

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan suatu badan usaha yang memberikan jasa finansial kepada nasabah seperti simpanan dan pinjaman untuk mensejahterakan masyarakat. Semua sektor usaha maupun individu saat ini dan masa yang akan datang tidak akan pernah lepas dari sektor perbankan bahkan menjadi kebutuhan dalam menjalankan aktivitas keuangan dalam mendukung kelancaran usaha. Maka dari itu perlu adanya perhatian terkait pelayanan yang nyaman serta berkualitas untuk meningkatkan *Customer Experience* nasabah. *Customer experience* adalah sebagai pengakuan kognitif atau persepsi menstimulasi motivasi pelanggan(Chen & Lin, 2015). Pengakuan atau persepsi tersebut dapat meningkatkan nilai produk & jasa. *Customer Experience* merupakan hasil interaksi konsumen dengan perusahaan secara fisik dan emosional. Hasil interaksi ini dapat membekas di benak konsumen dan mempengaruhi penilaian konsumen terhadap perusahaan. Salah satu bentuk kenyamanan adalah pengelolaan antrian saat nasabah melakukan transaksi pada teller, *customer service* (CS) ataupun ATM. Adanya waktu tunggu dapat menyebabkan pihak bank mengalami kerugian karena memberikan *experience* yang buruk kepada nasabah, efisiensi kerja yang rendah dan keuntungan yang sedikit. Sebaliknya jika terdapat *Idle Time* pada server juga memberikan kerugian bagi pihak bank. Oleh karena itu, pihak bank perlu merancang jumlah server yang efisien agar dapat mengurangi waktu tunggu konsumen dan meningkatkan utilitas sistem.

Terjadinya peningkatan jumlah kedatangan nasabah yang menggunakan fasilitas pelayanan bank sangat mempengaruhi kenyamanan dari nasabah itu sendiri. Tingginya arus kedatangan nasabah pada waktu-waktu tertentu, menyebabkan antrian yang panjang dan lama (Dinata, 2010). Merupakan suatu fenomena universal bahwa customer tidak suka menunggu. Menurut data dari *google review* salah satu unit kerja Bank BRI yaitu BRI Cabang Solo Slamet Riyadi, dalam kurun waktu 6 tahun mendapat rating 3,6 bintang dari 157 ulasan. Dengan memiliki formasi 2 Teller dan 3 *Customer Service* BRI Cabang Solo Slamet Riyadi masih mendapatkan keluhan terkait antrian. 25 ulasan diantaranya memberikan rating bintang satu dan mengeluhkan tentang antrian yang lama dan kepuasan dalam pelayanan dari mulai pelayanan teller, *customer service* dan satpam. Hal ini menarik karena dengan nama perusahaan yang besar, masih memiliki komplain terkait pelayanan terutama dalam hal antrian. Namun hal ini tidak terjadi di Bri Unit Pasar Legi yang menurut *Google Review* memiliki *rating* 4,3 bintang dan rata-rata nasabah hanya menghabiskan waktu 15 menit di dalam kantor.

Pada dasarnya nasabah yang datang ke UKO (Unit Kerja Operasional) berharap untuk segera dilayani dan pulang untuk melanjutkan kegiatannya kembali. Namun hal ini bertolak belakang dengan yang umumnya terjadi pada bank bank negeri maupun swasta. Oleh karena itu metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mencari tingkat utilitas server yang ada dalam unit kerja sehingga dapat dijadikan acuan untuk membuat keputusan apakah perlu adanya peningkatan jumlah server atau tidak.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan perhitungan jumlah server dalam Bank XYZ agar mendapatkan jumlah server yang tepat untuk memberikan pelayanan terbaik dan nyaman terhadap nasabah perbankan serta menjaga citra baik bank.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka bisa dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana menentukan jumlah server yang sesuai agar pelayanan yang diberikan kepada nasabah maksima?

1.3. Tujuan

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka tujuan dari Penentuan jumlah server untuk mengurai antrian nasabah studi kasus Bank XYZ adalah untuk menganalisis dan menentukan jumlah server yang optimal pada system antrian di Bank XYZ. Sehingga didapat jumlah yang paling optimal untuk operasional pelayanan.

1.4. Batasan Masalah

Untuk lebih memfokuskan permasalahan yang akan dibahas dalam Skripsi ini, maka terdapat beberapa batasan terhadap penelitian yang akan dilakukan yaitu :

- a. Pembatasan penelitian adalah transaksi yang terjadi dalam jam pelayanan saja
- b. Unit kerja yang diamati adalah Bri Cabang Solo Slamet Riyadi
- c. Transaksi yang diamati adalah transaksi dengan nasabah bukan transaksi internal pihak perbankan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat diadakannya penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat positif bagi:

1. Penulis

Sebagai sarana untuk menuangkan kreatifitas mahasiswa guna menambah wawasan dan pemahaman dalam mengaplikasikan mata kuliah yang didapatkan mahasiswa dari program studi S1 Teknik Industri Universitas Sahid Surakarta

2. Universitas

Menambah khasanah intelektual bagi Universitas Sahid Surakarta yang dapat dijadikan referensi penelitian atau pengabdian masyarakat dan dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan referensi dalam penyusunan Skripsi untuk mahasiswa secara umum, khususnya Jurusan Teknik Industri

3. Perusahaan

Sebagai evaluasi untuk perusahaan agar kebutuhan petugas lebih optimal serta meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah sehingga meningkatkan reputasi dan mengoptimalkan *cost* yang terjadi.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir agar dapat tersusun secara sistematis maka diuraikan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang yang menyangkut tentang pelayanan perbankan, perumusan masalah yang mendasari perhitungan dan penyesuaian jumlah server dalam layanan perbankan, tujuan pembuatan tugas akhir yang menjadi pokok pemikiran analisis penyesuaian jumlah server layanan perbankan, batasan masalah, manfaat yang menyangkut skripsi ini dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan dasar teori dan telaah literatur dari beberapa penelitian yang telah ada mengenai tugas akhir ini yang didalamnya meliputi :

- a. Jurnal-jurnal tentang penjelasan umum perbankan dan pengelolaan antrian
- b. Metode penelitian dan simulasi pengelolaan antrian
- c. Komponen-komponen yang dibutuhkan untuk melakukan penelitian
- d. Dasar perhitungan jumlah server yang dibutuhkan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pengambilan data dan analisis proses lapangan merupakan proses awal untuk melakukan perhitungan jumlah server dan kemudian akan diolah sebagai dasar perhitungan.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Menganalisis tentang penguraian analisis yang telah dilakukan di bab sebelumnya

BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL

Hasil simulasi dilakukan analisis dan diinterpretasi hasilnya apakah pada bank tersebut dibutuhkan penambahan server atau tidak

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan, saran dan daftar pustaka yang dikemukakan.

