

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Antrian adalah deretan orang, barang olahan, atau unit yang sedang menunggu giliran untuk dilayani, diolah, dan sebagainya. Antrian sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari misalnya pada antrian bank, pembelian karcis di bioskop, loket kereta api, kendaraan yang menunggu di lampu merah, pengisian bahan bakar minyak di SPBU dan masih banyak lagi contoh antrian lainnya.

Walaupun antrian merupakan hal yang biasa namun dalam suatu kondisi waktu tertentu dapat menimbulkan perasaan jenuh dan bosan akibat terlalu lamanya mengantri. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyaknya waktu yang terbuang selama menunggu. Di samping itu pihak pemberi pelayanan juga mengalami kerugian, karena akan mengurangi efisiensi kerja, keuntungan yang sedikit, dan bahkan akan menimbulkan citra yang kurang baik pada pelanggannya (Faisal 2005).

Pada era modern segala sesuatu dituntut serba cepat. Hal ini dikarenakan semakin berkembangnya teknologi dan pembangunan disegala sektor kehidupan manusia termasuk dibidang jasa. Suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan baik sesuai dengan keinginan dari penerima jasa mengingat akan jumlah populasi yang banyak. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah perbankan dan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian suatu negara.

Dalam hal memberikan layanan kepada nasabah di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari salah satunya terjadi di Bank BRI Unit Sumbul. Bank BRI Unit Sumbul merupakan salah satu unit PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Tbk yang beralamat di jalan Sisingamangaraja No. 76 Kel Pegagan Julu I, Sumbul, Dairi. Bank BRI Unit Sumbul memiliki 2 loket *teller* dan 1 loket *customer service* serta berbagai fasilitas seperti tempat duduk, televisi dan lain sebagainya. Transaksi yang dilakukan oleh nasabah bisa saja berupa menabung, melakukan transfer uang dan lain sebagainya. Semua transaksi tersebut biasanya dilakukan pada bagian *teller*.

Banyaknya jumlah nasabah yang melakukan transaksi menimbulkan permasalahan pada sistem antrian di Bank BRI Unit Sumbul, khususnya pada *teller*. Peranan *teller* sangat penting terhadap reputasi pelayanan sebuah bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *teller* untuk bertransaksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan dari *teller* agar tercapai kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik adalah melayani dengan cepat sehingga nasabah tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan, antrian yang terjadi disebabkan karena sebanyak 18 desa di Kecamatan Sumbul umumnya adalah nasabah di Bank BRI Unit Sumbul yang merupakan satu-satunya unit Bank BRI yang terletak di Kecamatan Sumbul. Hal ini menyebabkan banyak nasabah yang melakukan transaksi langsung di bank tersebut. Ditambah lagi sebagian besar nasabah melakukan transaksi saat Pasar Tradisional beroperasi sekali dalam seminggu yakni pada hari Selasa.

Bank BRI Unit Sumbul memiliki letak yang dekat dengan Pasar Tradisional sehingga kebanyakan nasabah yang tinggal di desa melakukan transaksi di hari Selasa. Nasabah yang melakukan transaksi di hari Selasa kebanyakan adalah Pedagang atau Pengusaha namun tidak jarang juga nasabah melakukan transaksi dihari lainnya untuk menghindari antrian yang paling banyak yaitu di hari Selasa.

Permasalahan antrian di bank BRI Unit Sumbul dapat diselesaikan dengan memperbaiki sistem antrian yang sudah ada sebelumnya. Di bank BRI Unit Sumbul sendiri memiliki sistem antrian banyak saluran satu tahap (*multiple chanel, single phase*). Para nasabah yang datang harus mengantri dengan mengambil nomor antri terlebih dahulu, kemudian menunggu sampai nomor antrinya dipanggil oleh teller.

Pada penelitian sebelumnya, permasalahan antrian dapat diselesaikan dengan mengubah sistem antrian yang sudah ada sebelumnya, Purba (2014) melakukan analisis sistem antrian pelayanan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Pusat H. Adam Malik Medan dimana hasilnya menunjukkan bahwa dengan penambahan fasilitas loket dari 1 fasilitas loket menjadi 2 fasilitas loket mempunyai perbedaan yang signifikan dengan menggunakan model  $(P/E_n/s/\infty/\infty)$ . Melalui penelitian tersebut, Purba (2014) menyatakan waktu menunggu pasien antri yang terjadi pada jam 08.00-11.30 berkurang menjadi 0,024 jam (1,45 menit) dengan total biaya tunggu sistem antrian yaitu Rp. 6.149,36 per jam.

Faisal (2005) juga telah melakukan penelitian dengan judul Pendekatan Teori Antrian : Kasus Nasabah Bank pada Pukul 08.00-11.00 WIB di Bank BNI 46 Cabang Bengkulu menemukan bahwa laju rata-rata kedatangan nasabah sekitar 8,8 menit dan laju pelayanan nasabah 2,4 menit dimana jumlah *teller* yang optimal untuk melayani pelanggan adalah 5 *teller*. Jadi dengan mengubah sistem antrian yang sudah ada sebelumnya adalah salah satu cara untuk mengurangi antrian yang begitu panjang.

Berdasarkan permasalahan yang sudah dijelaskan, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Analisis Pengoptimalan Sistem Antrian Pelayanan Teller di Bank BRI Unit Sumbul, Kabupaten Dairi*".

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan diatas, maka dirumuskan pokok permasalahan dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana keadaan sistem pelayanan *teller* di bank BRI Unit Sumbul
2. Bagaimana model sistem antrian pada bank BRI Unit Sumbul
3. Bagaimana pengoptimalan pelayanan *teller* di bank BRI Unit Sumbul dengan menggunakan teori antrian

## **1.3. Batasan Masalah**

Untuk memaksimalkan penelitian ini, peneliti akan melakukan pembatasan pada permasalahan sistem antrian *teller* pada bank BRI Unit Sumbul, yakni:

1. Penelitian ini dilakukan pada bagian *teller*.
2. Model yang akan digunakan adalah model antrian jalur ganda.
3. Diasumsikan disiplin antrian pertama datang pertama dilayani (*first in first out*), kedatangan berdistribusi Poisson, waktu pelayanan Eksponensial, dan populasi yang tidak terbatas.

## 1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk:

1. Menjelaskan karakteristik sistem pelayanan *teller* di bank BRI Unit Sumbul.
2. Menjelaskan model dan menganalisis sistem antrian yang optimal untuk diterapkan di bank BRI Unit Sumbul.
3. Menentukan sistem pelayanan *teller* di bank BRI Unit Sumbul yang optimal.

## 1.5. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai sistem antrian serta dapat menjadi menerapkan teori antrian dalam situasi di lapangan.
2. Bagi bank BRI Unit Sumbul  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam membuat keputusan mengenai sistem pelayanan yang optimal.
3. Bagi Universitas  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan studi bagi mahasiswa Universitas Negeri Medan untuk penelitian lebih lanjut.
4. Bagi Pembaca  
Penelitian ini diharapkan dapat menambahkan wawasan mengenai penerapan sistem dan teori antrian.