Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi semakin tingginya persaingan saat ini yang disebabkan dari perkembangan jaman yang semakin modern dan pesatnya pertumbuhan dunia di sektor: teknologi, ekonomi dan pembangunan. Semua hal dituntut menjadi serba cepat. Oleh karena itu, masyarakat akan lebih memilih perusahaan yang dapat memberi manfaat penawaran layanan yang lebih cepat, praktis serta sesuai dengan keinginan mereka dalam memenuhi kebutuhannya.

Perusahaan – perusahan di bidang jasa maupun manufaktur dituntut menjadi lebih peka dan paham tentang kebutuhan masyarakat akan waktu, agar perusahaan mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan, mengingat terbatasnya waktu yang tersedia bagi mereka. Oleh sebab itu, perusahaan perlu menerapkan manajemen operasi untuk menjalankan kegiatannya menjadi lebih produktif dari sebelumnya. Khususnya, perusahaan yang bergerak di bidang jasa pasti akan sangat membutuhkan manajemen operasi untuk membuat sistem yang lebih baik dari sistem yang sebelumnya sudah dipakai.

Jasa adalah sektor ekonomi yang berkembang secara cepat dan jasa merupakan sektor ekonomi terbesar dalam masyarakat maju (Heizer dan Barry, 2005). Di negara berkembang seperti Indonesia, pertumbuhan dibidang jasa juga cukup berpengaruh pada pertumbuhan ekonomi dan diikuti dengan pertumbuhan tenaga kerja dibidang tersebut. Seperti pada tahun 2011, kontribusi bidang jasa terhadap total lapangan kerja, lebih besar dibandingkan dengan kontribusi bidang tradable (Bappenas 2012 di dalam Ginting, 2013).

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014

Salah satu perusahaan jasa yang krusial di dalam sektor perekonomian suatu negara adalah perbankan. Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (UU No. 10 Tahun 1998). Seiring dengan perkembangan jaman dan beragam jenis regulasi yang dilakukan oleh pemerintah serta pertumbuhan dunia di berbagai sektor, khususnya teknologi. Sektor perbankan mengalami banyak kemajuan dan perkembangan. Salah satu perubahan yang terlihat adalah jumlah bank yang ada semakin banyak. Di indonesia jumlah bank yang ada menurut data tahun 2012 adalah 134 bank (Mazyudho di dalam Ginting, 2013).

Jumlah ini menunjukkan bahwa tingkat persaingan di dunia perbankan sangatlah ketat. Berbagai upaya dilakukan oleh perbankan untuk meningkatkan jumlah pelanggan, mulai dari melakukan upaya promosi, membuat produk baru, dan meningkatkan suku bunga, serta memberikan penawaran fasilitas akses pelayanan yang mudah dan cepat bagi pelanggan. Biasanya, pelanggan berharap mendapat akses layanan yang mudah dan cepat, sehingga pelanggan akan merasa puas saat setelah selesai diberikan pelayanan oleh perbankan tersebut.

Salah satu bentuk permasalahan yang menjadi fenomena yang paling sering dialami oleh pelanggan dan perlu menjadi perhatian utama bagi bank untuk selalu diperbaiki dan ditingkatkan sehingga kinerja bank menjadi lebih produktif adalah antrian, *queueing* atau *waiting line* yang terjadi saat menunggu layanan jasa perbankan.

Penulis memahami bahwa *waiting line* merupakan masalah yang sering terjadi saat nasabah datang ke perbankan, dikarenakan penulis sendiri sering merasakan antrian saat datang ke suatu bank dimana rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan sebelum mendapat giliran layanan, mulai dari *range* 10 sampai 20 menit. Hal ini melebihi

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014

standar waktu tunggu umumnya yang ada di perbankan, dapat terlihat dari hasil *benchmark waiting line* di industri perbankan yang mayoritas standarnya sekitar 2-5 menit (Public Bank Berhad; Seafirst Bank, 2012). Selain faktor tersebut, saat melakukan kunjungan ke suatu bank, ada beberapa nasabah yang terlihat oleh penulis yang melihat ke arah jam tangannya dan bertanya kepada karyawan di bank tersebut alasan layanan yang lama dan menyebabkan terjadinya antrian panjang.

Antrian merupakan salah satu pengalaman pelanggan yang terjadi di banyak tempat dan di berbagai daerah (Hocken Hull, 2000; Larson, 1987). Hal ini disebabkan oleh banyaknya konsumen yang menggunakan sistem jasa tersebut, namun terbatasnya sumber daya dalam sistem jasa tersebut menyebabkan konsumen untuk menunggu giliran (Diwangkara, 2005).

Teori antrian memegang peran krusial dalam industri manufaktur maupun jasa. Model antrian dipakai untuk mengetahui kinerja antrian yang diwakili oleh rata-rata panjang antrian, rata-rata waktu menunggu dalam antrian, dan rata-rata utilitas server (Taha, 2003). Sistem antrian bisa didesain menjadi lebih efisien dan produktif dengan menerapkan teori antrian. Sistem antrian krusial untuk diterapkan, terutama bagi perusahaan dibidang jasa demi membuat kedisiplinan waktu dan juga kontinuitas perusahaan tersebut.

PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa yang didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilakukan oleh Pemerintah Indonesia. Bank Mandiri adalah gabungan dari empat bank lain milik Pemerintah, yaitu: Bank Bumi Daya, Dagang Negara, Bank Ekspor Impor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, yang visinya menjadi lembaga keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif. Salah satu misinya adalah peduli terhadap kepentingan

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014

masyarakat dan lingkungan, untuk itu dalam mencapai misinya tersebut, Bank Mandiri harus selalu berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk kecepatan dan kemudahan yang diberikan ke pelanggan. Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara adalah kantor kas dari bank yang beroperasi di wilayah Gading Serpong, Kota Tangerang. Seperti bank pada umumnya, terdapat banyak pesaing bank lain dari kantor kas bank yang beroperasi di wilayah yang sama dengan penawaran menarik dan kualitas pelayanan yang lebih baik dibanding Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara.

Untuk itu, penulis ingin mengevaluasi bentuk model antrian yang sedang dipakai Bank Mandiri dalam memberikan pelayanan dan mengusulkan model suatu sistem antrian baru yang sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan, sehingga dapat memberikan hasil kualitas pelayanan dan memberikan waktu tunggu yang lebih kecil dan optimal dari model antrian sebelumnya. Oleh sebab itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian mengenai model antrian pada Kantor Kas di Universitas Multimedia Nusantara Gading Serpong yang hasilnya disajikan dalam penelitian berjudul: "**Evaluasi Sistem Antrian Berdasarkan Pada Perhitungan Waktu Layanan Yang Diberikan Kepada Nasabah Sebagai Upaya Optimalisasi Layanan Teller: Studi Kasus Pada Kantor Kas Bank Mandiri Di Universitas Multimedia Nusantara**".

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014

1.2 Rumusan Masalah

Situasi saat ini, Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara punya suatu sistem pelayanan yang memiliki hanya 1 unit *channel* yang tersedia untuk melayani nasabah di *teller* dengan standar waktu layanan selama 2 menit. Penulis melihat ada suatu fenomena yang menarik dari sistem pelayanan tersebut karena model *queueing* dalam pelayanan ini memiliki satu *line* saja, dimana pelanggan harus menunggu sebelum memasuki 1 unit *channel* untuk mendapatkan pelayanan dan melakukan transaksi. Padahal masih ada cukup ruang untuk menambah menjadi 2 unit *channel teller* lainnya dan membuat sistem baris antrian menjadi dua baris untuk memperpendek waktu antrian.

Masalah utama yang terjadi adalah masih lamanya waktu menunggu bagi nasabah selama memasuki sistem antrian untuk mendapatkan giliran layanan, sehingga penulis memutuskan untuk melakukan observasi lanjutan untuk pengumpulan data yang lebih lengkap untuk diolah nantinya. Bukti yang menunjukkan hal ini adalah saat penulis melakukan proses observasi awal di Kantor Kas Bank Mandiri, terdapat banyak nasabah yang sering melihat ke arah jam tangan mereka dan melakukan komplain serta bertanya kepada pihak bank mengenai lamanya waktu tunggu yang diperlukan sebelum nasabah tersebut mendapat giliran layanan. Masalah-masalah yang ada tersebut kemudian dirumuskan ke dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Apakah bentuk model sistem antrian pada Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara yang sekarang diterapkan dalam memberikan layanan sudah sesuai standar waktu layanan Bank?

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014

2. Bagaimanakah memodelkan sistem antrian yang dapat mengefisiensikan waktu pelayanan yang ada sehingga dapat memperkecil waktu tunggu nasabah?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui kesesuaian waktu layanan dari bentuk model antrian yang sedang diterapkan di Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara dengan standar waktu layanan Bank.
2. Memodelkan suatu sistem antrian yang lain yang dapat memperkecil waktu tunggu nasabah dalam mendapatkan layanan dengan meningkatkan efektifitas waktu layanan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah diperlukan pada objek penelitian agar dapat lebih jelas dan terarah pada tujuan penelitian sehingga memberikan manfaat yang diharapkan, maka ruang lingkup penelitian akan dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara, Lobby.
2. Data kedatangan dan pelayanan diperoleh dengan melakukan penelitian observasi selama 9 hari yang dimulai dari pukul 09.00 sampai 12.00 WIB di bulan Mei 2014, mulai dari tanggal 12 sampai 23 Mei 2014 dimana data yang dikumpulkan mencakup hari senin sampai jumat agar dapat mewakili data yang ada. Pembatasan observasinya didasarkan pada hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti kepada supervisor Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara, mengenai waktu dimana

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014

nasabah ramai dan mengantri di *teller*.

3. Disiplin antrian yang digunakan adalah FIFO (*First In First Out*).
4. Pada saat penelitian diasumsikan bahwa tidak ada suatu bentuk *Bulking* yaitu kondisi dimana kedatangan terjadi secara bersama-sama ketika memasuki sistem sehingga seseorang berebut menyerobot ke depan, *reneging* yaitu bila seseorang bergabung dalam antrian dan kemudian meninggalkannya.
5. Kedatangan pelanggan secara acak namun dengan laju tertentu, ini menjelaskan bahwa setiap kedatangan tidak tergantung oleh waktu yang telah berlalu sejak kedatangan terakhir.
6. Penelitian lebih ditekankan pada masalah waktu yang diharapkan meliputi waktu layanan nasabah dengan memodelkan suatu sistem antrian yang lebih fokus terhadap model matematis distribusi waktu sehingga mendapatkan suatu model yang sesuai dan dapat memperkecil waktu dalam sistem tersebut.
7. Penelitian ini tidak menghitung total biaya yang diharapkan terjadi pada saat bank berusaha memberi pelayanan yang optimal terhadap pelanggan yang melakukan antrian.

1.5 Manfaat Penelitian

Selain ingin mendapatkan tujuan-tujuan tersebut diatas, penelitian ini juga memiliki manfaat yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman tentang aplikasi teori antrian khususnya dalam keadaan realistik hidup sehari-hari.

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014

2. Meningkatkan kualitas layanan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, khususnya ditinjau dari sudut pandang waktu.
3. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pekerjaan dari para *teller* yang melayani nasabah.
4. Meningkatkan kepuasan nasabah dalam mendapatkan pelayanan di Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara yang dampak akhirnya pada peningkatan keuntungan bagi perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan karya tulis dalam penelitian ini dikelompokkan dalam lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Membahas tentang latar belakang alasan dilakukan penelitian terhadap waktu pelayanan di Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian yang digunakan dalam meningkatkan kualitas waktu pelayanan Kantor Kas Bank Mandiri di Universitas Multimedia Nusantara, serta sistematika penulisan penelitian yang akan digunakan.

BAB II Landasan Teori

Meliputi dari teori-teori umum tentang menejemen operasi sampai dengan teori terkait yang digunakan sebagai pendukung dalam melakukan penelitian sehingga pengolahan data dan analisis dilakukan secara teoritis. Metode pengukuran yang digunakan untuk

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014

penelitian ini adalah metode pemodelan dan observasi. Selain itu penulis mencantumkan pemahaman tentang teori antrian, distribusi karakteristik sistem antrian.

BAB III Metode Penelitian

Membahas metode penelitian dan langkah-langkah yang penulis pakai dalam penelitian dengan memperlihatkan bantuan diagram alir dan keterangannya secara rinci.

BAB IV Pengumpulan dan Analisa Data

Membahas metode yang dipakai penulis dalam mengumpulkan dan menganalisa data. Metode perhitungan analisa merupakan langkah-langkah yang dipakai dalam penelitian untuk menerapkan solusi terhadap sistem ideal dan sesuai yang diusulkan bagi perusahaan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Membahas kesimpulan dari hasil perhitungan analisa yang telah dilakukan. Penulis juga memberikan saran terhadap sistem yang diusulkan agar nantinya sistem yang diterapkan bisa bermanfaat dan berfungsi dengan optimal.

Evaluasi Sistem..., Michael Sho, FB UMN, 2014