

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Sistem ekonomi dan dunia usaha (bisnis) sebagian besar beroperasi dengan sumber daya yang relatif terbatas. Sering terjadi orang – orang, barang – barang, komponen – komponen atau kertas kerja harus menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan. Garis – garis tunggu ini, sering disebut dengan *antrian (queues)*, berkembang karena fasilitas pelayanan (server) adalah relatif mahal untuk memenuhi permintaan pelayanan dan sangat terbatas.

Semakin dengan adanya pertambahan jumlah populasi penduduk didunia, perkembangan teknologi dan pembangunan yang ada disegala bidang juga berlangsung dengan cepat, maka jaman modern sekarang ini dituntut untuk serba cepat. Agar memenuhi kebutuhannya mengingat akan jumlah populasi yang banyak, suatu perusahaan dibidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik. Jasa berperan penting dalam sektor ekonomi dimana akan berkembang secara cepat dalam masyarakat maju.<sup>1</sup>

Dalam kehidupan sehari-hari, setiap manusia baik individu atau kelompok secara sadar pasti pernah mengalami suatu antrian. Antrian adalah keadaan di mana seorang individu harus menunggu giliran untuk mendapatkan jasa pelayanan. Pelayanan antrian tersebut timbul karena banyaknya individu yang membutuhkan jasa pelayanan pada waktu yang bersamaan. Sebagai akibatnya seseorang harus menunggu beberapa waktu dalam suatu antrian untuk menunggu giliran agar mendapatkan

---

<sup>1</sup> Petrus Lajor Ginting, *Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller*, 2013, hal. 1

pelayanan, oleh karena itu sistem antrian dirancang lebih efisien dengan menggunakan teori antrian.

Kata antrian yang dalam bahasa Inggris disebut *queing* atau *waiting line* sangat sering kita jumpai sebab memang kita lakukan bilamana kita menunggu giliran untuk menerima pelayanan (*service*), misalnya antri untuk membeli karcis kereta api di Stasiun Gambir, membeli karcis bioskop di Ratu Theater, membayar tol di Jagorawi, atau antri untuk menyeberang Selat Bali dengan ferry di Gillimanuk. Yang mengantri belum tentu orang tetapi bisa juga barang, misalnya bahan mentah yang akan di proses untuk dijadikan produksi, komoditas ekspor yang akan dimuat di kapal di Tanjung Priok, data yang akan di olah di pusat Komputer, atau mobil yang akan di perbaiki di bengkel.<sup>2</sup>

Antrian adalah tindakan mulia dan belajar untuk bersabar dalam menerima kondisi. Dengan mengantri, berarti kita menghargai manusia lain setara dengan diri kita sendiri. Suatu antrian akan memberikan kita pelajaran untuk menghargai keadilan. Allah SWT telah memerintahkan kepada orang – orang yang beriman melalui ayat-Nya dalam Alqur'an;

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ  
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ.

*“Hai orang – orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga dan bertakwalah kepada Allah supaya kamu beruntung.” (QS. Ali Imran:200)*

---

<sup>2</sup> Johannes Supranto, 2013, Jakarta, Rajawali

Ayat diatas memberikan informasi kepada kita, bahwa Allah akan memberi kesuksesan (keberuntungan/kebaikan) kepada orang yang bersabar dalam memperjuangkan/menjalani kewajiban yang harus dia tunaikan. Budaya mengantri adalah salah satu bagian dari akhlak yang baik sesuai dengan tuntunan Al-Islam, ketika di lakukan akan mendapatkan pahala dari Allah SWT. Orang orang yang selalu beretika, dia akan terbiasa dengan adanya budaya mengantri, tetapi kenyataannya banyak sekali orang yang ingin menang sendiri dan tidak peduli akan dengan orang lain, apalagi di kota-kota besar yang sangat padat dan sudah semakin individualis.

Antrian merupakan salah satu pengalaman konsumen yang terjadi di banyak tempat dan di berbagai daerah.<sup>3</sup> Ketika pada saat menggunakan ATM, nunggu angkutan, melakukan transaksi di Bank, mengirimkan surat atau parcel melalui kantor pos, membeli barang di toko, ataupun menggunakan telepon di wartel dapat dikatakan bahwa konsumen secara rutin akan mengantri di pusat – pusat keramaian. Sejumlah kesatuan fisik (pendatang) yang mana sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas yang terbatas (pemberi pelayanan) dapat dikatakan sebagai karakteristik umum dari berbagai contoh yang nyata. Sebagai akibatnya, pendatang harus menunggu gilirannya untuk mendapatkan suatu pelayanan.<sup>4</sup>

Penggunaan sumber – sumber daya yang ada secara maksimal adalah salah satu dari kesuksesan dari suatu organisasi/perusahaan. Kemampuan dalam meraih dan mempertahankan pelanggan juga dapat dikatakan sebagai factor dari kesuksesan tersebut. Dapat diasumsikan bahwa setiap menit yang diberikan oleh pelanggan ketika menunggu untuk dilayani adalah sebagai pendapatan yang hilang. Faktor yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan adalah pada waktu

---

<sup>3</sup> Hocken Hull 2000; Larson 1987

<sup>4</sup> Schroeder, 1997

tunggu atau antrian pada sektor jasa. Namun, Adapun juga faktor lainnya yang menyebabkan hilangnya keuntungan adalah pelanggan yang membatalkan penggunaan pelayanan pada tempat tertentu.

Salah satu contoh fenomena antrian yang terjadi adalah pada saat menunggu layanan jasa perbankan. Agar dapat melayani para nasabah dalam melakukan transaksinya agar pelayanan dapat berlangsung secara teratur, tertib, dan aman adalah dengan cara menerapkan system antrian. Suatu antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayanan (fasilitas layanan). Studi matematikal dari kejadian atau gejala garis tunggu ini disebut teori antrian. Kejadian garis tunggu timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kepastian) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga nasabah yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan pelayanan. Dalam banyak hal, tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Akan tetapi, biaya karena memberikan pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat diterima. Sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya langganan atau nasabah.

Teori antrian memberikan model – model untuk menganalisis pengoperasian sarana pelayanan di mana kedatangan dan/atau keberangkatan pelanggan terjadi secara acak.<sup>5</sup>

Tujuan dari dasar dari model – model antrian adalah dengan adanya meminimuman sekaligus dua jenis biaya, yaitu biaya langsung untuk menyediakan pelayanan dan biaya individu yang menunggu untuk memperoleh pelayanan.

---

<sup>5</sup> Taha, 1997, hal 218

Perbedaan antara jumlah permintaan terhadap fasilitas pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani menimbulkan dua konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian dan timbulnya pengangguran kapasitas.

Antrian yang panjang karena kemampuan fasilitas pelayanan lebih rendah dari jumlah pemakainya, jelas akan memunculkan Garis Tunggu sehingga mereka yang antri atau berada di garis tunggu itu akan menanggung *opportunity cost*. Se jauh *opportunity cost* itu negatif, maka mereka mungkin bersedia untuk tetap di garis tunggu; namun sebaliknya, mereka pasti akan keluar dari garis tunggu dan itu berarti kerugian. Di sisi yang lain, penyedia kapasitas pelayanan yang terlalu berlebihan sehingga tingkat pengguna fasilitas tersebut rendah, jelas akan menaikkan biaya tetap rata – rata. Oleh karena itu, kedua jenis biaya tersebut perlu diminimumkan.

Pada layanan terdapat tiga tipe antrian yang sering digunakan dalam perbankan, , yaitu :

1. *Single Snake*, adalah sistem antrian dimana nasabah akan mengantri menuju teller dengan melalui satu jalur saja;
2. *Multiple Snake*, adalah sistem antrian dimana lebih dari satu jalur antrian;
3. *Single Station*, adalah sistem antrian dimana setiap nasabah akan dapat langsung berhubungan dengan setiap teller yang melayani.

Tipe antrian *Single Snake* dan *Multiple Snake* memiliki dua metode dalam penggunaannya. Yaitu dengan menerapkan sistem antrian dengan menggunakan nomor atau (*Take A Number and Wait System*) dan sistem antrian tanpa menggunakan nomor atau (*Linear Queue System*). Tingkat kepuasan konsumen/nasabah masing-masing akan berbeda dengan adanya implikasi penerapan kedua system tersebut.

Kantor Kas (KK) Bank BNI syariah adalah sebagai salah satu bank pemerintah yang terkemuka, sangat memperhatikan dan peduli dengan kepuasan nasabahnya salah satunya adalah pelayanan antrian. salah satu cara Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah memberikan layanan terbaik serta meningkatkan kepuasan nasabah, adalah melalui sistem antrian yang diterapkan.

Akan tetapi pada penelitian Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat, di lembaga keuangan syariah tersebut masih menggunakan metode antrian berdiri ataupun duduk. Dengan kata lain tidak menggunakan nomor antrian seperti di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah. Sebagian Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat ada yang sudah menggunakan nomor antrian dan sebagian belum menggunakan nomor antrian dan masih menggunakan antrian berdiri.

Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap kedua metode antrian yang telah diterapkan oleh Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat, khususnya Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah di PKU Muhammadiyah dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat Tendean Wirobrajan. Pencapaian optimalisasi pelayanan dengan membandingkan antara metode antrian menggunakan nomor dan tanpa nomor dapat dikaitkan dengan kenyamanan ketika menunggu dalam antrian. Dan diharapkan dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat memberikan gambaran mengenai pengaruh masing-masing sistem pada pelayanan teller.

Ruang lingkup masalah yang akan dibatasi berdasarkan kondisi sistem antrian yang terjadi pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat, sebagai berikut : tipe antrian yang digunakan adalah antrian *Single Snake* dengan adanya pemisahan antara teller tabungan dan non tabungan, metode antrian yang diperbandingkan adalah

antrian menggunakan nomor dan tanpa nomor, waktu pelayanan berdistribusi eksponensial (waktu pelayanan bervariasi), metode pelayanan FCFS (*first come, first served* atau pertama datang, pertama dilayani), seluruh kedatangan menunggu dalam antrian hingga dilayani, terdapat lebih dari satu pelayan (*server*), dan panjang antrian tak terhingga.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang perlu diteliti adalah:

1. Bagaimana sistem optimalisasi layanan antrian teller yang menggunakan nomor di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah
2. Bagaimana sistem optimalisasi layanan antrian teller yang tanpa menggunakan nomor di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat
3. Membandingkan optimalisasi sistem antrian teller yang menggunakan nomor dan tanpa nomor di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem optimalisasi layanan antrian teller yang menggunakan nomor di Kantor Kas (KK) di Bank BNI Syariah
2. Untuk mengetahui sistem optimalisasi layanan antrian teller yang tidak menggunakan nomor di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat

3. Untuk mengetahui perbandingan optimalisasi sistem antrian teller yang menggunakan nomor dan tanpa nomor di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat

Adapun manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat

Diharapkan bisa mencari solusi dengan metode teori antrian yang lebih baik untuk dapat memperbaiki system antrian pada bagian teller baik itu yang melakukan transaksi seperti transfer, tarik tunai, pembayaran cicilan, pengambilan dana pensiun dan menerima penyimpanan

2. Bagi Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah

Dapat mengetahui sistem antrian yang diterapkan oleh bank tersebut sehingga nasabah mendapatkan pelayanan baik oleh teller

3. Bagi pembaca

Sebagai landasan penelitian yang akan datang, selain itu dapat menambah ilmu pengetahuan dalam mengidentifikasi permasalahan serta dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang sedang dihadapi sekaligus menambah wawasan tentang penerapan model antrian.

#### D. Sistematika pembahasan

Sistematika penulisan yang penyusun gunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

##### **1. Bab I Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan. Dalam bab ini penulis



menjelaskan secara rinci permasalahan yang melatarbelakangi penulis dalam memilih judul serta memaparkan rumusan masalah dari permasalahan tersebut. Dijelaskan juga tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan oleh penulis.

## **2. Bab II Tinjauan Pustaka dan Kerangka Teori**

Berisikan penjelasan tentang tinjauan pustaka terdahulu dan kerangka teori yang relevan dan terkait dengan tema skripsi yaitu berupa artikel ilmiah, hasil penelitian maupun buku.

## **3. Bab III Metode Penelitian**

Bab ini memuat secara rinci metode penelitian yang digunakan peneliti seperti, jenis penelitian, lokasi penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, sumber data, variabel penelitian, uji normalitas serta analisis data yang digunakan.

## **4. Bab IV Hasil dan Pembahasan**

Berisi : (1) Hasil penelitian. Klasifikasi bahasan yang disesuaikan dengan pendekatan, sifat penelitian, dan rumusan masalah atau fokus penelitian. (2) Pembahasan dari hasil penelitian.

## **5. Bab V Penutup**

Pada bagian ini penulis memaparkan kesimpulan, saran-saran ataupun rekomendasi dari penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.