BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Antrian pada suatu bank sangat berpengaruh terhadap kondisi nasabah dalam menggunakan sistem pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Kondisi yang yang ada saat ini pada Bank BRI Kantor Cabang Cik Di Tiro yaitu memiliki 8 loket penyetoran dan pengambilan dana dengan jumlah nasabah yang sangat banyak per harinya, sehingga nasabah sering mengalami antrian yang cukup lama. Antrian ini sering terjadi karena jumlah nasabah yang sangat banyak dan pelayanan yang diberikan sering membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melayani tiap nasabah.

Adapun yang dimaksud dengan proses antrian adalah : "Suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian), dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut." [1]

Apabila nasabah sering mengalami antrian yang cukup lama, maka nasabah dapat kehilangan waktunya untuk hal yang lain dan akan terjadi pemborosan biaya tunggu. Selain itu pihak bank juga akan mengalami pemborosan dalam biaya pelayanan. Sedangkan tujuan dasar dari teori antrian adalah untuk meminimumkan dua total biaya yaitu biaya tunggu dan biaya pelayanan.

Bila pihak Bank BRI mempunyai fasilitas pelayanan lebih dari jumlah optimal, ini berarti membutuhkan investasi modal yang berlebihan, tetapi bila jumlahnya kurang dari jumlah optimal hasilnya adalah tertundanya pelayanan. Sistem antrian yang terjadi dapat sederhana atau sangat komplek yang akan dirumuskan dengan menggunakan teknik-teknik teori antrian.

Nasabah dalam menggunakan suatu fasilitas pelayanan membutuhkan kenyamanan dan kemudahan serta kecepatan dalam pelayanan. Oleh karena itu, jika pihak Bank BRI dapat memberikan semua itu maka akan banyak nasabah yang menggunakan produk dan jasa pelayanan yang yang ditawarkan. Tetapi jika pihak Bank BRI kurang dalam memberikan kepuasan kepada nasabah, maka akan ada kemungkinan nasabah akan berpindah ke bank yang lain.

Berangkat dari dasar pemikiran di atas. Penulis telah memilih suatu judul dalam penyusunan skripsi ini yaitu "ANALISIS ANTRIAN NASABAH PADA BANK BRI Kantor Cabang Cik Di Tiro."

1.2. RUMUSAN MASALAH

Tujuan operasional perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan semaksimal mungkin. Seperti dalam hal pelayanan dan antrian, jika bank dapat melayani nasabah dengan cepat, berarti bank dapat meminimumkan dua biaya yaitu biaya pelayanan dan biaya menunggu. Biaya menunggu atau biaya tidak langsung yaitu biaya yang terjadi selama individu berada dalam sistem antrian. Biaya menunggu ini mencakup biaya menganggurnya karyawan, kehilangan

---

[1] Richard Bonson, *Teori dan Soal-Soal Operation Research*, Cetakan 4, Erlangga, Jakarta, 1996, hal.308, alih bahasa Hans J. Waspakrik

penjualan, kehilangan langganan (nasabah), kemacetan sistem, dan kehilangan kepercayaan dalam manajemen. Biaya pelayanan atau biaya langsung adalah biaya penambahan fasilitas pelayanan yang terjadi untuk dapat mengurangi biaya menunggu. Biaya penambahan fasilitas pelayanan ini mencakup investasi dalam peralatan atau fasilitas, biaya pemasangan, biaya pelatihan karyawan dan pengeluaran tambahan untuk pemeliharaan.

Biaya pelayanan dan biaya menunggu terjadi bila tingkat kedatangan nasabah melebihi fasilitas pelayanan, ini berarti bahwa biaya pelayanan dan biaya menunggu berawal dari keputusan individu (nasabah atau calon nasabah) yang memutuskan untuk menggunakan fasilitas pelayanan dan memasuki suatu sistem antrian atau tidak menggunakan fasilitas pelayanan dan tidak memasuki suatu sistem antrian. Oleh karenanya bank perlu mengetahui seberapa tingkat antrian nasabahnya untuk dijadikan pertimbangan dalam mengambil keputusan.

Berangkat dari pokok pemikiran di atas, maka pokok permasalahan yang diambil adalah :

1. Bagaimana sistem antrian nasabah Bank BRI Kanca Cik Di Tiro yang terjadi saat ini ?
2. Apakah sistem antrian yang digunakan Bank BRI Kanca Cik Di Tiro saat ini sudah efisien ?

1.3. BATASAN MASALAH DAN ASUMSI

Sistem antrian yang terjadi dapat sederhana atau sangat komplek. Sistem yang sederhana dapat dirumuskan dengan menggunakan teknik-teknik teori antrian.

Untuk sistem yang lebih komplek membutuhkan analisa yang menggunakan simulasi.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini akan dibatasi hanya pada sistem antrian yang sederhana, dimana sumber populasi (input) tak terbatas, sehingga model antrian yang digunakan adalah model antrian tak terbatas (infinite). Biaya yang berpengaruh pada masalah antrian adalah biaya menunggu atau biaya tidak langsung yaitu biaya yang terjadi selama individu berada dalam sistem antrian dan biaya pelayanan atau biaya langsung yaitu biaya penambahan fasilitas pelayanan yang terjadi untuk dapat mengurangi biaya menunggu. Dimana penelitian ini akan dilakukan pada tanggal 19 Mei 2005 sampai dengan 16 Juni 2005. Metode penelitian yang digunakan yaitu populasi dan sampel dengan melakukan observasi langsung terhadap obyek penelitian.

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Adapun yang menjadi tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat antrian nasabah pada Bank BRI.
2. Untuk mengetahui besarnya biaya pelayanan dan biaya menunggu yang terjadi pada Bank BRI akibat dari adanya tingkat antrian.
3. Untuk mengevaluasi sistem antrian yang digunakan Bank BRI pada saat ini sudah dapat meminimumkan biaya pelayanan dan biaya menunggu.

1.5. MANFAAT PENELITIAN

1.5.1. Bagi Bank

Diharapkan dapat memberikan masukan-masukan dan bahan pertimbangan pada bank terhadap pelaksanaan kegiatan dimasa sekarang dan masa yang akan datang.

1.5.2. Bagi Fakultas

Diharapkan dapat menambah informasi dan masukan sekaligus merupakan bahan literatur bagi para mahasiswa dan pihak-pihak yang memerlukan.

1.5.3. Bagi Penulis

Dapat menambah pengetahuan praktis dan dapat membandingkan teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan penerapannya pada perusahaan.

1.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mengetahui lebih jelas dalm penyusunan skripsi ini, maka penulis sajikan sistematika penulisan skripsi sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini memuat ketentuan-ketentuan pokok penyusunan skripsi yang terdiri dari : latar belakang, pokok permasalahan, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini dibahas tentang teori yang mendasari analisis, yaitu : Elemen pokok dan karakteristik sistem antrian, sistem dan struktur antrian, model-model antrian dan aplikasi model antrian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Memuat gambaran singkat tentang BRI obyek yang diteliti dan data yang didapatkan selama penelitian serta rumus-rumus yang digunakan dalam penghitungan data.

BAB IV : ANALISA DATA

Di dalam bab ini memuat data, analisis dan pembahasan permasalahan yang terjadi.

BAB V : PENUTUP

Merupakan penutup dari penelitian yang berisi kesimpulan hasil data dan saran yang diperlukan sehubungan denga kesimpulan yang diperoleh.