

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada jaman modern sekarang ini, suatu perusahaan di bidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik sesuai dengan keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhannya mengingat akan jumlah populasi yang banyak tersebut. Jasa merupakan sektor ekonomi yang berkembang secara cepat dan jasa merupakan sektor ekonomi terbesar dalam masyarakat maju (*Heizer, 2004*).

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah perbankan dan merupakan sektor penting dalam perekonomian suatu negara. Bank mempunyai peran dalam menghimpun dana masyarakat, karena merupakan lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dari berbagai macam kalangan dalam menempatkan dananya secara aman. Masyarakat percaya bahwa dana yang ditempatkan di bank keamanannya lebih terjamin dibandingkan ditempatkan di lembaga lain ataupun di simpan di rumah. Di sisi lain, bank berperan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Bank merupakan lembaga yang dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana. (*Kuncoro, 2002:68*). Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, bank juga harus memberikan pelayanan jasa yang baik.

Bank Himpunan Saudara, Tbk yang telah berganti nama dan lebih dikenal sekarang sebagai PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk merupakan salah satu bank yang ada di Indonesia. Bank ini didirikan pada tahun 1906 dan berkantor pusat di Bandung. PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk mulai beroperasi sebagai bank umum pada bulan Juli 1993, sebagai bank umum kustodian pada tanggal 8 Oktober 2007 dan sebagai bank devisa pada tanggal 14 April 2008. PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk memiliki beberapa cabang di kota-kota Indonesia salah satunya di kota Palembang dan mulai diresmikan pada tanggal 17 Februari 2013.

Aktivitas PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Cabang Palembang membidik segmen kredit pensiun, kredit pegawai, pembiayaan vanden Medco, dan kredit komersial lainnya. Sementara untuk produk dana ada tabungan. Kemudian untuk tabungan berjangka memiliki pascaregular dan pascaumrah. Tabungan berjangka memiliki bunga yang lebih besar dibandingkan dengan tabungan biasa. Kemudian, ada deposito, dan ada pula program *cash back* (pengembalian tunai). Kemampuan PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Cabang Palembang untuk beradaptasi dalam kemajuan teknologi, perubahan lingkungan serta mampu bersaing dengan banyaknya bank-bank lain di Indonesia sudah cukup baik. Ini membuktikan bahwa PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang mampu menyempurnakan identitasnya sehingga berlanjut dari masa ke masa.

Sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pemberian jasa maka PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang membutuhkan sumber daya manusia yang profesional dalam hal pelayanan. Pelayanan sangat dibutuhkan dalam perusahaan jasa karena apabila perusahaan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan dan optimal kepada nasabah maka perusahaan dapat meningkatkan jumlah nasabahnya. Hal ini terjadi karena apabila nasabah itu puas terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan maka nasabah bank tersebut akan menceritakan dan merekomendasi kepada temannya supaya menjadi nasabah di bank tersebut. Dalam hal pelayanan, masyarakat sangat sensitif dikarenakan selain melihat dari produk yang diberikan, masyarakat juga menginginkan pelayanan yang baik, jadi apabila PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang tersebut memberikan produk yang baik namun pelayanan yang kurang maksimal maka masyarakat tidak akan mau bergabung di bank tersebut dan memilih perbankan yang memiliki produk yang tidak kalah bagusnya dengan bank tersebut dan memberikan pelayanan yang baik, sehingga nasabah merasa puas dan nyaman ketika melakukan transaksi. Di dalam memberikan jasa pelayanan kepada nasabah terdapat lima kriteria penentu kualitas pelayanan yaitu menurut *Fandy Tjiptono (2007:133)* dimensi kualitas pelayanan adalah bukti fisik (*Tangibles*), Kemampuan (*Reability*), ketanggapan (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan perhatian (*Empathy*). Didalam dimensi kualitas pelayanan tersebut, bahwa PT Bank Woori

Saudara Indonesia terdapat berbagai macam masalah dalam hal pelayanan salah satunya pada sistem antrian, padatnya nasabah yang mengantri dan ketersediaan teller yang tidak efektif.

Sistem antrian yang diterapkan oleh PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk. Cabang Palembang 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. Berdasarkan pengamatan penulis, maka kualitas yang diberikan oleh PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk Cabang Palembang masih kurang memuaskan para nasabahnya terutama pada waktu-waktu tertentu seperti pada awal bulan, dan mendekati hari raya dimana kunjungan nasabah meningkat.

Berikut adalah data kedatangan nasabah 2 tahun terakhir yang bertransaksi di PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk. Cabang Palembang:

**Tabel 1.1**  
**Data Kedatangan Nasabah 2 Tahun Terakhir**

Tahun	Kedatangan Nasabah/Orang
2014	20.568
2015	24.060

Pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk. Cabang Palembang terdapat tiga *teller* dan satu *customer service* yang ditempatkan pada sistem antrian untuk melayani para nasabahnya yang ingin melakukan transaksi penyetoran, penarikan tunai dan transfer uang. Namun, terkadang hanya ada dua counter *teller* yang digunakan oleh PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang.

Hal ini mengakibatkan sering terjadi penumpukan antrian yang cukup banyak dan nasabah membutuhkan waktu cukup lama untuk menunggu giliran mendapatkan pelayanan. Antrian yang sangat penjang dan terlalu lama tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan karena banyaknya waktu terbuang selama menunggu. Di samping itu, pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian karena akan mengurangi efisiensi kerja, keuntungan yang sedikit dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada nasabahnya. Apabila hal ini terus dibiarkan, maka pada masa yang akan datang tingkat nasabah yang

telah diraih oleh perusahaan sekarang dapat berkurang karena penurunan kinerja dalam hal pelayanannya tidak lagi terpercaya bagi nasabah.

Untuk mengatasi fenomena di atas, penggunaan model antrian dapat membantu pihak PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang dalam merancang sistem operasional karyawan yang melayani nasabah agar proses transaksi dapat berjalan secara optimal. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar waktu yang ditetapkan maka strategi *Customer First* PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang dapat tercapai.

Berdasarkan permasalahan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang model antrian (bank) yang berjudul: **“PENERAPAN SISTEM PELAYANAN DAN KINERJA SISTEM ANTRIAN BERDASARKAN SISTEM *MULTIPLE CHANNEL-SINGLE PHASE* DENGAN MENGGUNAKAN RUMUS ANTRIAN MODEL B (JALUR BERGANDA) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK WOORI SAUDARA INDONESIA, TBK CABANG PALEMBANG.”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana standar pelayanan yang diberikan *teller* pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* dan sistem antrian di PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang?
3. Bagaimana penerapan kinerja sistem antrian berdasarkan sistem *Multiple Channel-Single Phase* dengan menggunakan rumus antrian Model B (jalur berganda) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian hanya membahas mengenai standar pelayanan yang diberikan *teller* pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang dan tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *teller* dan sistem antrian di PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang.
2. Penelitian hanya dilakukan pada kinerja sistem antrian yang terjadi pada unit pelayanan berdasarkan sistem *Multiple Channel-Single Phase* terhadap kepuasan nasabah dengan menggunakan rumus antrian model B (jalur berganda) pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang.
3. Penelitian tidak memperhitungkan biaya fasilitas dan biaya antri.
4. Tidak membedakan nasabah dari umur, jenis kelamin, pendidikan dan keahlian.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui standar pelayanan, tingkat kepuasan nasabah dan penerapan sistem antrian berdasarkan sistem *Multiple Channel-Single Phase* dengan menggunakan rumus antrian model B (jalur berganda) terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat dan memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi Bank, agar dapat dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan masukan PT Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk Cabang Palembang.
2. Bagi penulis, agar dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen operasional serta dapat menerapkannya terutama mengenai sistem antrian.