

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menunggu dalam suatu antrean adalah hal yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Fenomena ini menjadi kegiatan yang dianggap membosankan dan menghabiskan waktu karena tidak efisien. Akan tetapi kegiatan mengantri sudah menjadi bagian dari kehidupan yang tidak bisa dihindari. Fenomena ini terjadi karena jumlah pelanggan melebihi jumlah fasilitas pelayanan yang telah disediakan, sehingga pelanggan yang datang tidak bisa segera dilayani karena kesibukan pelayanan. Misalnya antrean membeli tiket kereta api, antrean *Teller* atau *Customer service* pada bank, antrean pada supermarket dan lain-lain. Fenomena ini juga merupakan hal langsung dari keacakan dalam operasi sarana pelayanan secara umum. Kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan tidak diketahui sebelumnya, karena jika diketahui maka pengoperasian sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian hingga akan memberikan pelayanan maksimal dan efisien.

Setiap orang selalu mengharapkan untuk mendapatkan suatu fasilitas pelayanan yang sebaik-baiknya dan tidak terganggu oleh waktu menunggu yang terlalu lama. Begitu pun dengan sistem pelayanan mereka juga berusaha memberikan suatu fasilitas pelayanan yang sebaik-baiknya. Tetapi untuk memperbaiki sistem atau menentukan jumlah pelayanan yang diperlukan merupakan masalah yang cukup sulit untuk di selesaikan.

Salah satu tempat yang tidak lepas dari masalah antrean yaitu bank. Saat ini bank merupakan salah satu pelaku terpenting dalam perekonomian sebuah negara. Masyarakat umum maupun kalangan industri sangat membutuhkan jasa bank untuk memperlancar aktivitasnya. Menurut kasmir (2004:7) mengemukakan bahwa bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kepada masyarakat dan memberikan jasa-jasa bank lainnya.

PT Bank Central Asia merupakan salah satu bank terbesar di kawasan asia tenggara. Salah satu masalah yang timbul dalam pelayanan jasa di bank BCA adalah panjangnya antrean yang terjadi dalam suatu pelayanan, terutama pada jam sibuk ataupun di beberapa cabang yang dekat dengan pusat perekonomian. Cabang yang dekat dengan pusat perekonomian seperti di kantor atau di pusat berbelanja seperti supermarket, tentunya akan mengalami kendala dan permasalahan yang sama yaitu sistem pelayanan terutama pada sisem antrean yang terjadi.

Salah satu Bank BCA yang dekat dengan pusat perbelanjaan dan perindustrian yaitu Bank BCA Kantor Cabang pembatu tambun. Dimana lokasi tersebut dekat dengan supermarket naga swalayan dan beberapa perindustrian hal ini menyebabkan banyaknya nasabah yang bertransaksi pada bank tersebut seningga menyebabkan antrean yang cukup panjang sedangkan fasilitas yang tersedia melebihi jumlah yang nasabah yang datang.

Dalam hal ini PT Bank Central Asia pun sudah mengeluarkan aplikasi yang bernama *E-branch* untuk mengatasi antrean yang terjadi pada saat jam layanan. Aplikasi *E-branch* adalah sistem yang dapat mempermudah nasabah untuk bertransaksi perbankan, khususnya dalam pengisian formulir dan melakukan reservasi *Teller* atau *Customer service*. Layanan *Teller* pada aplikasi *E-branch* menyediakan menu transaksi tarik tunai , transaksi setoran tunai , melakukan pemesanan mata uang asing dan lain-lain. Sedangkan layanan *Customer service* pada aplikasi *E-branch* menyediakan menu pembukaan rekening , pengajuan kartu kredit, pendaftaran *Bca mobile* , dan lain-lain.

Selain itu aplikasi *E- Branch* juga mempunyai Tujuan salah satunya yaitu untuk mempermudah nasabah saat melakukan setoran atau penarikan agar tidak lagi menulis slip saat bertransaksi di *Teller* dan bisa untuk melakukan reservasi *Teller* ataupun *Customer service*. Ketika nasabah sudah melakukan reservasi pada aplikasi *E-branch*. Nasabah bisa langsung datang dan menunjukan bukti *reservasi* sesuai kedatangan. Dalam hal ini nasabah tidak perlu lagi menunggu lama dan bisa langsung melakukan transaksi di *Teller* ataupun *Customer service*. Salah satu kelemahan *E-branch* mungkin kurangnya fasilitas jaringan internet / wifi sehingga dapat menghambat proses transaksi

maupun pembukaan rekening online dan juga kurangnya sosialisasi tentang *Ebranch* kepada nasabah.

BCA KCP Tambun merupakan bank yang tidak lepas dari masalah antrean yang padat. Lokasi BCA KCP Tambun yang strategis dengan pusat perbelanjaan dan perkantoran menyebabkan banyak nasabah yang datang untuk melakukan transaksi di bank tersebut. Nasabah pastinya ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan tidak harus menunggu lama dalam antrean. Panjangnya waktu antrean dan lamanya waktu tunggu dapat menimbulkan kerugian terhadap nasabah karena pada waktu tersebut mereka bisa melakukan sesuatu atau pekerjaan yang lebih bermanfaat. Beberapa nasabah ada yang membatalkan transaksinya karena lamanya waktu antrean dan memilih melakukan transaksi pada bank lainnya dengan harapan mendapatkan pelayanan yang lebih memuaskan. Berikut adalah fenomena antrean yang terjadi pada BCA Tambun pada saat jam layanan.

Gambar 1. 1

Antrean Transaksi di BCA KCP



Sumber : BCA KCP Tambun 2022

Dari gambar diatas dapat kita lihat bahwa terjadi antrean dalam pelayanan *Customer service* dan *Teller* yang terjadi BCA KCP Tambun antrean ini selalu terjadi pada jam sibuk atau jam krusial. Sedangkan jam–jam sibuk yaitu di jam 10.30 WIB – 14.00 WIB. Pada jam tersebut adalah waktu dimana para *Customer service* dan *Teller* bergantian untuk beristirahat dengan durasi istirahat 60 menit. Yang dimana *Fronliner* yang bertugas semula lengkap menjadi berkurang karena jam istirahat yang bergantian.

BCA KCP Tambun telah menerapkan SOP seperti standar waktu pelayanan untuk melayani nasabah yaitu 10 menit pada setiap transaksi *Teller*. Tetapi dalam kenyataannya pelaksanaannya sering sekali ditemukan ketidaksesuaian antara waktu yang sudah ditetapkan dengan waktu yang digunakan para *Teller* dalam melayani nasabah. Hal ini menimbulkan keluhan dari nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh BCA.

Keluhan - keluhan tersebut muncul dikarenakan pihak ketiga dari BCA yaitu PT Infomedia Nusantara mengadakan survei layanan kepada setiap nasabah yang bertransaksi di BCA Tambun transaksi finansial maupun non finansial. Berikut hasil survei mengenai keluhan-keluhan nasabah dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. 1

Hasil Keluhan-Keluhan Pelayanan BCA

Periode Bulan	Keluhan Nasabah
Maret	Mohon untuk informasikan secara spesifik dalam menjalankan program yang dimesin saat bertransaksi
Mei	Antreannya terlalu lama
Juni	Kemarin saya menukar dollar namun transaksinya harus menunggu sehingga tidak bisa langsung ditukarkan
Juli	Mohon untuk bisa ditambahkan tempat duduknya. Dan apabila ada nasabah lain yang terlalu berisik bisa di tegur
Agustus	Mohon untuk pelayanan <i>Teller</i> dan CS ditambahkan karena banyak yang dipertanyakan dan banyak antrean

Sumber : Data Primer BCA KCP Tambun 2022

Berdasarkan wawancara kepada Ibu Suryanwati selaku Supervisor BCA KCP Tambun keluhan – keluhan tersebut muncul karena banyaknya antrean dan meningkatnya jumlah nasabah *Walk in Costumer*, mengingat nasabah yang memiliki kebutuhan yang berbeda-beda menyebabkan antrean menjadi lama, dan beberapa faktor lainnya seperti kurangnya *knowlegde* pada *fronliner* dan masuknya *Teller* baru yang belum menguasai semua transaksi pada *Teller*. Selain itu, BCA juga mempunyai

tim survey pelayanan yang disebut dengan *Branch Service Quality (BSQ)* untuk mengukur kinerja dari masing – masing unit dalam satu cabang (Kantor Cabang Pembantu) atau pun (Kantor Cabang Utama).

Branch Service Quality (BSQ) adalah sebuah survei pelayanan pihak ketiga yang bekerja sama dengan BCA untuk menilai kinerja pelayanan yang ada di BCA. Ada tiga unit yang memiliki penilaian yaitu *E-service satisfication* , *Teller* , dan *Customer service*. Ketiga unit ini dinilai sesuai dengan kepuasan nasabah yang bertransaksi di cabang. Penilaian tersebut diambil secara random oleh pihak survei kepada nasabah dan nasabah memberikan tanggapan serta penilaian kepada ketiga unit tersebut. Berikut ini adalah data penilaian *BSQ* Tahun 2022.

Tabel 1. 2

Data penilaian BSQ 2022

Kode KCU	Nama KCU	Kode Cabang	Nama Cabang	Final 2022
0066	KCU BEKASI	0066	KCU BEKASI	4.967
0066	KCU BEKASI	7285	KCP GRAND WISATA	4.861
0066	KCU BEKASI	5780	KCP RUKO KALIMAS	4.750
0066	KCU BEKASI	5680	KCP KEMANG PRATAMA	4.792
0066	KCU BEKASI	8415	KCP PONDOK TIMUR	5.000
0066	KCU BEKASI	7390	KCP JUANDA	4.708
0066	KCU BEKASI	6630	KCP GRAND MALL BEKASI	5.000
0066	KCU BEKASI	7635	KCP SUMMARECON BEKASI	4.833
0066	KCU BEKASI	8850	KCP BEKASI TOWN SQUARE	4.633
0066	KCU BEKASI	6755	KCP JATIASIH	4.633
0066	KCU BEKASI	8420	KCP TAMBUN	4.500
0066	KCU BEKASI	5770	KCP TAMAN GALAXI	5.000

Sumber : Data Primer BCA KCP Tambun 2022

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian *BSQ* di BCA KCP Tambun pada tahun 2022 yaitu 4.5 yang dimana penilaian tersebut belum memenuhi standar penilaian *BSQ* yaitu 4,75. Dengan hal tersebut BCA KCP tambun dalam segi pelayanan belum memuaskan. Dalam penilaian *BSQ* terdapat penilaian dalam masing – masing unit yaitu *Customer service* dan *Teller*. Berikut penilaian dalam masing – masing unit di BCA KCP Tambun.

Tabel 1. 3
Data Penilaian *BSQ* unit *Teller* Tahun 2022



Sumber : Data Primer BCA KCP Tambun 2022

Dari Tabel 1.3 Pada *Teller* terdapat 4 standar penilaian yaitu *Teller Satisfication* , *Teller Time* , *Teller Accuracy* , dan *Teller Focus*. Pada penilaian *Teller Time* terdapat warna merah yang artinya sangat kurang memuaskan, pada penilaian *Teller Focus* dan *Teller Accuracy* terdapat warna kuning yang artinya kurang memuaskan lalu pada *Teller satisfication* terdapat warna biru yang artinya memuaskan. Dapat disimpulkan bahwa untuk penilaian *Branch Service Quality* sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditentukan oleh pihak ketiga yaitu PT Infomedia Nusantara setidaknya harus memenuhi standar berwarna biru agar mencapai standar penilaian *BSQ* yaitu 4,77 tetapi penilaian pada *Teller* masih ada yang berwarna merah pada unit *Teller time* atau kecepatan pada tim *Teller* saat melayani nasabah, hal ini menyebabkan penilaian BCA KCP Tambun di bawah penilaian standar *BSQ* yang artinya nasabah yang bertransaksi di BCA Tambun belum mendapatkan kepuasan tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh para frontliner. Tentunya hal ini menjadi evaluasi bagi BCA KCP Tambun untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani nasabah tentunya

Teller dituntut untuk cepat dan tepat agar antrean nasabah dalam terlayani secara maksimal.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut , digunakan aplikasi penerapan teori antrean , yaitu dengan menghitung waktu kedatangan , waktu pelayanan dan model sitem antrean di unit *Teller*. Model sistem antrean mampu menggambarkan kondisi sistem pelayanan secara tepat, memudahkan dalam mengavaluasi kondisi dan kemampuan fasilitas pelayanan sesuai kebutuhan. Dari latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk meneliti secara mendalam permasalahan ini dalam penelitian yang berjudul “Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Penerapan Teori Antrean Pada PT Bank Central Asia,Tbk Kantor Cabang Pembantu Tambun”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada adalah :

1. Bagaimana sistem yang diterapkan pada BCA KCP Tambun ?
2. Bagaimana Solusi untuk mengurangi waktu antrean pada BCA KCP Tambun ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan diadakannya penelitian adalah untuk menjawab pokok permasalahan diatas, yaitu :

1. Untuk memahami kinerja sistem layanan yang ideal untuk meningkatkan efisiensi layanan dalam melakukan transaksi pada PT Bank Central Asia Kantor cabang pembantu tambun.
2. Untuk menganalisisi sistem antrean guna mengoptimakan pelayanan nasabah pada PT Bank Central Asia Kantor cabang pembantu tambun.

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan mampu memberikan kegunaan bagi berbagai pihak , diantaranya adalah :

1. Bagi Manajemen Bank

Hasil penelitian ini diharapkan memberi suatu gambaran mengenai kinerja *Teller* yang optimal bagi pihak manajemen bank serta memberi saran dan masukan bagi pihak manajemen bank , khususnya manajemen operasional dalam membentuk jumlah *Teller* yang memenuhi kebutuhan para nasabah guna dapat menghasilkan peningkatan pelayanan yang maksimal kepada nasabahnya.

2. Bagi Stakeholders lainnya

Hasil penelitian diharapkan memberikan manfaat secara praktis, sehingga mendapatkan solusi secara teknis dan analitis dalam menyelesaikan masalah internal.

3. Bagi Peneliti Berikutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan serta menjadi sumbangan pemikiran bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan referensi dalam kajian manajemen operasional.

1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Berdasarkan ruang lingkup masalah, maka peneliti membatasi dengan memfokuskan untuk menjelaskan atau menegaskan beberapa masalah yang sudah teridentifikasi dari pemaparan latar belakang diatas. Hal ini dilakukan agar pembahasannya tidak terlalu luas dan menyimpang dari latar belakang. Dengan itu penelitian bisa lebih fokus dengan upaya memudahkan untuk melakukan penelitian Adapun beberapa yang membatasi ruang lingkup masalah penelitian antara lain, sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada PT Bank Central Asia Kantor Cabang Pembantu Tambun dengan memfokuskan pada antrean transaksi di *Teller*.
2. Analisa dilakukan pada aktivitas sistem antrean pada *Teller* selama jam 08.15 WIB sampai 15.00 WIB.
3. Data yang digunakan yaitu pada periode Januari 2022 – Desember 2022.

1.5 Sistematika Pelaporan

Agar penyusunan laporan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup atau pembatasan masalah, dan sistematika pelaporan.

BAB II TINJAUAN PUSTKA

Bab ini diuraikan dasar-dasar teoritis yang menjadi landasan dalam dan pengolahan data yang dibutuhkan, penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dan kerangka pemikiran. Diantaranya mencakup tentang teori antrian yang menjelaskan pengertian bank, pengertian jasa, sistem antrian, karakteristik sistem antrian, karakteristik antrian, karakteristik pelayanan, struktur proses antrian, model sistem antrian, macam-macam biaya antrian, *fishbone* diagram. Kemudian tinjauan peneliti terdahulu yang menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian dengan topik sama dan juga kerangka pemikiran yang digunakan untuk memudahkan pembaca dalam memahami alur skripsi.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai desain penelitian yang berisikan tentang metode penelitian yang digunakan beserta lokasi dan waktu penelitian. Kemudian sumber dan jenis data yang digunakan untuk penelitian. Selanjutnya ada populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, analisis biaya total, dan *fishbone* diagram.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas pendeskripsian objek penelitian, deskripsi temuan penelitian, pembahasan masalah, analisis data dan interpretasi hasil penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menguraikan tentang simpulan dan hasil pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti serta saran-saran yang disampaikan sebagai bahan masukan PT Bank Central Asian Kantor Cabang Pembantu Tambun yang diharapkan membantu perusahaan dalam upaya mencapai tujuan perusahaan mendapatkan solusi yang tepat dalam khususnya mengenai sistem antri