

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penumpukan pelanggan sering dijumpai pada kegiatan mengantre. Hal ini disebabkan karena waktu pelayanan yang tidak sebanding dengan banyaknya kedatangan pelanggan. Sering dijumpai pelanggan yang masuk dalam tengah antrean, meninggalkan antrean, dan pergi sebelum masuk dalam antrean. Keadaan ini disebabkan oleh pelanggan yang ingin menyelesaikan pekerjaannya tanpa mengganggu aktivitas yang lain karena antrean yang panjang. Salah satu fenomena mengantre dapat dilihat pada salah satu bank swasta yaitu PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman.

PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman memiliki 13 *server* yang melayani nasabah. Mekanisme pembagian kerja *server* tersebut adalah: 4 *server* melayani *Customer Service* (CS), 4 *server* melayani *teller* nasabah yang berasal dari CS serta pembayaran diluar *teller* nasabah primer, dan 5 *server* melayani *teller* nasabah primer yaitu nasabah asli dari PT Bank BPD DIY. Setiap hari terjadi penumpukan nasabah di *Customer Service* (CS) maupun *teller* karena jumlah *server* yang tidak sebanding dengan banyaknya nasabah yang mengantre. Dijumpai pula adanya *teller* yang melakukan *working vacation*, yaitu melakukan pelayanan secara *online* dengan bank maupun instansi lain. Hal ini disebabkan karena PT Bank BPD DIY menaungi 26 kantor lain yang memerlukan bantuan dalam proses pengiriman data. *Working vacation* ini menjadi tugas *server*

nasabah primer karena tidak ada *server* yang khusus yang menangani tugas tersebut. Lama waktu mengantre ini kemudian memunculkan perasaan yang tidak nyaman dari para nasabah, karena mereka terlalu lama menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Masalah yang dihadapi nasabah ini memerlukan solusi berupa kebijakan baru sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada para nasabah. Matematika menyediakan solusi bagi masalah tersebut, yaitu dengan adanya Teori Antrean. Teori Antrean merupakan teori yang mengangkat studi matematis dari baris-baris penungguan. Formasi ini merupakan suatu fenomena yang terjadi apabila kebutuhan akan suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut (Dimiyati & Dimiyati, 2002, p. 349). Berdasarkan penelitian terdahulu mengenai model antrean *multiserver* dengan *vacation* oleh Elyzabeth, Maman Suherman, dan Rini Mawarti (2015) di Bank BCA Cabang Ujung Berung dimana berfokus pada transaksi tunai diatas 10 juta rupiah dengan 3 *server*. Penelitian yang dilakukan oleh Esti Nur Kurniawati dan Retno Subekti (2012) dimana terdapat 2 *server* dengan program matlab sebagai pembandingan hasil manual. Dari penelitian tersebut sebagai dasar dari penelitian di PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman karena memiliki kasus yang sama.

Teori antrean mampu memberikan gambaran mengenai masalah yang terjadi pada sistem antrean dimana sistem tersebut diharapkan dapat menemukan model antrean yang sesuai dengan keadaan yang terjadi di lapangan. Setelah model antrean didapatkan, maka akan ditentukan ukuran-ukuran keefektifitasan

dari model antrean, seperti rata-rata waktu menunggu dan rata-rata waktu dalam menunggu maupun dilayani. Keadaan ini dapat menjadi sebuah sarana evaluasi pelayanan kepada nasabah primer sebagai salah satu sarana perbaikan pelayanan di PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman.

B. Pembatasan Masalah

Batasan masalah perlu dilakukan untuk memfokuskan kajian penelitian sehingga proses dan hasilnya menjadi terarah serta dapat menjawab pernyataan penelitian. Beberapa masalah yang dipilih sebagaimana dijelaskan di bawah ini antara lain:

1. Penelitian dilakukan pada pelayanan *teller* nasabah primer dari PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman.
2. Tidak terdapat perilaku nasabah yang meninggalkan sistem antrean.

C. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana model sistem antrean pada antrean *teller* nasabah primer?
2. Bagaimana ukuran keefektifitasan model antrean untuk proses pelayanan antrean *teller* nasabah primer di PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan penelitian diatas, yaitu:

1. Mengetahui model dari sistem antrean pada pelayanan antrean *teller* nasabah primer di PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman guna untuk melakukan analisis.
2. Mendeskripsikan hasil dari ukuran-ukuran keefektifitasan model antrean untuk proses pelayanan *teller* nasabah primer di PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman serta memberikan gambaran terkait dengan sistem antrean yang terjadi di PT Bank BPD DIY Kantor Cabang Sleman.

E. Manfaat Penelitian

Informasi dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang berkaitan dengan topik penelitian ini, antara lain:

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan pelayanan *teller* nasabah primer di PT Bank BPD DIY.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk berbagai khalayak umum terutama dalam penelitian di sistem antrean dengan *working vacation*.