

BAB I

PENDAHULUAN

I. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi dan dunia usaha (bisnis) yang begitu pesat, membuat persaingan pangsa pasar semakin ketat. Setiap pelaku bisnis berlomba-lomba untuk mendapatkan pendapatan dan keuntungan yang tinggi. Di lain pihak para konsumen otomatis mengharapkan adanya pelayanan yang lebih baik dan maksimal. Sehingga para konsumen tersebut dapat menikmati pelayanan atas jasa ataupun produk yang dibelinya setimpal dengan harga yang dibayarnya. Dalam hal ini sistem ekonomi dan dunia usaha (bisnis), dalam perjalanannya dihadapkan dengan persoalan dimana sebagian besar dari sistem ekonomi dan dunia usaha (bisnis) tersebut beroperasi dengan sumber daya yang relatif terbatas.

Terbatasnya sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan tersebut seringkali mengakibatkan orang-orang, barang-barang, komponen-komponen atau kertas kerja harus menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan. Masalah yang dihadapi para manajer perusahaan jasa adalah bagaimana supaya dapat beroperasi secara ekonomis tetapi juga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, meskipun permintaan pelayanan tersebut datangnya tidak beraturan.

Seringkali terdapat, orang-orang atau pelanggan, barang-barang, komponen-komponen atau kertas kerja harus menunggu relative lama untuk mendapatkan jasa pelayanan. Terkadang kita menemui jumlah permintaan pelayanan sangat tinggi untuk

jangka waktu yang relatif sangat pendek dan hal-hal tersebut menimbulkan garis-garis tunggu yang menimbulkan stagnasi dalam suatu pelayanan.

Garis-garis tunggu ini sering disebut dengan *antrian* (queues), garis-garis tunggu atau antrian ini berkembang karena fasilitas pelayanan (server) dan untuk memenuhi permintaan pelayanan tersebut relatif mahal dan sangat terbatas. Hal-hal tersebut menuntut tingkat pelayanan yang diberikan untuk pelanggan harus dilakukan dengan menyeimbangkan antara kemampuan perusahaan untuk menawarkan pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan kebutuhan untuk beroperasi secara ekonomis.

Teori Antrian berkenaan dengan seluruh aspek dari situasi dimana pelanggan harus antri untuk mendapatkan suatu layanan. Situasi antrian yang umum diantaranya: Mahasiswa antri untuk mengisi KRS, Pesawat yang akan mendarat atau tinggal landas, Mesin yang akan diperbaiki, Pasien yang ingin periksa dokter, Orang yang mengantri beli bensin di pom bensin, dan nasabah yang akan melakukan transaksi di Bank.

Antrian merupakan bagian dari kehidupan manusia sehari-hari. Antrian terbentuk bilamana banyaknya yang akan dilayani melebihi kapasitas layanan yang tersedia. Dalam banyak hal, penambahan jumlah layanan dapat dipenuhi untuk mengurangi antrian atau menghindari antrian yang terus membesar; namun demikian, biaya penambahan layanan dapat menyebabkan keuntungan berada di bawah taraf yang dapat diterima. Dipihak lain, antrian yang terlalu panjang dapat mengakibatkan kehilangan penjualan ataupun pelanggan. Karenanya, permasalahan muncul karena: terlalu banyak permintaan (pelanggan terlalu lama menunggu) dan terlalu sedikit permintaan (terlalu banyak waktu luang atau mengganggu).

Adapun yang dimaksud dengan proses antrian adalah : “Suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian), dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut“.(Richard Bonson 1996 : 308)

Masalah yang dihadapi pihak manajemen adalah bagaimana menyeimbangkan biaya yang berkenaan dengan waktu tunggu terhadap biaya yang berkaitan dengan pencegahan atau penghindaran waktu tunggu guna memaksimalkan keuntungan. Analisis sistem antrian dapat menjawab permasalahan ini dengan kondisi yang agak umum.

Sistem antrian mencakup pelanggan (mahasiswa, pesawat, mesin, dan lain sebagainya) yang datang dengan laju konstan atau bervariasi untuk mendapatkan layanan pada suatu fasilitas layanan. Jika pelanggan yang datang dapat memasuki fasilitas layanan, mereka dapat langsung dilayani. Jika pelanggan harus menunggu dilayani, mereka berpartisipasi atau membentuk antrian, dan akan berada dalam antrian hingga mereka dapat giliran untuk dilayani. Mereka akan dilayani dengan laju layanan yang konstan atau bervariasi dan akhirnya meninggalkan sistem. Sistem antrian mencakup baik antrian dan fasilitas layanannya.

Perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi mempengaruhi aktivitas perbankan terutama dalam segi pemrosesan data elektronik. Bank dituntut lebih selektif dalam memilih mana bentuk dan jenis teknologi yang paling efektif untuk digunakan. Pemilihan jenis teknologi itu nantinya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan secara tidak langsung dan langsung, selain database yang nantinya tidak

termonitoring, hal tersebut juga akhirnya akan berpengaruh pada pola keputusan baik pada segi ketepatan dan keakuratannya, dan yang paling penting adalah kemampuan dan kecepatan bank dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah.

Dalam penciptaan *good performance*, bank tidak dapat menghindari fungsinya dari pelayanan nasabah. Pelayanan yang diberikan bank kepada nasabahnya merupakan cerminan baik tidaknya kualitas pelayanan bank tersebut. Banyak riset yang menunjukkan bahwa persentase jumlah nasabah yang memutuskan untuk tetap memakai jasa bank tertentu yang dikarenakan dari pelayanan yang mereka dapatkan dirasakan suatu kepuasan.

Nasabah menyebutkan bahwa kenyamanan adalah hal yang penting dalam memilih suatu lembaga keuangan, tetapi dewasa ini ada hal lain yang lebih penting dalam memilih suatu lembaga keuangan yaitu kecepatan. Hal ini bisa dibuktikan dengan melihat semakin banyaknya bank yang membuka pelayanan yang lebih *mobile* seperti dengan adanya fasilitas ATM (*automatic teller machine*), *phone banking*, ataupun *sms banking*. Sehingga memberikan kemudahan bagi nasabahnya untuk tetap dapat berhubungan dengan bank walaupun mereka secara tidak langsung berhadapan dengan petugas-petugas bank, dengan begitu mereka tidak harus membuang waktu lebih lama lagi. Bank yang dapat meningkatkan mutu pelayanan bagi nasabah menunjukkan bahwa bank tersebut dapat melayani nasabah dalam waktu yang cepat dan tepat. Sehingga sisa waktu yang ada dapat digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lain. Sebaliknya apabila calon nasabah dan nasabah mengetahui bahwa bank dimana mereka membeli jasa mempunyai tingkat antrian yang tinggi, dikhawatirkan mereka akan cenderung enggan memanfaatkan jasa

bank yang bersangkutan dan mencari alternatif di tempat lain dengan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

Mengoptimalkan sistem dan prosedur pelayanan akan membuat nasabah tertarik untuk menggunakan produk suatu bank, hal itu berarti penjualan bank akan beranjak naik dan biaya tetap akan berkurang secara relatif. Oleh karena itu memberikan pelayanan yang baik dan cepat serta dapat memuaskan setiap nasabah adalah suatu kewajiban dalam sebuah pemikiran operasional bank dalam mencapai tujuannya.

Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung pun berusaha memberikan yang terbaik dalam pelayanan akan nasabah-nasabahnya. Sebagai salah satu Bank Pemerintah yang terletak di pusat kota Bandung, Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung berdasarkan pengamatan penulis, seringkali mengalami penumpukan nasabah dalam pelayanan di loket-loket, apalagi di saat jam-jam sibuk yaitu antara jam 09.00 sampai dengan 11.00.

Dengan mempertimbangkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : **“Evaluasi Sistem Antrian Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung Sebagai Upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan:”**

II. Perumusan Masalah

Dari uraian diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut

1. Bagaimana Sistem antrian pada Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung saat ini?
2. Berapa biaya fasilitas pelayanan dan biaya waktu tunggu yang berkaitan dengan sistem antrian supaya efisien ?

III. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini yang menjadi batasan masalah adalah sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian bertempat di Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung yang berada di jalan Perintis Kemerdekaan No. 3 Bandung, penelitian di fokuskan pada nasabah yang melakukan transaksi penyetoran dana, penarikan dana, dan pembayaran angsuran kredit.
2. Biaya tunggu dan biaya pelayanan adalah linear dan dituliskan dalam pengertian biaya tunggu rata-rata dan biaya pelayanan rata-rata.
3. Waktu pengambilan sampel adalah 15 hari dari tanggal 9 Mei 2005 – 13 Mei 2005, 16 Mei 2005 – 20 Mei 2005 dan 23 Mei 2005 – 25 Mei 2005
4. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Tingkat kedatangan.
 - b. Tingkat waktu pelayanan
 - c. Biaya fasilitas pelayanan
 - d. Biaya waktu tunggu pelanggan

IV. Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengevaluasi apakah sistem antrian yang digunakan Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung pada saat ini sudah efektif.
2. Untuk menganalisa berapa jumlah fasilitas pelayanan yang seharusnya digunakan sehingga biaya fasilitas pelayanan dan biaya waktu tunggu efisien.

3. Untuk mengetahui berapa besar biaya fasilitas pelayanan dan biaya waktu tunggu yang terjadi pada Bank Negara Indonesia 46 cabang Perintis Kemerdekaan Bandung akibat adanya antrian.

V. Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan untuk melakukan tindakan dalam rangka meningkatkan fasilitas pelayanan yang ada
2. Bagi penulis adalah untuk belajar menganalisa suatu masalah yang ada agar dari masalah tersebut dapat dicari jalan penyelesaiannya dengan teori yang sudah ada.
3. Bagi pembaca dengan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenal teori antrian.
4. Bagi Fakultas dengan penelitian ini dapat menambah informasi dan masukan sekaligus merupakan bahan literature bagi para mahasiswa dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.

