oleh bank untuk fasilitas pelayanan akan bertambah, dan apabila jumlah fasilitas pelayanan melebihi jumlah kedatangan konsumen akan memperbesar probabilitas atau kemungkinan fasilitas pelayanan

mengganggu karena tidak ada konsumen untuk dilayani sehingga akan memberikan kerugian kepada perusahaan secara tidak langsung.

Sehingga hal ini mengharuskan pihak perbankan menyesuaikan jumlah fasilitas pelayanan sesuai dengan jumlah nasabah dengan kemampuan fasilitas pelayanan itu sendiri, Sehingga tidak terjadi sebuah antrian yang Panjang maupun kondisi dimana fasilitas pelayanan mengganggu.

PT. Bank Bukopin adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan dan berfokus pada segmen ritel, terdiri dari segmen mikro, UKM, dan consumer serta didukung oleh segmen komersial. Per 28 Februari 2018 Bank Bukopin memiliki 1 kantor pusat, 43 kantor cabang utama, 175 kantor cabang pembantu, 103 kantor kas, 22 kantor fungsional (layanan mikro), 21 *payment point*, 8 layanan pickup service, serta didukung oleh lebih dari 31.000 unit PPOB (Payment Point Online Bukopin), Dan 863 mesin ATM.

PT. Bank Bukopin memiliki beberapa misi yaitu Memberikan solusi jasa keuangan yang unggul dan komprehensif yang memenuhi kebutuhan nasabah dalam dunia usaha, individu, dan keluarga, untuk mencapai misi tersebut Bank Bukopin harus selalu fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah baik itu berupa kecepatan dalam pelayanan, maupun kemudahan dalam mendapatkan pelayanan bagi para nasabah.

PT. Bank Bukopin memiliki kantor pusat yang berlokasi di DKI Jakarta dan beroperasi di Jakarta selatan. Dikarenakan Bank Bukopin pusat beroperasi di DKI Jakarta yang merupakan wilayah atau daerah pusat perekonomian Indonesia sehingga persaingan yang dihadapi oleh Bank Bukopin pusat sangatlah ketat,

banyak pesaing yang berusaha memberikan pelayanan yang lebih baik dari Bank Bukopin dan memberikan penawaran yang lebih menarik. Hal ini mengharuskan Bank Bukopin untuk memberikan penawaran-penawaran yang menarik dan memberikan pelayanan yang optimal terutama dalam hal antrian.

Bank Bukopin sendiri sudah menerapkan sistem E-Banking seperti ATM, Internet Banking Bukopin, Bukopin Mobile, Bukopin SMS Banking, Mini ATM Bukopin, Virtual Account dan Phone Banking yang masing-masing memiliki fitur-fitur tersendiri dan memiliki salah satu tujuan untuk meminimalisir kemungkinan terjadinya antrian yang terdapat pada teller perusahaan. Namun terdapat batasan-batasan dalam suatu sistem E-Banking itu sendiri seperti batasan dalam jumlah penarikan uang tunai dengan jumlah besar untuk Bank Bukopin sendiri penarikan tunai pada ATM memiliki batas Rp. 10.000.000 apabila melebihi batas Tarik tunai tersebut nasabah di haruskan menarik tunai melalui teller secara langsung, salah satu batasan lainnya adalah nasabah tidak dapat melakukan kliring melalui E-banking sehingga di haruskan mendatangi teller perusahaan secara langsung. Selain batasan-batasan yang dimiliki oleh suatu sistem E-Banking budaya atau kebiasaan yang terdapat dalam masyarakat juga mempengaruhi keberhasilan penerapan suatu sistem E-Banking dalam mengurangi antrian dalam teller. Masyarakat khususnya di Indonesia sudah memiliki kebiasaan melakukan transaksi secara face to face (secara langsung) melalui teller kebiasaan ini juga didukung dengan terbentuknya asumsi bahwa transaksi melalui E-Banking memiliki resiko yang besar terutama dalam hal keamanan data sehingga nasabah lebih memilih mendatangi teller secara langsung untuk menghindari resiko terjadinya kehilangan maupun bocornya data.

Pada saat ini Bank Bukopin Pusat memiliki 3 fasilitas pelayanan (Teller) namun terdapat pada hari-hari tertentu dimana kondisi sistem pelayanan memiliki antrian yang panjang dan pada hari lainnya sistem pelayanan tidak memiliki antrian nasabah yang menimbulkan pelayanan menganggur.

Oleh karena itu di butuhkan adanya penilaian ulang terhadap sistem antrian yang digunakan oleh Bank Bukopin pusat dengan menganalisis sistem antrian yang sedang diterapkan, sehingga Bank Bukopin pusat dapat memberikan pelayanan yang optimal dan meminimalisir waktu tunggu yang di butuhkan nasabah.

Maka dari itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dan dituangkan dalam usulan penelitian dengan judul “**Analisis Sistem Antrian Pada Teller Bank (Observasi pada Bank Bukopin Pusat Jakarta Selatan).**”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, sehingga dapat diidentifikasi masalah-masalah dalam penelitian, yaitu:

1. Bagaimana kinerja sistem antrian yang di terapkan oleh Bank Bukopin saat ini ?
2. Bagaimana kinerja sistem antrian Bank Bukopin pada tingkat optimal ?

1.3 Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai kinerja sistem antrian yang diterapkan oleh Bank Bukopin Pusat Jakarta Selatan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis:

1. kinerja sistem antrian yang di terapkan oleh Bank Bukopin saat ini.
2. Kinerja sistem antrian Bank Bukopin pada tingkat yang optimal.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik aspek Keilmuan maupun aspek Terapan Ilmu:

1.4.1 Aspek Keilmuan

Hasil penilitan ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi kepada peneliti selanjutnya yang memiliki permasalahan yang sama yaitu mengenai sistem antrian.

1.4.2 Aspek Terapan Ilmu

Hasil penilitian ini diharapkan dapat berguna bagi Bank Bukopin pusat Jakarta Selatan sebagai masukan atau bahan evaluasi terhadap sistem antrian yang sudah ada.

1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Bukopin Pusat yang berlokasi Jl. MT. Haryono Kav. 50-51, Jakarta Selatan, DKI Jakarta.

1.5.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 11 bulan yaitu mulai dari bulan Februari 2019 sampai Januari 2020. Untuk lebih jelasnya kegiatan penelitian terlampir pada lampiran 1.