BAB 1 PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Antrian atau menunggu untuk mendapatkan pelayanan adalah suatu masalah klasik yang dihadapi dalam kehidupan bermasyarakat maupun dalam suatu kegiatan proses produksi. Setiap hari kita menemui masalah antrian atau menunggu, baik itu terjadi pada waktu membayar karcis tol dalam perjalanan ke kantor, mengambil uang di bank, berbelanja di pasar swalayan, membeli karcis kereta api atau memasuki stadion sewaktu menonton pertandingan olahraga. Dengan menganalisis antrian akan dapat diperoleh banyak ukuran kinerja sebuah sistem antrian, meliputi hal yang mencakup waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan dalam antrian, panjang antrian rata-rata, waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan dalam sistem (waktu tunggu ditambah waktu pelayanan), jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem, probabilistas fasilitas pelayanan akan kosong, faktor utilitas sistem, probabilistas sejumlah pelanggan berada dalam sistem.

Salah satu pendekatan yang bisa digunakan untuk analisis sistem antrian adalah simulasi. Simulasi diartikan sebagai cara mereproduksi kondisi dari suatu keberadaan dengan menggunakan model dalam rangka studi pengenalan atau pengujian atau Pelatihan dan sejenis lainnya. Simulasi dalam bentuk pengolahan data merupakan imitasi dari proses dan input ril yang menghasilkan data output sebagai gambaran karakteristik operasional dan keadaan pada sistem. Simulasi diterapkan pada sistem antrian karena beberapa asumsi yang diperlukan pada antrian seperti kedatangan harus mengikuti distribusi poisson dan waktu pelayanan mengikuti distribusi eksponensial negative sulit terpenuhi, untuk mengetahui rata-rata panjang antrian, rata-rata waktu menunggu, rata-rata waktu dalam sistem dapat dilakukan dengan simulasi.

BankX cabang siteba merupakan bank yang tidak terlepas dari masalah antrian. Lokasi bank X yang strategis menyebabkan banyak nasabah yang datang ke bank tersebut untuk melakukan berbagai macam transaksi keuangan. Nasabah menginginkan pelayanan yang cepat dan tidak harus menunggu lama dalam

antrian sebelum melakukan transaksi. Panjangnya antrian dan lama nya waktu tunggu menyebabkan nasabah menjadi bosan dan menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mengantri, oleh karena itu penentuan model antrian sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi nasabah sehingga dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap bank tersebut. Dampak yang terlihat dari lamanya waktu menunggu nasabah diantaranya adalah banyaknya nasabah yang mulai resah gelisah dan kebanyakan nasabah sering melihat jam. Penelitian ini dilakukan selama 5 hari dengan waktu selama 8 jam pada tiap harinya, Jumlah fasilitas yang disediakan sebanyak 3 teller, dimana para nasabah yang akan melakukan transaksi harus menunggu dalam jalur antrian sebelum mereka dilayani. Lama waktu pelayanan tergantung pada jenis transaksi yang dilakukan oleh setiap nasabah. Job desk untuk masing-masing teller yaitu melayani nasabah seperti menabung, setoran tunai, penarikan tunai, cek atau giro dan lain-lain. Job desk pada masing-masing teller sama saja, tidak ada pembedaan tugas antara teller 1, teller 2 dan teller 3.

1.2.Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, bahwa nasabah yang datang pada bank X sangat banyak sehingga menyebabkan antrian yang panjang dan nasabah menunggu dalam jangka waktu yang lama untuk dapat dilayani pada teller. Job desk untuk masing-masing teller sama saja, tidak ada pembedaan tugas antara teller 1, teller 2 dan teller 3, Kondisi di atas menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan tidak sesuai dengan jumlah nasabah yang datang sehingga menyebabkan antrian yang panjang dan waktu menunggu yang lama untuk memperoleh pelayanan.

Untuk mengatasi permasalahan diatas maka penulis mengangkat penelitian ini dengan judul "Analisis Model Antrian Nasabah DenganMenggunakan Simulasi Promodel (Studi Kasus: Antrian Pada Teller Bank X)".

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitianini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi karakteristik sistem antrian pada bank X.

2. Minimasi waktu tunggu nasabah menggunakan simulasi Promodel.

1.4.Batasan Masalah

Untuk mencegah meluasnya permasalah yang ada, maka ruang lingkup penelitian dapat dibatasi sebagai berikut:

- 1) Penelitian ini tidak membahas tentang biaya yang dikeluarkan dalam transaksi.
- 2) Penelitian ini hanya membahas tentang antrian pada teller tidak mencakup hingga antrian *customer service*.

1.5.Asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1. Kondisi operasional diasumsikan sama saja setiap harinya.
- 2. Jumlah nasabah diasumsikan sama saja setiap minggunya.

1.6.Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan tugas akhir ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, asumsi dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian, dimana teori-teori tersebut dijadikan sebagai acuan dalam melaksanakan langkah-langkah penelitian dengan maksud agar tujuan awal dari penelitian ini dapat tercapai.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang langkah-langkah pemecahan masalah.

BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisi hasil-hasil data yang diperoleh dari objek penelitian dan pengolahan data dari data yang sudah dikumpulkan.

BAB V : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisa dari pengolahan data yang dibuat pada bab sebelumnya.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang dapat memberi masukan sebagai pertimbangan bagi perusahaan.