

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN LAYANAN TELLER PADA
BANK BRI KCP JAKENAN PATI**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
Untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
Pada Program Sarjana Reguler Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

AGUNG SLAMET SETYAWAN

NIM. 12010111130078

FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2016

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Agung Slamet Setyawan

Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130078

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM ANTRIAN LAYANAN
TELLER PADA BANK BRI KCP JAKENAN
PATI

Dosen Pembimbing : Drs. Budi Sudaryanto, MT

Semarang, 19 Mei 2016

Dosen Pembimbing,

(Drs. Budi Sudaryanto, MT.)

NIP. 195805201985031004

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Agung Slamet Setyawan

Nomor Induk Mahasiswa : 12010111130078

Fakultas / Jurusan : Ekonomika dan Bisnis / Manajemen

Judul Skripsi : ANALISIS SISTEM ANTRIAN LAYANAN
TELLER PADA BANK BRI KCP JAKENAN
PATI

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 13 Juni 2016

Tim Penguji

1. Drs. Budi Sudaryanto, MT. (.....)

2. Drs. Bambang Munas D,Dipl.Com,MM (.....)

3. Drs. Amie Kusumawardhani,M.Sc,Ph.D (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya, Agung Slamet Setyawan , menyatakan bahwa skripsi dengan judul : ANALISIS SISTEM ANTRIAN LAYANAN TELLER PADA BANK BRI KCP JAKENAN PATI adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulisan lain, yang saya akui seolah-olah sebagian tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut diatas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 19 Mei 2016
Yang membuat pernyataan,

(Agung Slamet Setyawan)
NIM: 12010111130078

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jika kau tau sesuatu akan berakhir buruk, sanggupkah engkau menghentikannya saat masih terasa indah?

(Saul Raja Sinaga)

We cannot cure the world of sorrows, but we can choose to live in joy

(Joseph Campbell)

Rencana Allah itu lebih baik dari rencanamu, jadi tetaplah berjuang dan berdo'a hingga kau kan menemukan bahwa ternyata memang Allah memberikan yang terbaik untukmu

(Muhamad Agus Syafii)

Karya sederhana ini saya persembahkan kepada:

Kedua Orang tua saya Ibu dan Bapak,

Kakak kandung saya, sahabat,

Serta teman-teman dan Almamater Manajemen 2011 UNDIP.

Dengan rasa bersyukur, karena merekalah merupakan anugerah terindah yang Allah berikan untukku.

ABSTRACT

The main problem that occurs in Bank BRI KCP Jakenan Starch is still long waiting periods for customers during system enters service queue to get their turn. Evidence indicates this, there are many customers who often looked at their watches and make complaints and ask the bank about the length of the waiting time required before the customer gets a turn service. This study aims to determine the waiting time on average per customer, the number of tellers optimal so that bank customers are not too long queue, timeliness of service of the model queue that is being applied at Bank BRI KCP Jakenan Pati with the standard of service time bank and model a system another queue that can reduce customer waiting time in getting services to improve the effectiveness of service time.

The object of this study is that the banking company Bank BRI KCP Jakenan Pati. The population used in this study is the total number of customer arrivals in January 2016 came in at 08:00 to 14:00 every Monday, Tuesday and Friday in one month so that the data can be expected to be taken within 12 working days. Determining the data collection is due on Monday, Tuesday and Friday is the day which the Bank BRI KCP Pati Jakenan most solid customers. Methods of data analysis using Multi-Channel Single Phase.

Based on the research results, the wait time spent per customer divided into three conditions. In the crowded conditions of the average time spent by a customer to wait in the queue was 59 minutes. In normal conditions the average time spent by a customer to wait in the queue is 6 minutes. In quiet conditions the average time spent by a customer to wait in the queue is 1 minute 30 seconds. Modeling queuing system which is able to optimize the degree of usefulness teller and minimize the waiting time of customers is to optimize the service teller at queue system at Bank BRI Branch Jakenan Pati, then the addition of one teller to 2 people teller during crowded conditions and normal and remains at 1 teller during quiet conditions. So that the queuing system at Bank BRI KCP Jakenan Pati changed from using the queuing system Single-Channel Single Phase into a queuing system Multi-Channel Single Phase to increase the number of servers / teller.

Keywords: waiting time, queue, teller

ABSTRAK

Masalah utama yang terjadi pada Bank BRI KCP Jakenan Pati adalah masih lamanya waktu menunggu bagi nasabah selama memasuki sistem antrian untuk mendapatkan giliran layanan. Bukti yang menunjukkan hal ini, 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. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui waktu tunggu rata-rata per nasabah, jumlah teller yang optimal agar nasabah bank tidak terlalu lama mengantri, kesesuaian waktu layanan dari bentuk model antrian yang sedang diterapkan di Bank BRI KCP Jakenan Pati dengan standar waktu layanan bank dan memodelkan suatu sistem antrian yang lain yang dapat memperkecil waktu tunggu nasabah dalam mendapatkan layanan dengan meningkatkan efektifitas waktu layanan.

Objek penelitian ini adalah perusahaan perbankan yaitu Bank BRI KCP Jakenan Pati. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh jumlah kedatangan nasabah pada bulan Januari 2016 yang datang pukul 08.00-14.00 setiap hari Senin, Selasa dan Jumat dalam satu bulan sehingga dapat diperkirakan data diambil dalam 12 hari kerja. Penentuan hari pengambilan data tersebut adalah karena pada hari Senin, Selasa dan Jumat merupakan hari dimana Bank BRI KCP Jakenan Pati paling padat nasabahnya. Metode analisis data menggunakan *Multi Channel-Single Phase*.

Berdasarkan hasil penelitian, waktu tunggu yang dihabiskan per nasabah dibagi dalam tiga kondisi. Pada kondisi ramai rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang nasabah untuk menunggu dalam antrian adalah 59 menit. Pada kondisi normal rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang nasabah untuk menunggu dalam antrian adalah 6 menit. Pada kondisi sepi rata-rata waktu yang dihabiskan oleh seorang nasabah untuk menunggu dalam antrian adalah 1 menit 30 detik. Pemodelan sistem antrian yang mampu mengoptimalkan tingkat kegunaan teller dan memperkecil waktu tunggu nasabah adalah Untuk mengoptimalkan pelayanan teller pada sistem antrian di Bank BRI Cabang Jakenan Pati, maka dilakukan penambahan 1 orang teller menjadi 2 orang teller pada saat kondisi ramai dan normal dan tetap pada 1 orang teller pada saat kondisi sepi. Sehingga sistem antrian pada Bank BRI KCP Jakenan Pati berubah dari menggunakan sistem antrian *Single Channel-Single Phase* menjadi sistem antrian *Multi Channel Single Phase* dengan menambah jumlah *server/teller*.

Kata kunci: waktu tunggu, antrian, teller

KATA PENGANTAR

Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS SISTEM ANTRIAN LAYANAN TELLER PADA BANK BRI KCP JAKENAN PATI” dengan baik.

Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Penulisan skripsi ini tidak dapat mungkin terselesaikan tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Dr. Suharnomo, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.
3. Bapak Drs. Budi Sudaryanto. MT. selaku dosen pembimbing atas waktu, perhatian, saran dan segala bimbingannya selama penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. H Prasetyono, M.Si. selaku dosen wali atas waktu serta segala arahan yang diberikan untuk penulis.
5. Segenap dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas ilmu yang telah diberikan selama penulis menjalani perkuliahan.
6. Seluruh staf dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang yang telah membantu penulis selama masa perkuliahan.
7. Bank KCP Jakenan karena telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.

8. Keluarga Ibu dan Bapak untuk segala kasih sayang, doa, semangat, dorongan, bimbingan, dan nasihat yang tiada hentinya.
9. Kakak saya yang telah memberikan dukungan dan pengalamannya
10. Keluarga besar KOMPI (Komunitas Mahasiswa Pati) terima kasih buat kerjasamanya. Kalian luar biasa.
11. Teman-teman Manajemen Operasi 2011, Yudha, Berlin, Ramadhan, Bibah, Ardi, Moses, Intan, Ken, Surya, Hapsoro, Bimo, Yurido, Raffi, Indra, dan Alm.Sumangga, terima kasih buat semuanya
12. Angga, Komandan Yogo, Puji, Deni, Dewo, Dhagat, Sandy, Leo, Bagas, Adnan, Riyan, Prio Galih, Ucup, Janur, Joinsyah, Paulus, Ilham Fahmi, Ilham Klaten, Ahmad Handoko, Andiyaksa, Mirza, Afif, Andi Hakim. Terima kasih sukses buat kalian semua
13. Semua teman-teman seperjuangan Manajemen 2011 lainnya, atas segala kebersamaan dan kekeluargaan selama perkuliahan.
14. TIM II KKN UNDIP Desa Kendeng Sidialit, Angga, Andreas, Ari, Icha, Emil, dan Amel. Sangat luar biasa memberi inspirasi dan berkesan
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah tulus dan ikhlas memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan serta pengalaman penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran membangun dari semua pihak. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak

Semarang, 19 Mei 2016

Agung Slamet Setyawan

NIM 12010111130078

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Manajemen Operasional.....	11
2.1.2 Jasa	14
2.1.3 Layanan	15
2.1.4 <i>Waiting Line Management</i>	17
2.1.5 Teori Antrian.....	20
2.1.6 Model Antrian	30
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.3 Kerangka Pemikiran	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Desain Penelitian	38

3.2 Objek Penelitian	38
3.3 Variabel penelitian dan Definisi Operasional.....	38
3.3.1 Variabel Penelitian	39
3.3.2 Definisi Operasional	39
3.4 Populasi	40
3.5 Jenis dan Sumber Data	40
3.5.1 Data.....	40
3.5.2 Jenis Data.....	41
3.5.3 Sumber Data	42
3.6 Metode Pengumpulan Data	42
3.7 Metode Pengolahan Data.....	44
3.7.1 Tabel Data Kedatangan dan Pelayanan	44
3.7.2 Uji Kesesuaian	44
3.7.3 Perhitungan Parameter dengan <i>POM-QM Waiting Line</i>	45
3.7.4 Penerapan Metode <i>Multi Channel-Single Phase</i>	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	47
4.1.1 Sejarah Singkat Bank BRI.....	47
4.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia	47
4.1.3 Jenis Pelayanan Yang Dilakukan oleh Teller (Server).....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	49
4.2.1 Sistem Antrian Nasabah BRI Cabang Jakenan Pati	49
4.2.2 Data Kedatangan Nasabah.....	50
4.2.3 Analisis Sistem Antrian BRI Cabang Jakenan Pati Saat Ini	52
4.2.4 Evaluasi Sistem Antrian BRI Cabang Jakenan Pati	56
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Bank di Indonesia	1
Tabel 2.1 Model Antrian	31
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	37
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran	33
Tabel 3.2 Sampel Penelitian.....	34
Tabel 4.1 Data Kedatangan Nasabah Per Hari Pengamatan	51
Tabel 4.2 Data Kedatangan Nasabah Per Jam pada Hari Pengamatan	52
Tabel 4.3 Rata-Rata Tingkat Kedatangan Nasabah	54
Tabel 4.4 Hasil Perhitungan.....	55
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan.....	57
Tabel 4.6 Perhitungan Hasil Evaluasi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen Sistem Antrian	28
Gambar 2.2 <i>Single Channel-Single Phase</i>	29
Gambar 2.3 <i>Single Channel-Multi Phase</i>	30
Gambar 2.4 <i>Multi Channel-Single Phase</i>	30
Gambar 2.5 <i>Multi Channel-Multi Phase</i>	31
Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian

Lampiran 2 Hasil Pengolahan Data

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan jasa yang penting di dalam sektor perekonomian suatu negara adalah perbankan (Ginting, 2014). 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 2014 adalah 134 bank (Ginting, 2014).

Tabel 1.1
Jumlah Bank di Indonesia

Tahun	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Jumlah Bank	124	121	122	120	120	120	134
Jumlah Nasabah	42Juta	48Juta	48Juta	50Juta	53Juta	58Juta	60Juta

Sumber : Statistik Perbankan Indonesia, Agustus 2015

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 (Ginting, 2014).

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.

Menunggu dalam suatu antrian adalah hal yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Banyak sekali antrian yang dapat dijumpai dalam keseharian, menunggu bagi sebagian besar orang adalah hal yang membosankan, apalagi harus mengantri dalam antrian yang panjang.

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

Pada umumnya di bank, dapat melakukan transaksi-transaksi yang memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran. Tidak hanya pembayaran yang dapat nasabah lakukan di bank, di bank juga dapat melakukan transaksi-transaksi lainnya. Pada masa sekarang bank adalah tempat tujuan banyak orang untuk melakukan Transaksi, dan jika banyak orang melakukan transaksi di bank, dan bila pelanggan lebih besar dari pada pelayanan maka akan menimbulkan suatu

antrian. Apabila ketidaksesuaian antara pelanggan dan pelayanan semakin besar maka terjadilah antrian yang panjang pada bank tersebut. Hal ini dapat berdampak pada perpindahan nasabah karena panjangnya antrian yang terjadi. Untuk menanggulangi itu semua bank harus meningkatkan pelayanannya, dengan bertambahnya pelayanan maka dapat mengurangi sebuah antrian. Apabila pelayanan bertambah maka bank pun mengeluarkan biaya tambahan, disisi lain bila tidak ada antrian hingga tenaga kerja bagian fasilitas pelayanan (*teller*) banyak yang menganggur maka akan menyebabkan kerugian secara implisit bagi perusahaan. Situasi ini juga merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat *random* dalam suatu fasilitas layanan. Pengguna fasilitas atau pelanggan datang dengan waktu yang acak, tidak teratur dan tidak dapat segera dilayani sehingga mereka harus menunggu cukup lama. Oleh karena itu, penyedia layanan diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggannya agar para pelanggan tidak harus menunggu dalam sistem antrian yang terlalu lama untuk memperoleh layanan.

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/teller (Taha, 2003). Sistem antrian bisa didesain menjadi lebih efisien dan produktif dengan menerapkan teori antrian.

Teori antrian merupakan ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian (Heizer dan Render, 2005:417). Antrian merupakan adanya kegiatan menunggu giliran untuk dilayani karena kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan yang tidak

seimbang. Menurut Siswanto (2007:218) adanya perbedaan antara jumlah permintaan terhadap fasilitas pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani menimbulkan dua konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian dan timbulnya pengangguran kapasitas (*idle*). Hal ini dilakukan supaya perusahaan dapat menentukan jumlah fasilitas sebaik mungkin sehingga dapat melayani konsumen secara efisien dan kepuasan konsumen dapat tercapai serta perusahaan dapat memberikan kinerja terbaiknya dalam pelayanan.

Teori antrian merupakan studi matematika dari antrian atau garis tunggu. Garis tunggu merupakan fenomena alam yang terjadi bilamana permintaan terhadap suatu pelayanan pada waktu-waktu tertentu melebihi kapasitas pelayanan. Secara umum periode sibuk dapat digambarkan dengan proses dari sistem antrian dimulai ketika pelanggan tiba, kemudian menunggu, dan akan berakhir ketika pelanggan meninggalkan sistem. Sepanjang periode sibuk selalu ada setidaknya satu pelanggan dalam sistem, maka akan terjadi antrian, dan perilaku manusia menjadi hal yang tidak terlepas dari masalah antrian ini (Ferreira dkk, 2011:190-195).

Sistem antrian krusial untuk diterapkan, terutama bagi perusahaan dibidang jasa demi membuat kedisiplinan waktu dan juga kontinuitas perusahaan tersebut. Menunggu terlalu lama dalam sistem antrian sangat membosankan bagi pelanggan, apabila perusahaan tidak bisa melayani dengan cepat pelanggan lama kelamaan akan berpindah. Tentu saja ini sangat merugikan perusahaan karena menurunnya pendapatan akibat layanan yang buruk sehingga pelanggan dapat berpindah ke penyedia jasa lainnya.

Selain itu perusahaan juga mengalami kerugian lain diantaranya efisiensi kerja yang buruk, dan memperburuk citra perusahaan. Akan tetapi tidak semua perusahaan atau bank memiliki sistem antrian yang baik tersebut. Masih ada beberapa instansi pemerintah, perusahaan jasa swasta dan bank yang memakai cara manual dalam melayani pelanggannya. Di samping itu beberapa transaksi yang dilakukan pelanggan tidak bisa melalui *online*. Pelanggan harus melakukannya secara *offline* yaitu datang ke sebuah perusahaan untuk melakukan sebuah transaksi. Sehingga orang yang berbondong-bondong datang ke perusahaan jasa akan berebut mendapatkan layanan dari *teller/server* sehingga terjadilah antrian. Permasalahan antrian ini harus segera diatasi oleh perusahaan demi menciptakan rasa nyaman bagi pelanggannya.

Bank BRI merupakan salah satu bank yang bergerak dibidang jasa keuangan. Bank BRI saat ini memiliki 4.447 kantor cabang yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia yang terdiri atas 1 kantor pusat, 12 kantor wilayah, 12 inspeksi/SPI, 170 kantor cabang, 145 kantor cabang pembantu, 1 kantor cabang khusus, 193 point, 3.705 BRI Unit dan 357 pos pelayanan desa dan beberapa kantor cabang lain yang berada di luar negeri. Pada tahun 2013, BRI juga meluncurkan sistem *e-tax* yaitu layanan penerimaan pajak daerah secara *online* melalui layanan *cash management*. Salah satu misinya adalah peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan, untuk itu dalam mencapai misinya tersebut, Bank BRI KCP Jakenan Pati harus selalu berfokus pada kualitas pelayanan yang diberikan dalam bentuk kecepatan dan kemudahan yang diberikan ke pelanggan. Bank BRI KCP Jakenan Pati adalah kantor cabang pembantu dari

bank yang beroperasi di wilayah kota Pati. Seperti bank pada umumnya, terdapat banyak pesaing bank lain yang beroperasi di wilayah yang sama dengan penawaran menarik dan kualitas pelayanan yang lebih baik dibanding Bank BRI KCP Jakenan Pati. Hal ini membuat Bank BRI KCP Jakenan Pati harus berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabahnya, salah satunya melalui antrian

Waiting line merupakan masalah yang sering terjadi saat nasabah datang ke perbankan, dikarenakan antrian saat datang ke Bank BRI KCP Jakenan Pati dimana rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan sebelum mendapat giliran layanan, mulai dari *range* 10 sampai 20 menit. Hal ini melebihi standar waktu tunggu umumnya yang ada di perbankan, dapat terlihat dari hasil *benchmark waiting line* di industri perbankan yang mayoritas standarnya sekitar 2 menit (Public Bank Berhad; Seafirst Bank, 2012). Selain faktor tersebut, saat melakukan kunjungan ke Bank BRI KCP Jakenan Pati, ada beberapa nasabah yang terlihat melihat ke arah jam tangannya dan bertanya kepada karyawan di Bank BRI KCP Jakenan Pati tersebut alasan layanan yang lama dan menyebabkan terjadinya antrian panjang. Sehingga diperlukan suatu model antrian untuk memecahkan permasalahan tersebut. Model adalah suatu bentuk rencana, representasi atau deskripsi yang menjelaskan suatu obyek, sistem atau konsep yang seringkali berupa penyederhanaan, idealisasi atau pemecahan (Schroeder, 2007).

Untuk itu, perlu dievaluasi bentuk model antrian yang sedang digunakan Bank BRI KCP Jakenan Pati 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, menarik untuk dilakukan penelitian mengenai model antrian pada Bank BRI KCP Jakenan Pati yang hasilnya disajikan dalam penelitian berjudul: “ANALISIS SISTEM ANTRIAN LAYANAN TELLER PADA BANK BRI KCP JAKENAN PATI”.

1.2 Perumusan Masalah

Situasi saat ini, Kantor Kas Bank BRI KCP Jakenan Pati punya suatu sistem pelayanan yang memiliki hanya 1 unit *channel* yang tersedia untuk melayani nasabah di *teller* dengan standar waktu layanan selama 2 menit. 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 Bank BRI KCP Jakenan Pati, 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. Berapa waktu tunggu rata-rata per nasabah?
2. Berapa jumlah teller yang optimal agar nasabah bank tidak terlalu lama mengantri?
3. Apakah bentuk model sistem antrian pada Bank BRI KCP Jakenan Pati yang sekarang diterapkan dalam memberikan layanan sudah sesuai standar waktu layanan bank?
4. 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 waktu tunggu rata-rata per nasabah.
2. Mengetahui jumlah teller yang optimal agar nasabah bank tidak terlalu lama mengantri
3. Mengetahui kesesuaian waktu layanan dari bentuk model antrian yang sedang diterapkan di Bank BRI KCP Jakenan Pati dengan standar waktu layanan bank.

4. Memodelkan suatu sistem antrian yang lain yang dapat memperkecil waktu tunggu nasabah dalam mendapatkan layanan dengan meningkatkan efektifitas waktu layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan ada beberapa manfaat yang dihasilkan:

1. Bagi penulis, penelitian ini sebagai salah satu penambah pengetahuan pengaruh penerapan Manajemen Operasi positif terhadap pelayanan dan efisiensi kerja pada suatu perusahaan
2. Bagi perusahaan diharapkan dapat mencari solusi dengan metode teori antrian yang lebih baik untuk dapat memperbaiki sistem pada layanan nasabah sehingga permasalahan antrian dapat diatasi dan nasabah nyaman untuk menggunakan jasa Bank BRI KCP Jakenan Pati.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan memberikan tambahan referensi untuk akademis sebagai acuan dan contoh untuk melakukan penelitian dan pengamatan dalam bidang yang sama.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah tentang nilai perusahaan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memberikan teori-teori yang memberikan dasar dan mendukung penyelesaian masalah dalam penyusunan skripsi, antara lain tentang, manajemen operasi, layanan, *waiting time management*, teori antrian, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini meliputi desain penelitian, obyek penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, populasi, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode pengolahan data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum dari objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasannya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan hasil penelitian serta saran-saran yang perlu disampaikan untuk subyek penelitian.