

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pertumbuhan penduduk di dunia semakin meningkat. Hal tersebut dibuktikan dengan jumlah penduduk di dunia mencapai 7,7 miliar pada tahun 2020 menurut situs resmi *United Nation*. Dengan pertumbuhan penduduk yang cukup pesat tersebut, menimbulkan permintaan akan fasilitas pelayanan juga semakin meningkat. Terutama pada fasilitas pelayanan jasa.

Perusahaan jasa berlomba – lomba menyediakan fasilitas pelayanan yang optimal agar dapat menarik minat pelanggan sebanyak – banyaknya dan dapat bersaing dengan perusahaan lain yang sejenis. Menurut Lukman (2011) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan faktor penting yang harus dijaga oleh perusahaan jasa. Karena dengan pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan jasa, maka akan meningkatkan loyalitas pelanggan terhadap perusahaan jasa tersebut. Dengan loyalitas pelanggan yang tinggi terhadap suatu perusahaan jasa, maka pelanggan akan memakai jasa dari perusahaan jasa itu secara berulang – ulang karena telah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa. Hal itu dapat meningkatkan profit dari perusahaan jasa yang berdampak pada pertumbuhan perusahaan jasa itu dimasa yang akan datang.

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, maka perusahaan jasa harus memenuhi permintaan dari pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat. Maka perusahaan jasa harus menyediakan fasilitas pelayanan yang mampu melayani dari banyaknya permintaan pelanggan.

Dalam pengadaan fasilitas pelayanan yang banyak untuk memenuhi banyaknya permintaan pelanggan. Maka perusahaan jasa harus menanggung biaya lebih mahal untuk menambah fasilitas pelayanan. Hal tersebut berisiko mengurangi pendapatan yang diterima perusahaan jasa dari yang seharusnya diterima, karena biaya penambahan fasilitas pelayanan yang cukup mahal.

Atas dasar biaya penambahan fasilitas pelayanan itu cukup mahal, maka perusahaan jasa hanya menyediakan beberapa fasilitas pelayanan saja demi meningkatkan pendapatan perusahaan jasa. Karena penyediaan fasilitas pelayanan yang tidak sesuai dengan banyaknya permintaan pelanggan, menimbulkan fasilitas pelayanan menjadi sibuk dan pelanggan harus menunggu dahulu sebelum mendapatkan pelayanan. Maka terciptalah antrian pelanggan pada fasilitas pelayanan tersebut. Hal ini menyebabkan fenomena antri menjadi suatu kegiatan yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Ma'arif dan Tanjung (2003) antrian adalah situasi barisan tunggu dimana jumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi pelayanan) sehingga pendatang harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar dilayani.

Untuk terciptanya kinerja antrian yang efisien maka diterapkanlah teori antrian. Menurut Heizer dan Render (2016) teori antrian adalah ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian dan merupakan orang-orang atau barang dalam barisan

yang sedang menunggu untuk dilayani atau meliputi bagaimana perusahaan dapat menentukan waktu dan fasilitas yang sebaik-baiknya agar dapat melayani pelanggan dengan efisien.

Menurut Siswanto (2007) adanya perbedaan antara jumlah permintaan terhadap fasilitas pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani menimbulkan dua konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian dan timbulnya pengangguran fasilitas pelayanan. Hal ini dilakukan supaya perusahaan jasa dapat menentukan jumlah fasilitas sebaik mungkin sehingga dapat melayani pelanggan secara efisien dan kepuasan konsumen dapat tercapai serta perusahaan jasa dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam pelayanan.

Untuk melihat penerapan sistem antrian ini pada salah satu perusahaan jasa yaitu bank terutama pada fasilitas pelayanan teller maka penulis memilih PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis sebagai objek yang akan diteliti.

PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis berlokasi di Jalan Jend. Sudirman No.51, Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat. PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis melayani berbagai layanan bank kepada nasabahnya seperti simpanan pinjaman, simpanan, pengecekan kurs, pengajuan kredit, transfer dana, setor tunai, penarikan langsung, hingga pembuatan akun rekening. Selain itu, PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis juga memiliki banyak produk lain seperti program KPR, layanan internet banking dan mobile banking untuk mendukung aktivitas nasabah yang mobile.

Pada saat-saat tertentu, banyak nasabah yang datang ke PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis sehingga terjadi kesibukan pada pelayanan teller dan sistem antrian juga tidak dapat dikendalikan. Pada antrian tersebut akan terlihat beberapa nasabah merasa kurang nyaman karena bosan dan waktunya terbuang hanya untuk antri. Bahkan, tidak jarang pula beberapa Nasabah memilih untuk meninggalkan antrian karena terlalu panjang dan lama. Hal ini dapat merugikan Bank Tabungan Negara karena kurang efektif dalam kinerjanya. Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis terdapat 1 Teller yang dipekerjakan untuk melayani nasabah.

Berikut Tabel 1.1 tentang data kedatangan nasabah PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis :

Tabel 1.1 Data Kedatangan Nasabah  
PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis

Hari/Tanggal	Jumlah Nasabah
Senin, 31 mei 2021	82
Selasa, 1 Juni 2021	76
Rabu, 2 Juni 2021	85
Kamis, 3 Juni 2021	89
Jumat, 4 Juni 2021	72

*Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis*

Adanya permasalahan jumlah teller yang tepat pada sistem antrian PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis menarik perhatian penulis untuk mengadakan penelitian guna menganalisis masalah antrian tersebut. Hal ini dilakukan supaya masalah antrian dapat dikurangi pada saat ramai dan mengurangi kemungkinan adanya Teller menganggur sehingga pihak PT. Bank

Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis dapat memberikan kinerja yang optimal dalam pelayanan. Hasil penelitian tersebut nantinya akan disajikan dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul : “Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Teller Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan di bagian latar belakang maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Sistem Antrian Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis
2. Bagaimana Pengoptimalan Pelayanan Teller Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis dengan Menggunakan Model Antrian

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Analisis Sistem Antrian yang optimal Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis
2. Pelayanan Teller Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis yang optimal

## **1.4 Kegunaan Hasil Penelitian**

1. Bagi Perusahaan

Merupakan suatu informasi yang nantinya dapat digunakan sebagai masukan dan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan

dalam melaksanakan kegiatannya khususnya dalam Sistem Antrian dan Pelayanan Teller

## 2. Bagi Pihak Lain

Sebagai sumber informasi yang kiranya dapat memberikan manfaat untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan, petunjuk untuk keperluan penelitian pada masalah yang sama atau sebagai masukan bagi pihak lain yang membutuhkan.

### **1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Cabang Ciamis merupakan salah satu pusat Bank yang berlokasi di Jl. Jend. Sudirman No.51 , Ciamis, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211.

Penelitian ini direncanakan akan berlangsung selama tiga belas bulan yaitu bulan September 2020 sampai Oktober 2021. Kegiatan penelitian itu sendiri terdiri dari perencanaan bimbingan, penelitian, pengumpulan bahan, pengusulan penelitian, sidang usulan penelitian, penyusunan skripsi, dan sidang komprehensif.

(Jadwal terlampir pada Lampiran 1).