

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada zaman modern saat ini semua hal dituntut serba cepat dan tepat. Hal ini terjadi karena semakin bertambahnya jumlah populasi penduduk dunia, perkembangan teknologi, dan perkembangan aspek lainnya yang berlangsung dengan cepat. Mengingat hal tersebut, perusahaan dibidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat serta terbaik dalam memenuhi keinginan pelanggan. Salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah perbankan dan merupakan sektor penting dalam perekonomian suatu negara.

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menjadi tempat bagi perusahaan, badan usaha dan perorangan untuk melakukan aktifitas keuangan. Selanjutnya, bank memiliki *teller* dimana peranannya sangat dibutuhkan dalam melakukan aktifitas keuangan tersebut. *Teller* adalah petugas bank yang secara langsung bertanggungjawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek dan memberikan jasa pelayanan perbankan kepada nasabah [4].

Saat seorang nasabah menginginkan layanan dari seorang *teller* tidak jarang ditemui fenomena mengantri atau terjadinya proses antrian. Hal itu terjadi karena banyaknya permintaan layanan pada waktu yang bersamaan. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada

suatu fasilitas pelayanan, menunggu dalam baris antrian jika belum dapat dilayani, dilayani dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut sesudah dilayani.

Universitas Andalas merupakan salah satu kampus ternama di kota Padang dan memiliki ribuan mahasiswa. Banyak aktifitas keuangan yang terjadi dalam lingkungan kampus, seperti pengiriman uang, pembayaran uang kuliah, pembayaran uang wisuda, legalisir dokumen dan masih banyak lainnya. Dengan banyaknya jumlah mahasiswa ditambah warga sekitar kampus, maka pihak kampuspun bekerja sama dengan sejumlah bank di kota Padang, salah satunya Bank Nagari.

Banyaknya aktifitas keuangan di Bank Nagari cabang Universitas Andalas mengakibatkan proses antrian juga terjadi pada fasilitas pelayanan bank ini. Salah satunya pada fasilitas pelayanan *teller* umum yang hanya mempunyai satu jalur kedatangan, satu jalur pelayanan dan satu loket pelayanan. Saat seorang nasabah menginginkan layanan *teller* ini tidak jarang ditemui antrian yang panjang atau waktu menunggu yang terlalu lama. Hal ini tentu akan merugikan pihak nasabah karena banyak waktu yang terbuang untuk mengantri dan juga pihak bank karna akan menimbulkan pandangan yang kurang baik selanjutnya mengakibatkan berkurangnya kepercayaan nasabah untuk melakukan aktifitas keuangan pada bank tersebut, untuk itu perlu dilakukan analisis untuk melihat bagaimana proses antrian yang terjadi.

Dari uraian tersebut, maka penulis menganggap masalah tersebut cukup menarik untuk dilakukan penelitian dengan topik yang dibahas adalah tentang model antrian yang digunakan pada layanan *teller* umum Bank Nagari cabang Universitas Andalas Padang.

## 1.2 Rumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana menentukan model yang paling sesuai dengan kondisi sistem pelayanan bagian *teller* umum Bank Nagari cabang Universitas Andalas Padang.

## 1.3 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data contoh yang diambil langsung dari Bank Nagari cabang Universitas Andalas Padang. Selanjutnya data diambil bukan pada jam sibuk. Seterusnya data tersebut merupakan data dengan keadaan nasabah tanpa melakukan penolakan atau pembatalan pelayanan.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan model antrian yang sesuai dengan sistem pelayanan yang ada pada bagian *teller* umum Bank Nagari Cabang Universitas Andalas Padang. Selanjutnya untuk mengetahui ukuran-ukuran sistem pelayanan dari layanan *teller* tersebut.

## 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan pada tugas akhir ini dimulai dengan bab I yang merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, dan sistematika penulisan. Selanjutnya bab II yang memuat landasan teori, bab III yang merupakan metode penelitian memuat data dan pengolahan data, dan bab IV yang merupakan hasil dan pembahasan yang

memuat hasil pengolahan data, serta bab V yang merupakan penutup yang didalamnya memuat kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan yang telah dibuat.

