

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan merupakan aspek yang diprioritaskan khususnya oleh industri yang bergerak di bidang jasa. Pelayanan menjadi hal yang pokok karena berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas dalam menggunakan jasa dari industri. Salah satu industri jasa yang harus memaksimalkan kualitas pelayanan untuk menjaga kepuasan pelanggan yaitu bank.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh bank untuk menjaga kepuasan pelanggan yaitu dengan membuat sistem antrian. Dengan menggunakan sistem antrian, nasabah dilayani sesuai dengan urutan kedatangannya sehingga seluruh nasabah terlayani secara adil. Pada Bank X, teknis antrian untuk transaksi di *Counter Teller* yaitu nasabah baris berdiri di *counter teller* yang sesuai dengan transaksi yang diinginkan. Terdapat 2 *counter teller* pada Bank X yang masing-masing berjenis *teller* umum dan *teller express*.

Selain melayani nasabah secara adil, bank juga harus melayani nasabah sesuai dengan standar yang diberlakukan oleh bank tersebut. Standar ini dapat berupa standar waktu layanan, standar gestur dalam melayani nasabah, dan standar proses dalam melakukan transaksi nasabah. *Teller* merupakan kunci keberhasilan dalam melayani nasabah karena *teller* merupakan orang yang berinteraksi secara langsung dalam melakukan transaksi dengan nasabah.

Sebagai bank yang dapat melayani nasabah sebanyak 400 orang per hari, Bank X memiliki standar waktu layanan nasabah. Standar waktu layanan berfungsi mencegah nasabah menunggu terlalu lama untuk dilayani. Standar waktu layanan nasabah Bank X terdiri dari aspek waktu antri dan aspek waktu transaksi. Aspek waktu antri yaitu waktu yang digunakan nasabah dari ketika nasabah masuk antrian sampai dengan nasabah sampai ke *counter teller*. Aspek waktu transaksi yaitu waktu yang digunakan *teller* untuk memproses transaksi yang diinginkan nasabah. Waktu transaksi dihitung sejak nasabah menyerahkan formulir transaksi sampai transaksi selesai di *counter teller*.

Bank X menetapkan standar masing-masing untuk aspek waktu antri dan aspek waktu transaksi. Pada aspek waktu antri, waktu antri dikatakan ideal jika nasabah dapat langsung dilayani tanpa mengantri, dikatakan bagus jika nasabah mengantri di bawah 5 menit, dikatakan lama jika nasabah mengantri lebih dari 5 menit, dan dikatakan terlalu lama jika nasabah mengantri lebih dari 15 menit. Pada aspek waktu transaksi, standar yang diberlakukan adalah maksimal 2 menit untuk setiap jenis transaksi. Di dalam praktiknya, lama waktu antrian dan lama waktu transaksi oleh *teller* Bank X masih melebihi standar waktu layanan yang diberlakukan. Hal ini menyebabkan *waste* berupa waktu tunggu nasabah melebihi standar waktu tunggu dari Bank X. Dari hasil observasi, masalah yang dijumpai pada *Teller* Umum yaitu adanya tingkat kesalahan antrian sebesar 6,67%. Selain itu, 73,3% nasabah mengantri lebih lama daripada standar waktu tunggu dan 66,67% nasabah melakukan transaksi lebih lama daripada standar waktu transaksi. Sedangkan masalah yang dijumpai pada *Teller Express* yaitu adanya tingkat pembatalan transaksi setinggi 13,33%.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu *teller* Bank X, *waste* berupa lamanya transaksi sering disebabkan oleh langkah dalam prosedur transaksi terlalu banyak, kesalahan nasabah dalam pengisian data pada formulir transaksi, dan adanya nasabah yang memprotes akibat mengantri di *Counter Teller* yang tidak sesuai dengan transaksi yang mereka butuhkan. Dari wawancara dengan beberapa nasabah Bank X, diketahui *waste* lainnya yaitu waktu antri dan waktu transaksi lama, adanya gangguan sistem, dan teknis antrian *teller* yang mengharuskan nasabah berdiri menghasilkan *waste* berupa *motion*.

1.2. Perumusan Masalah

Diperlukannya usulan untuk mereduksi berbagai pemborosan (*waste*) pelayanan nasabah pada Bagian *Teller* Bank X supaya Bank X mampu melayani nasabah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) Bank X.

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Mengidentifikasi *waste* pada proses pelayanan nasabah oleh *teller* Bank X.
- b. Mengidentifikasi penyebab adanya *waste* pada proses pelayanan nasabah oleh *teller* Bank X.
- c. Memberikan usulan perbaikan untuk mereduksi *waste* pada proses pelayanan nasabah di *Counter Teller* Bank X supaya Bank X mampu melayani nasabah sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan (SOP) Bank X.

1.4. Batasan Masalah

- a. Penelitian dilaksanakan dari bulan Januari 2019 sampai dengan bulan November 2019.
- b. Penelitian dilakukan pada salah satu kantor cabang Bank X Bagian *Counter Teller*.
- c. Penelitian yang dilakukan dilatarbelakangi dari wawancara dengan manajer Bank X yang dilakukan pada tahun 2018.

