# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi era globalisasi di dunia industri, masing – masing pelaku industri telah melakukan berbagai tindakan menuju perbaikan dengan berbagai sumber daya yang mereka miliki. Sistem ekonomi dan dunia usaha (bisnis) pada dunia industri sebagian besar beroperasi dengan sumber daya yang relatif terbatas baik industri manufaktur maupun industri jasa, dengan demikian akan terjadi persaingan yang semakin ketat sehingga suatu industri atau organisasi dituntut untuk mempunyai manajemen yang profesional dalam menangani sumber daya manusia dan material maupun strategi pemasaran sehingga produk atau jasa yang dihasilkan bisa bersaing di pasaran dan memuaskan konsumen pengguna produk atau jasa tersebut.

Bank merupakan salah satu contoh perusahaan jasa yang dalam operasinya beroirentasi untuk menarik nasabah sebanyak – banyaknya. Di Indonesia salah satu bank pemerintah yang tetap konsisten dengan adanya krisis moneter pada akhir periode 90-an sampai sekarang. Banyak sekali bank swasta nasional yang terkena imbasnya sehinggga mengalami likuidasi karena sudah tidak layak untuk dipertahankan.

Banyaknya bank swasta yang dilikuidasi berimbas baik pada bank yang masih dapat bertahan yaitu dengan berpindahnya nasabah yang terkena likuidasi. Salah satu contoh bank yang menjadi pilihan bagi nasabah adalah BRI dilihat dari

segi keamanan dan kemampuan untuk tetap menjadi bank yang sehat atau bank yang tidak dalam ancaman likuidasi maka BRI merupakan bank yang tepat untuk menjadi pilihan. Pada saat ini BRI mempunyai banyak nasabah baru maupun nasabah lama. Namun jumlah teller yang ada masih tetap, sehingga pada loket pelayanan terjadi antrian. Jika jumlah nasabah terus bertambah sedangkan jumlah teller yang ada tetap maka akan menyebabkan antrian yang panjang. Disitu sisi antrian panjang ini mengindikasikan bahwa BRI semakin berhasil tetapi disisi lain antrian panjang dapat menyebabkan dampak yang kurang menguntungkan bagi BRI, dalam hal ini tidak terpenuhinya keinginan nasabah akibat tertundanya pelayanan.

Secara umum tempat – tempat pelayanan yang ada kedatangan nasabah terjadi secara random dengan distribusi tertentu, begitu pula yang terjadi pada BRI. Keadaan ini dapat menyebabkan pada saat tertentu terjadi antrian, untuk mendapatkan jasa pelayanan dan pada saat yang lain terjadi kondisi dimana fasilitas pelayanan ( teller ) menganggur. Hal ini berarti ada dua kondisi dilematis yang harus dipadukan untuk menentukan berapa kebutuhan fasilitas pelayanan, sehingga waktu menganggurnya fasilitas pelayanan dan waktu menunggu nasabah keduanya dapat diterima secara rasional.

Dalam beberapa kasus ada model dengan variabel yang masih sederhana sehingga dapat diselesaikan secara matematis, namun hal ini tidak berlaku untuk kasus yang komplek. Maka diperlukan teknik untuk mempresentasikan serta memecahkannya berdasarkan urutan logis yang mengikuti cara kerja sistem. Salah satu teknik yang dipakai untuk kondisi semacam ini adalah Simulasi. Alasan

penggunaan simulasi adalah memungkinkan untuk dapat mengamati bagaimana sistem yang dipresentasikan dalam model ini berperilaku. Model simulasi yang baik adalah model simulasi yang tidak hanya berorientasi pada output dari sebuah sistem, melainkan bagaimana model tersebut dapat menjelaskan karakteristik dan perubahan sistem dari waktu ke waktu. Jadi model simulasi yang baik tidak hanya suatu model yang valid, tetapi juga model yang mampu menyerupai sistem nyatanya. Semakin serupa model simulasi tersebut dengan sistem nyatanya maka semakin baik model tersebut.

Dari uraian diatas, dengan menyadari arti pentingnya pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, maka perlu diadakan suatu perbaikan yang terus - menerus untuk memperbaiki kinerja dari proses pelayanan yang mempunyai sifat tidak pasti tersebut. Hal ini dilakukan dengan memunculkan beberapa usulan alternatif , kemudian membandingkan model – model tersebut yang menghasilkan waktu terpendek. Setelah dilakukan pemilihan model yang optimal maka model tersebut akan dijadikan acuan dalam menentukan jumlah server yang optimal berdasarkan tingkat aspirasi. Dan simulasi merupakan alat yang cocok untuk mengamati sistem yang tidak pasti tersebut.

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan model sistem antrian yang dibuat, berapakah jumlah server/teller yang optimal untuk proses pelayanan pada BRI ?

### 1.3. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini dilakukan pembatasan terhadap masalah agar arah dan tujuan penelitian yang ditetapkan lebih spesifik dan tidak terlalu luas.

Batasan batasan tersebut adalah :

1. Penelitian ini dilakukan pada jam kerja yaitu jam 08.00 sampai 15.00 WIB dilakukan secara acak.
2. Penggunaan objek penelitian tidak memperhatikan faktor faktor eksternal yang mempengaruhi banyaknya nasabah, misalnya terjadi rusuh, keadaan perekonomian nasional, situasi poltik dan lain – lain.
3. Untuk menentukan jumlah loket yaitu menggunakan simulasi Arena 3.0 Student version.
4. Teller diasumsikan mempunyai kemampuan yang sama.
5. Teller diasumsikan bekerja secara normal dan tidak mengalami gangguan.
6. Hanya akan dibangun tiga model alternatif yang akan dipilih salah satu untuk diusulkan sebagai model usulan.

Model sistem antrian dan jumlah server yang nanti diusulkan hanya untuk waktu antar kedatangan dan waktu pelayanan tertentu saja. Maka ketika waktu antar kedatangan dan waktu pelayanan berubah secara signifikan, diperlukan perhitungan ulang.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai adalah untuk menentukan berapa jumlah server/teller yang optimal berdasarkan model sistem antrian yang optimal berdasarkan untuk fasilitas pelayanan BRI yang nantinya akan diterapkan sehingga fasilitas tersebut dapat menghasilkan waktu tunggu maksimal terpendek dalam antrian. Dengan lebih singkatnya waktu mengantri konsumen diharapkan akan berakibat pada peningkatan pelayanan kepada pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

## 1.5. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan tentang model antrian yang sebaiknya diterapkan untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah sehingga pada gilirannya dapat membentuk *image* yang lebih baik dibenak nasabah.
2. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menentukan berapa fasilitas pelayanan ( teller ) yang sebaiknya disediakan untuk waktu – waktu tertentu.