

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan adalah setiap tindakan untuk membantu atau menolong orang, konsumen atau pelanggan untuk mendapat kepuasan, jadi setiap tindakan yang mengarah kepada pemenuhan kebutuhan orang lain bias disebut sebagai pelayanan. Sama halnya dengan pelayanan pegawai bank kepada nasabah yang melakukan transaksi di bank. (Kotler, 2018) Mengantri menjadi hal yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Banyak orang yang membutuhkan pelayanan secara bersamaan dan jumlah individu yang datang melebihi jumlah fasilitas pelayanan yang tersedia mengakibatkan terjadinya antrian. Namun apabila antrian terlalu lama dan waktu tunggu sangat lama, maka ini mengakibatkan buruknya suatu pelayanan.

Antrian adalah suatu garis tunggu dari nasabah yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayanan. Teori antrian merupakan ilmu pengetahuan utama tentang bentuk antrian dan bagian terpenting dalam beroperasi. Pada umumnya sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda di mana teori antrian dan model antrian bisa diterapkan secara baik. (Kakiay, 2004) Hal yang sangat menyenangkan ketika nasabah mendapat pelayanan tanpa harus menunggu dan mengantri dan jumlah kapasitas pelayanan dan jumlah nasabah yang akan dilayani harus diperhatikan agar tidak terjadi antrian yang panjang. Adanya antrian yang panjang di bank maka kiranya pihak bank memperhatikan model antrian yang tepat dalam setiap aktivitas transaksinya.

Teori antrian merupakan teori yang berkaitan dengan studi matematis dan antrian atau baris-baris penunggu. Teori antrian selalu berkaitan dengan seluruh

aspek dari situasi pelanggan untuk memperoleh suatu layanan (baik jasa maupun barang). (Gusferdiansyah, 2017) Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani atau meliputi bagian perusahaan dapat menentukan waktu dan fasilitas yang sebaikbaiknya agar dapat melayani pelanggan dengan efisien.

Sistem Antrian Kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (server) masih sibuk, mendapatkan pelayanan kemudian meninggalkan system setelah dilayani (Kakiay, 2004) Antrian yang panjang dan terlalu lama menunggu sangat membuang waktu. Rata-rata lamanya waktu menunggu (*Waiting Time*) sangatlah tergantung pada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan.

Tujuan Penggunaan teori antrian adalah untuk merancang fasilitas pelayanan, dalam mengatasi permintaan pelayanan yang berfluktuasi secara *random* dan menjaga keseimbangan antara biaya (waktu menganggur) pelayanan dan biaya (waktu) yang diperlukan selama antrian. Terdapat tiga komponen didalam sistem antrian yaitu:

1. Kedatangan atau masuknya sistem

Kedatangan memiliki karakteristik seperti ukuran populasi, prilaku dan sebuah distribusi statistik. Pada umumnya, suatu proses kedatangan terjadi secara acak dan tidak dapat diprediksi kapan pelanggan akan datang, dengan kedatangan nasabah yang datang secara tidak pasti maka probabilitas yang cocok digunakan adalah distribusi Probabilitas Poisson. Jalur yang digunakan dalam sistem antrian merupakan jalur tunggal, maka terdapat satu rata-rata kedatangan dan ini sesuai dengan distribusi Poisson yang mempunyai satu parameter yaitu lamda (λ).

Adapun untuk menentukan berapa banyak jumlah sistem antrian yang datang menggunakan komponen kedatangan atau masuknya sistem penulis memerlukan kurang lebih 5 nasabah untuk dijadikan sampel. Untuk itu penulis harus menunggu nasabah yang datang di BSI untuk diambil keterangannya.

2. Disiplin antrian atau antrian itu sendiri

Karakteristik antrian mencakup apakah jumlah antrian terbatas atau tidak terbatas panjangnya dan materi atau orang-orang yang ada didalamnya. Dan untuk menentukan jumlah antrian dengan menggunakan komponen disiplin antrian maka penulis memerlukan beberapa dari nasabah yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian.

3. Fasilitas Pelayanan

Karakteristik fasilitas pelayanan meliputi desain dan distribusi waktu pelayanan. Pola pelayanan ditentukan oleh waktu pelayanan yaitu waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan dalam fasilitas sistem pelayanan. Distribusi probabilitas untuk waktu layanan biasanya menggunakan distribusi probabilitas eksponensial. Untuk itu penulis memerlukan beberapa nasabah untuk dijadikan sebagai sampel penelitian.

Bank syariah adalah istilah yang dipakai di Indonesia untuk menyatakan suatu jenis bank yang dalam pelaksanaannya berusaha untuk berdasarkan pada prinsip syariat islam. Namun di dunia perbankan Internasional nama yang digunakan adalah Bank Islam, disamping ada istilah lain untuk menyebut bank islam diantaranya *interst free bank*, *lariba bank*, dan *shari'a bank*.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu

merger secara nasional di bawah Kementrian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. (Yulistia , 2021) Dari february sampai bulan juni hampir akan menginjak setengah tahun. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia.

Diharapkan kedepannya proses migrasi dan roll out nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari February sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November itu semua tidak ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Mengapa penelitian ini perlu dilakukan karena selain untuk mendapatkan informasi mengenai penyebab terjadinya antrian panjang juga merupakan suatu keberuntungan bagi peneliti dapat mengetahui tentang antrian lebih dalam lagi, selain itu, ada beberapa alasan yang mendasari peneliti sehingga memungkinkan penulis melakukan penelitian, diantaranya secara objektif antrian merupakan masalah yang selalu dijumpai hampir disemua kegiatan yang dilakukan oleh manusia, secara subjektif judul tersebut sangat relevan dengan disiplin ilmu yang ditekuni penulis di FEBI prodi perbaankan syariah dan tersedianya literature menunjang seperti jurnal, artikel, dan data yang diperlukan untuk penunjang referensi kajian dan data dalam usaha menyelesaikan skripsi ini maka sangat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan peneletian dengan judul *“Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Bank syariah Indonesia cabang Abdullah silondae 2 kendari”*

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan (Maleong, 2010 dalam Perdana, 2018) pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian ini memfokuskan tentang model system antrian dan optimalisasi layanan antrian.

1.3. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka dapat dikemukakan masalah dalam penelitian ini, penulis akan mengemukakan rumusan masalah sekaligus akan menjadi pembahasan pokok dalam proposal ini, diantaranya:

1. Bagaimana model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian customer servis dan teller pada Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah silondae 2 kendari ?
2. Bagaimana penerapan sistem antrian prespektif Ekonomi Islam ?

1.4. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dari penelitian adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian customer servis dan teller pada bank syariah Indonesia cabang Abdullah silondae 2 kendari.

2. Untuk mengetahui bagaimana Bagaimana penerapan sistem antrian prespektif Ekonomi Islam ?

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan khasanah keilmuan serta sebagai referensi atau rujukan dan sebagai wawasan pengetahuan yang lebih mendalam mengenai Analisis penerapan sistem antrian pada bank syariah terhadap nasabah:

1. Dapat digunakan penulis sebagai bahan untuk menambah pengetahuan tentang analisis penerapan sistem antrian pada bank syariah terhadap nasabah.
2. Sebagai bahan informasi dan pertimbangan kepada pihak pemerintah untuk pembangunan usaha dibidang perbankan khususnya bagi perbankan syariah.
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk mengadakan penelitian mengenai judul yang sama.
4. Hasil penelitian ini nantinya diharapkan dapat menjadi dokumentasi ilmiah yang bermanfaat untuk kegiatan akademik bagi penulis sendiri, bagi pihak fakultas, dan masyarakat pada umumnya.

1.6. DEFINISI OPERASIONAL

Untuk menyamakan presepsi dan memudahkan pemahaman terhadap istilah yang digunakan dalam penelitian ini maka perlu dijelaskan istilah yang terkandung dalam judul penelitian ini adalah : 1. Analisis, 2. Penerapan, 3. Sistem antrian, 4. Bank syariah.

1 Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa, kerangka, perbuatan, dan sebagainya, untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya sebab musabab, dan sebagainya.

Analisis adalah penyelidikan atau pencarian terhadap suatu masalah untuk mengetahui sebab akibat dari masalah tersebut. Sama halnya dalam penelitian analisis merupakan salah satu cara untuk mendapatkan informasi mengenai rumusan masalah yang diangkat menjadi pokok pembahasan.

2 Penerapan

Penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain tujuan untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Penerapan adalah suatu kegiatan atau perbuatan yang dilakukan seseorang dengan mempraktikkan suatu teori atau metode dengan tujuan untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk mencapai apa yang diinginkan yang telah direncanakan sebelumnya.

3 Sistem antrian

Sistem antrian adalah seperangkat pelanggan, pelayan dan aturan yang mengatur kedatangan pelanggan. Status sistem mengacu pada jumlah pelanggan di fasilitas layanan, termasuk antrian

Menurut Gross dan Haris sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (server) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem

yang berbeda-beda di mana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas.

Sistem antrian adalah suatu kegiatan yang dilakukan setiap individu untuk memperoleh pelayanan dengan cara menunggu giliran yang telah ditentukan berdasarkan waktu kedatangan.

4 Bank syariah

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan nilai-nilai islam. Sistem ekonomi berdasarkan syariah memiliki prinsip yang jelas dalam aktifitas usahanya yaitu melarang Pratik spekulatif (*maisir*), ketidakjelasan (*gharar*) dan melipat gandakan keuntungan secara halal (*riba*) apapun bentuknya.

1.7. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal dan skripsi selanjutnya. Peneliti mengklasifikasikan pembahasan dalam tiga bab yaitu antara lain :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang, focus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional dan sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu yang relevan, landasan teori yang berkaitan dengan judul proposal.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta pemeriksaan keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai profil lokasi penelitian, gambaran umum bank syariah Indonesia cabang Abdullah silondae 2 kendari, struktur organisasi BSI Abdullah silondae 2 kendari, hasil dan pembahasan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan yang merupakan hasil pembahasan dan saran-saran sebagai masukan yang bermanfaat bagi pihak perusahaan dan dapat dikembangkan menjadi bahan kejian penelitian berikutnya.