# BAB I

# PENDAHULUAN

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.Industri perbankan telah mengalami perubahan besar dalam beberapa tahun terakhir. Industri ini menjadi lebih kompetitif karena beregulasi peraturan.Pada jaman modern sekarang ini semua dituntut serba cepat, efektif, sigap.Hal ini di karenakan semakin bertambah nya jumlah populasi penduduk di dunia.Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan jumlah pelanggan.

Menurut UU No 10 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung. Kegiatan menghimpun dana, berupa mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, tabungan dan deposito. Biasanya sambil diberikan balas jasa yang menarik seperti, bunga dan hadiah sebagai rangsangan bagi masyarakat. Kegiatan menyalurkan dana, berupa pemberian pinjaman kepada masyarakat. Sedangkan jasa-jasa perbankan lainnya diberikan untuk mendukung kelancaran kegiatan utama tersebut.Bank didirikan oleh Prof. Dr. Ali Afifuddin, SE.

*Teller* merupakan salah satu di antara tiga unit penting bagi sebuah bank (*security, customer service, dan teller*). Dan mempunyai peran penting bagi bank, karena merekalah yang memberi kesan langsung kepada masyarakat pada umumnya dan nasabah bank pada khususnya.Ketika nasabah berkunjung ke bank, tiga unit ini lah yang sering berinteraksi dengan nasabah.Jadi wajar apabila nasabah menganggap ketiga unit inilah yang dinamakan pihak bank.Di zaman persaingan yang sangat ketat ini, pelayanan bank kepada nasabah tidak cukup hanya sekedar memuaskan nasabah atau sekedar sesuai harapan nasabah, namun harus memberi pelayanan yang berkesan.Jadi, sangatlah penting bagi ketiganya untuk memiliki keterampilan dalam melakukan tugas-tugasnya dan memberikan pelayanan yang prima agar kesan positif dapat tertanam di benak nasabah.*Teller* yang dapat memberi kesan positif adalah *teller* yang cekatan, ramah dan santun.*Teller*juga memiliki tanggung jawab yang besar dalam melakukan tugasnya, terutama terkait dengan keakuratan dan ketepatan dalam melayani transaksi nasabah serta mencatat transaksi dengan benar. Sebagai *frontliner, teller* yang dapat memberikan pelayanan berkesan akan membawa dampak positif bagi bank.

Kejadian antrian sering kali terjadi pada banyak hal dalam kehidupansehari-hari.Fenomena mengantri ini tidak dapat kita hindari lagi dan menjadi masalah yang harus segera di temukan jalan keluarnya.Karna terlihat jelas bahwa banyak nya anterian para pelanggan menunggu untuk di layani.panjang dan lama nya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan bosan karna waktu nya terbuang percuma.Menunggu dalam suatu antrian adalah suatu yang sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari.Banyak orang beranggapan bahwa menunggu itu adalah hal yang membosankan.Apalagi bila harus mengantri dalam antrian yang panjang.

Bank telah memberikan tambahan fasilitas kepada para pelanggan agar merasa nyaman dalam proses pelayanan. Akan tetapi menimbulkan biaya fasilitas layanan yang cukup mahal untuk menambah fasilitas tersebut dan dapat mengurangi keuntuntungan bagi bank itu sendiri. Sampai saat ini bank telah melalukan berbagai cara untuk memberikan pelayanan yang maksimal untuk para pelanggan nya agar tidak merasa kecewa atas pelayanan karna waktu para pelanggan terbuang percuma.

Pebankan melalukan pengembangan teknologi contoh nya yaitu bank menciptakan pelayanan yang dikenal dengan *E-Commerce, Internet Banking, Mobile Banking, SMS Banking, Automated Teller Machine (ATM), Direct Deposit, Direct payment, Electronic Bill Presentment and Payment (EBPP), Payroll Card, Smart Card, Prepaid Card, Debit (or check) Card*. Teknologi-teknologi tersebut di buat oleh perbankan bertujuan untuk menguragi antrian di bank dan para pelanggan tidak perlu lagi menggantri.

*Teller* bertugas untuk melayani para pelanggan yang ingin melakukan *transfer*, pembayaran cicilan, pencairan cek, pencairan dana pensiun, pemindah bukuan giro, tarik tunai dan yang melakukan penyimpanan. Namun, karena mengalami pertambahan jumlah pelanggan yang sangat banyak model antrian yang digunakan saat ini dirasakan belum optimal dikarnakan masih terdapatnya antrian yang cukup panjang pada bagian *teller* dan nasabah perlu waktu yang cukup lama untuk menggu giliran mendapatkan pelayanan. Maka dari itu kecepatan *teller* dalam melayanin para pelanggan sangat di butuhkan agar tidak terjadi nya antrian yang sangat panjang.

Berdasarkan uraian di atas penulisan akan membahas penelitian ini dengan judul “TINJAUAN SISTEM ANTRIAN DI TELLER PADA PT.BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK. KCP SENTUL”

* 1. **Identifikasi Masalah**

Permasalahan yang terdapat pada bank yaitu terjadinya antrian yang sangat panjang. Karena banyaknya pelanggan yang melakukan transaksi seperti *transfer*, pembayaran cicilan, pencairan cek, pencairan dana pensiun, pemindah bukuan giro, tarik tunai dan yang melakukan penyimpanan.

Berikut masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana sistem antrian di *teller* pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. KCP sentul.
2. Kendala apa saja yang terjadi di antrian *teller* pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. KCP sentul.
3. Bagaimana cara mengurangi jumlah antrian di *teller* pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. KCP sentul.
   1. **Maksud dan tujuan**

Ada pun masksud dan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menambah wawasan penulis dan mengetahui sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Bagaimana sistem antrian di *teller* pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. KCP sentul.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi di antrian *teller* pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. KCP sentul.
3. Untuk mengetahui cara mengurangi jumlah antrian di *teller*pada PT.Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) TBK. KCP sentul.
   1. **Waktu dan Tempat Praktek Kerja**

Waktu pelaksanaan praktek kerja lapangan yang akan dilakukan oleh penulis dimulai dari tanggal 4 februari 1019 sampai dengan 30 april 2019. Adapun salah satu peraturan dan ketetapan yang berlaku adalah mengenai jadwal masuk kerja yang di sesuaikan, yaitu di laksanankan setiap senin sampai jum’at dimulai pada pukul 7.30 WIB sampai dengan pukul 16.30 WIB dan mendapatkan 1 jam istirahat dari pukul 12.00 sampai dengan pukul 13.00. Penulis melakukan praktek kerja lapangan (PKL) di Bank BRI KCP Sentul ruko bellanova mall RK.1 no.1, JL.MH.Thamrin no.8 sentul city.