**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Pembahasan**

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). 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 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. Bagi sebagian besar orang itu adalah hal yang membosankan, apalagi harus mengantri dalam antrian yang panjang.

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, jika banyak orang melakukan transaksi di bank, dan bila pelanggan lebih besar dari pada pelayanan maka akan menimbulkan suatu antrian. Apabila ketidak sesuaian 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 menyelesaikan 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 *implist* 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 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). 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 pelangganya. 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.

Dari latar belakang diatas penulis tertarik untuk meninjau dalam laporan tugas akhir yang berjudul “TINJAUAN PELAYANAN ANTRIAN TELLER PADA BANK CENTRAL ASIA KCP SILIWANGI”.

* 1. **Identifikasi Pembahasan**

Berdasarkan pada latar belakang penulis yang telah dikemukakan, maka penulis mencoba mengidentifikasikan sebagai berikut:

* + - 1. Bagaimana pelayanan antrian teller yang diterapkan pada Bank Central Asia KCP Silliwangi?
			2. Apa saja kendala pelayanan antrian teller yang dihadapi Bank Cenral Asia KCP Siliwangi?
			3. Bagaimana solusi dari kendala tersebut?
	1. **Maksud dan Tujuan Pembahasan**

Adapun maksud dan tujuan dari penulisan ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan antrian teller yang diterapkan pada Bank Central Asia KCP Siliwangi.
2. Untuk mengetahui kendala pelayanan antrian teller di Bank Central Asia KCP Siliwangi.
3. Untuk mengetahui solusi dari kendala yang dihadapi Bank Central Asia KCP Siliwangi.
	1. **Waktu dan Tempat Kerja**

Tempat pelaksanaan Kegiatan Pekerjaan di Bank Central Asia KCP Jl.Siliwangi 101, Bogor Timur. Pelaksanaan hari kerja yaitu senin sampai jumat pukul 08.00 WIB – 17.00 WIB.