

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Antrian adalah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayanan (fasilitas pelayanan). Studi matematika dari kejadian atau garis tunggu ini disebut teori antrian. Kejadian garis tunggu timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan/kapasitas pelayanan atau fasilitas pelayanan, sehingga nasabah yang tiba tidak bisa segera mendapatkan layanan disebabkan kesibukan pelayanan. (Siagian, 1987).

Setiap orang tentu mengharapkan untuk mendapatkan suatu pelayanan yang baik dan tidak terganggu oleh antrian yang lama. Begitu juga dengan suatu sistem pelayanan juga berusaha memberikan suatu pelayanan yang sebaik-baiknya. Dalam hal ini menjadi suatu bahan pertimbangan bagi badan-badan usaha khususnya di perkotaan dalam menarik minat masyarakat untuk menggunakan produk perusahaannya. Salah satu contoh yang nyata ialah dalam dunia perbankan. Semakin banyaknya badan perbankan yang ada di tengah-tengah masyarakat, mengharuskan masing-masing pihak perbankan untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sehingga eksistensinya ditengah masyarakat terus terjaga dengan baik. Mengingat tingginya tingkat persaingan di dunia perbankan. Maka menjaga eksistensi di tengah masyarakat bukanlah pekerjaan yang mudah. Banyak upaya-upaya yang harus dilakukan, salah satu di antaranya ialah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu lama. Pelayanan secara cepat dan tanggap sangat penting dilakukan guna mewujudkan kualitas pelayanan yang maksimal, efektif, dan efisien, sehingga para pelanggan pun dapat terlayani dengan baik tanpa banyak meluangkan waktu dalam antrian.

Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Medan Perintis Kemerdekaan yang berlokasi di Jln. Perintis Kemerdekaan No. 5-5A Medan, juga tidak terlepas dari persaingan tersebut. Letaknya yang berdekatan dengan beberapa bank lainnya di sekitarnya tentu juga mempengaruhi tingkat nasabahnya. Sehingga sangat penting bagi pihak Bank Mandiri Medan untuk melakukan upaya-upaya untuk

mempertahankan atau menambah jumlah nasabahnya. Sistem antrian yang diterapkan pada Bank Mandiri Medan pada dasarnya adalah baik dan mengalami perkembangan dari masa ke masa yang sejalan dengan pertumbuhan jumlah nasabah. Namun karena memiliki nasabah yang banyak, sehingga dapat mengakibatkan tingkat antrian yang tinggi.

Salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan dapat direncanakan dengan melakukan analisis berdasarkan teori antrian. Dengan melakukan analisa teori antrian, dapat diketahui apakah sistem pelayanan yang ada sudah mencapai suatu keadaan yang efektif atau belum. Teori antrian merupakan suatu metode yang penting untuk sistem pengelolaan yang mengoptimalkan pelayanan dengan menghilangkan antrian. (Subagyo, 1995).

Hasil penelitian sebelumnya dalam jurnal yang dilakukan oleh Siti Ariana R. Harahap (2014) meneliti tentang Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Usu menemukan bahwa hasil analisis kinerja sistem antrian di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Usu sudah efektif karena masing-masing server sibuk rata-rata 82,48 % dari jam kerja, tidak banyak waktu server menganggur.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan penulis di Bank Mandiri Medan yang berlokasi di jalan Balai Kota Medan, bahwa rata-rata kedatangan nasabah sebanyak 400 orang per hari dengan kecepatan pelayanan selama 5–10 menit per orang pada setiap tahap sistem pelayanan. Hal ini membuat rata-rata lamanya waktu menunggu akan semakin besar.

Untuk mengatasi fenomena diatas, dapat dilakukan analisis sistem pelayanan di Bank Mandiri Medan dengan menggunakan teori antrian. Dengan menggunakan teori antrian akan dilakukan pencarian model antrian yang tepat dan efisien melalui suatu kegiatan penelitian, dan selanjutnya akan diperoleh model antrian sebagai pemecahan masalah. Sehingga sistem antrian tersebut diharapkan mampu member masukan guna kualitas pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Implementasi Sistem Antrian Dalam Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Terhadap Nasabah”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi permasalahan yang akan diteliti adalah :

1. Bagaimana model sistem antrian pada pelayanan nasabah di Bank Mandiri Medan?
2. Bagaimana menentukan ukuran kinerja sistem antrian pada pelayanan nasabah di Bank Mandiri Medan?

1.3 Batasan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Ruang lingkup penelitian hanya mencakup kedatangan, pelayanan, disiplin antrian dan jumlah fasilitas pelayanan yang tersedia
2. Penelitian hanya dilakukan pada sistem antrian yang terjadi pada unit pelayanan nasabah di Bank Mandiri Medan.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan model antrian yang menggambarkan kondisi sistem antrian pada pelayanan di Bank Mandiri Medan.
2. menentukan ukuran-ukuran kinerja sistem antrian pada pelayanan nasabah di Bank Mandiri Medan sehingga diperoleh sistem pelayanan yang dapat bekerja secara optimal.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti adalah dapat menambah wawasan dan mengembangkannya di dalam kehidupan sehari-hari.
2. Manfaat bagi pembaca dapat menambah wawasan dan menerapkannya pada masalah yang terkait khususnya pada masyarakat.
3. Manfaat bagi Bank, sebagai bahan masukan dalam menentukan kebijakan mengurangi antrian untuk peningkatan efisiensi kecepatan transaksi Bank Mandiri Medan.