

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya kompetisi yang mengarah pada pemenuhan tuntutan kebutuhan nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas menyebabkan dunia usaha harus terus berjuang meningkatkan pelayanan dan fleksibilitasnya untuk dapat beradaptasi dan berinovasi secara cepat dan tepat. Salah satu hal yang menyolok dalam sebuah instansi pelayanan langsung ke nasabah adalah bagian fasilitas pelayanan. Waktu mengantri yang terlalu panjang bisa menyebabkan nasabah enggan untuk berkunjung kembali di masa yang akan datang, di sisi lain bila tidak ada antrian hingga tenaga kerja bagian fasilitas pelayanan banyak yang menganggur akan menyebabkan kerugian secara implisit bagi perusahaan.

Dalam model-model antrian, kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan dijelaskan dalam bentuk distribusi probabilitas, yang umumnya disebut sebagai distribusi kedatangan (*arrival distribution*) dan distribusi waktu pelayanan (*service time distribution*). Selain kedua faktor tersebut ada faktor lain yang juga cukup penting dalam pengembangan model-model antrian, diantaranya: rancangan sarana pelayanan, peraturan pelayanan dan prioritas pelayanan, ukuran antrian, dan perilaku manusia menjadi hal yang tidak terlepas dari masalah antrian ini. Faktor ketidakpastian (*randomize*) juga sangat berpengaruh dalam perilaku sistem pelayanan. Dimana dalam sistem pelayanan baik tingkat kedatangan pelanggan maupun tingkat pelayanan sama-sama mempunyai sifat tidak pasti (*random*). Salah satu cara yang biasa digunakan untuk mengamati perilaku sistem yang mengandung faktor ketidakpastian (*randomize*) yaitu menggunakan model simulasi.

Dalam hal memberikan layanan kepada nasabah, fenomena mengantri tidak dapat dihindari dan sering dijumpai. Dimana banyaknya para nasabah menunggu untuk dilayani. Panjang dan lamanya antrian membuat nasabah merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Di BCA KCP Ruko Rajawali Palembang dalam

meningkatkan kualitas pelayanannya selalu mengusahakan agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah sesegera mungkin agar nasabah dapat segera dilayani tanpa harus menunggu lama. Waktu menunggu nasabah berkisar antara 2 detik hingga 1 jam 4 menit 29 detik atau rata-rata 16 menit 28 detik. Rata-rata waktu proses *teller* adalah 13 menit 2 detik dan rata-rata waktu dalam sistem adalah 24 menit 18 detik. Panjang antrian antara 1 sampai dengan 20 antrian. Menurut wawancara dengan salah satu satpam BCA KCP Ruko Rajawali, dalam satu hari terdapat 2 sampai 5 orang yang membatalkan transaksi karena antrian terlalu panjang. Nasabah yang membatalkan transaksi memilih untuk datang ke kantor BCA lain atau melakukan transaksi di keesokan hari. Bila semakin banyak nasabah yang pergi akan mempengaruhi *income*/pendapatan cabang. Bila pendapatan cabang menurun akan berdampak pada penilaian cabang dan bonus tahunan pegawai bank. Dari uraian di atas, dengan menyadari arti pentingnya pelayanan yang lebih baik kepada nasabah maka perlu adanya perbaikan kinerja dari proses pelayanan yang mempunyai sifat ketidakpastian tersebut. Sedangkan simulasi sangat cocok untuk mengamati sistem yang bersifat tidak pasti, sehingga hal tersebut melatarbelakangi penulis mengangkat permasalahan ini sebagai judul skripsi, yaitu: “ANALISIS SIMULASI ANTRIAN *TELLER* UNTUK MEMINIMASI WAKTU TUNGGU BCA KCP RUKO RAJAWALI PALEMBANG”. Suatu proses antrian (*queueing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan/nasabah pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Masalah antrian tersebut dapat dikurangi atau bahkan dapat dicegah sehingga nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan dan dari pihak bank memberikan pelayanan yang optimal.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang dibahas adalah bagaimana model simulasi yang paling tepat digunakan sehingga dapat menghindari terjadinya antrian panjang/waktu menunggu yang lama.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut;

1. Untuk mendapatkan model simulasi pada *teller*.
2. Untuk mencari solusi agar lama waktu antri nasabah dapat berkurang.

1.4 Batasan Masalah

Dari masalah yang dirumuskan di atas maka dapat dilakukan pembatasan masalah, agar lebih mengarahkan permasalahan tersebut pada tujuannya sehingga menjadi lebih jelas. Adapun pembatasan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup kedatangan, pelayanan, disiplin antrian dan jumlah fasilitas pelayanan yang tersedia.
2. Pembatasan masalah dilakukan hanya yang menyangkut proses antrian nasabah mengantri pada antrian *teller*.
3. Model antrian yang akan digunakan adalah model antrian *Multi Channel, Single Phase*

1.5 Penelitian Terdahulu

Analisis Sistem Antrian Nasabah Bank Pada PT Bank Tabungan Negara (BTN) Cabang Pembantu Karawaci disusun oleh Ahmad Isra Khalid Jurusan Teknologi Industri Universitas Gunadarma tahun 2005. Model yang dibangun dengan *software promodel 4.0*. Pada penelitian ini, hanya menganalisis antrian teller tanpa menambah fasilitas pelayanan.

Pada penelitian ini menggunakan *software promodel 7.0*. dan dilakukan analisis untuk mencari solusi agar waktu menunggu untuk dilayani tidak terlalu lama. Pada penelitian terdahulu menggunakan *software promodel 4.0* dan hanya menganalisis sistem antrian *teller* dan tidak mencari solusi agar waktu menunggu tidak terlalu lama.