

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Adapun objek pada penelitian ini adalah PT. Bank Bukopin, Tbk pusat yang berada di Jl. MT. Haryono Kav. 50-51, Jakarta Selatan, DKI Jakarta – 12770 dengan penelitian mengenai “ **Analisis Sistem Antrian pada Teller Bank Bukopin Pusat Jakarta Selatan**”. Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah sistem antrian yang terdapat pada Bank Bukopin dengan fokus masalah model antrian dan optimalisasi pelayanan pada antrian teller.

3.1.1 Sejarah Bank Bukopin

Bank bukopin didirikan pada tanggal 10 Juli 1970 dengan nama Bank Unmum Koperasi Indonesia (Bukopin). Bank mulai melakukan usaha komersial sebagai bank umum koperasi di Indonesia sejak tanggal 16 Maret 1971.

Kegiatan usaha Bukopin awalnya mencakup segala kegiatan bank umum sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Perbankan dengan tujuan utama memperhatikan dan melayani kepentingan gerakan koperasi di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Perkoperasian yang berlaku.

Kemudian Bank Bukopin melakukan penggabungan antara usaha dengan beberapa bank umum koperasi lainnya. Perubahan nama Bank Umum Koperasi Indonesia (Bukopin) menjadi Bank Bukopin disahkan dalam rapat anggota Bank umum Koperasi Indonesia yang dituangkan dalam surat No. 03/RA/XII/89 tanggal 2 Januari 1990.

Selanjutnya Bank Bukopin merubah status badan hukum yang dimiliki dari koperasi menjadi perseroan terbatas. Pada tanggal 1 Juli 1993 Bank Bukopin memulai kegiatan usahanya dalam bentuk perseroan terbatas.

Bank Bukopin terus memperkuat pelayanan dan infrastruktur untuk mengoptimalkan layanan kepada nasabah.

Semua kantor Bank Bukopin telah terhubung dalam satu jaringan *real time* online. Untuk mendukung layanan terhadap nasabah, Bank Bukopin juga mengoperasikan 881 mesin Atm. Kartu ATM Bank Bukopin terkoneksi dengan seluruh jaringan di Indonesia.

Agar semakin memudahkan nasabah, Perseroan juga menjalin kerjasama dengan bank-bank dan Lembaga lainnya, sehingga pemegang kartu Bank Bukopin dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan di hampir seluruh ATM bank apapun di Indonesia, termasuk semua ATM pada jaringan ATM plus, ATM Bersama, dan ATM BCA Prima.

Perseroan memiliki dua anak perusahaan, yaitu PT Bank Bukopin Finance didirikan pada tanggal 11 Maret 1983 yang bergerak di bidang pembiayaan sewa guna usaha dan *Multifinance*, dan PT Bank Syariah Bukopin didirikan pada tanggal 11 September 1990 yang bergerak di bidang perbankan Syariah.

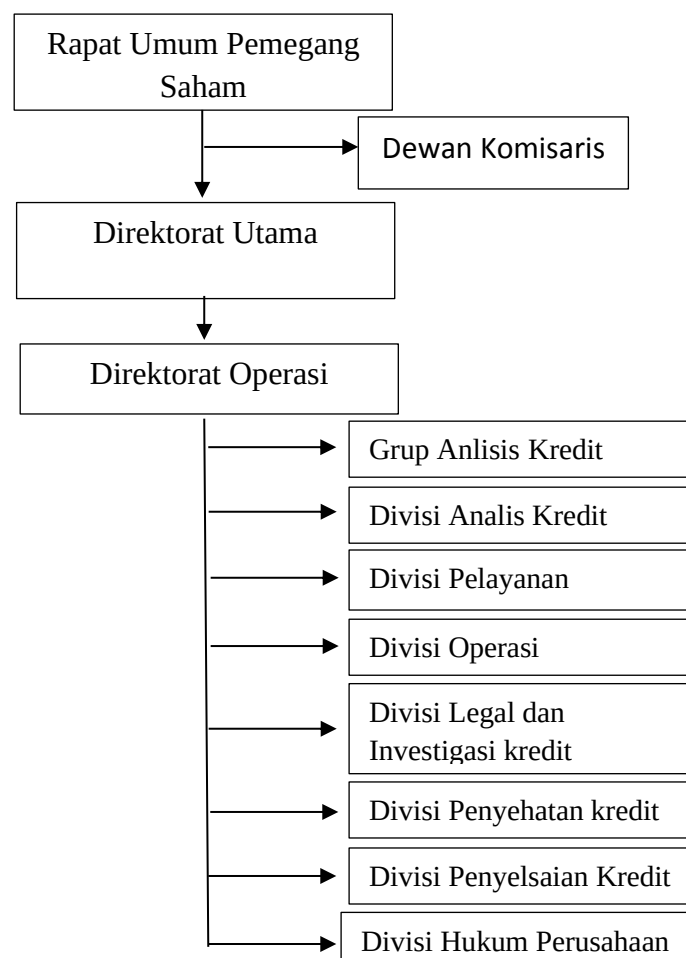
Dalam mengantisipasi evolusi bisnis di sektor perbankan, Perseroan terus melakukan transformasi dan inovasi menuju perusahaan jasa keuangan terintegrasi berbasis teknologi digital dengan mendukung percepatan ekosistem StartUp di Indonesia. Bank Bukopin mulai melakukan program pembinaan dan edukasi calon

pendiriStarUp di bidang fintech melalui kolaborasi dalam bentuk BNV (Bukopin Innovation Labs).

3.1.2 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang di harapkan dan di inginkan. Dikarenakan luasnya struktur organisasi yang dimiliki oleh Bank Bukopin sehingga peneliti hanya mencantumkan struktur organisasi yang bersangkutan dengan judul penelitian, yaitu sebagai berikut :

Gambar 3.1
Struktur Organisasi



3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis sistem antrian pada teller adalah dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif yang dilakukan dengan pendekatan melalui observasi atau pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang telah ditentukan dan lama waktu pengamatan dalam penelitian ini adalah selama 1 bulan hari kerja.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian yang dilaksanakan dapat sesuai dengan yang diharapkan, maka diperlukan untuk memahami setiap unsur-unsur variable dalam suatu penelitian , yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian. Variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Sub variabel	Indikator	Skala
Sistem Antrian	kedatangan konsumen untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (server) masih sibuk,	Model antrian jalur berganda	1. Intensitas pelayanan (p).	Interval
			2. Jumlah rata-rata nasabah menunggu	Interval

Variabel	Definisi Operasional	Sub Variabel	Indikator	Skala
	mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani (Gross, Haris, 1994)		dalam antrian (Lq). 3. Jumlah rata-rata nasabah dalam sistem (Ls). 4. Waktu rata-rata yang dihabiskan untuk menunggu dalam antrian (Wq). 5. Jumlah waktu rata-rata yang dihabiskan dalam sistem (Ws).	Interval Interval Interval

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini Teknik yang digunakan untuk Pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati secara langsung keadaan situasi dari subjek penelitian. Observasi yang digunakan yaitu Non participant observation (Peneliti tidak terlibat langsung dengan kehidupan subjek penelitian melainkan hanya mengamati subjek yang diteliti)

2. Studi Dokumentasi

Merupakan Teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen, arsip, buku-buku dan situs-situs internet yang telah di publikasikan sesuai dengan materi atau variable yang diteliti.

3.2.2.1 Jenis Data

Jenis data penelitian dapat dibedakan menjadi 2 bagian apabila dilihat dari cara memperolehnya, yaitu :

1. Sumber data primer

Data primer merupakan data penelitian yang didapatkan atau diperoleh secara langsung oleh peneliti dari subjek maupun objek penelitian, misalkan hasil rekaman wawancara atau hasil pencatatan pengamatan yang telah dilakukan.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang didapatkan atau diperoleh secara langsung oleh peneliti, namun data yang diperoleh berupa dokumen atau arsi-arsip yang dimiliki oleh Lembaga atau seseorang yang menjadi subjek penelitian.

3.2.2.2 Populasi Sasaran

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2016:80)

Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah nasabah yang datang dan masuk dalam sistem antrian Bank Bukopin pusat Jakarta Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah semua nasabah yang datang dan menyelesaikan keseluruhan sistem pelayanan pada periode penelitian selama 7 hari kerja.

3.3 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui Kinerja dari sistem atau model antrian yang telah diterapkan oleh objek penelitian.

3.3.1 Analisis Data Kedatangan dan Waktu Pelayanan

Analisis data kedatangan nasabah pada teller diolah untuk mencari jumlah rata-rata kedatangan persatuan waktu. Data pelayanan nasabah dituangkan

kedalam distribusi frekuensi untuk mengetahui frekuensi pelayanan yaitu kecepatan waktu pelayanan persatuan waktu . Sehingga rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$\text{Kedatangan per satuan waktu} = \frac{\text{total kedatangan}}{\text{waktu pengamatan}}$$

$$\text{Kecepatan pelayanan per satuan waktu} = \frac{\text{waktu pengamatan}}{\text{total kedatangan}}$$

3.3.2 Pemeriksaan *Steady state*

Kondisi dari *Steady State* dari suatu sistem antrian dapat dilihat dari hasil perhitungan kecepatan kedatangan persatuan waktu dan hasil perhitungan kecepatan waktu pelayanan persatuan waktu dalam suatu antrian. Suatu kondisi *Steady State* akan terpenuhi apabila hasil perhitungan dari kecepatan kedatangan konsumen atau pelanggan lebih kecil dari hasil perhitungan kecepatan waktu pelayanan persatuan waktu, selain dari melihat dari perhitungan kecepatan kedatangan dan waktu pelayanan kondisi *steady state* pada suatu sistem antrian juga dapat dilihat secara langsung prosesnya. Situasi sistem antrian yang memenuhi kondisi *steady state* adalah tidak adanya konsumen atau nasabah pada saat sebelum waktu pelayanan di mulai, saat waktu pelayanan dimulai nasabah mulai memasuki sistem antrian untuk mendapatkan pelayanan, semakin banyak kedatangan nasabah maka memungkinkan terjadinya antrian panjang, dan saat waktu pelayanan selesai kondisi kembali seperti semula yaitu tidak terdapat antrian pada sistem antrian.

3.3.3 Pembentukan model antrian

Setelah pengujian hipotesis dilakukan, tahap selanjutnya adalah penentuan model antrian menggunakan notasi Kendall Lee untuk memudahkan memahami karakteristik dari sistem atau model antrian yang ada dengan menggunakan format $(a/b/c) : (d/e/f)$.

3.3.4 Analisis Kinerja Sistem Antrian

Penganalisisan dan perhitungan data yang diperoleh pada penelitian ini menggunakan perhitungan rumus .

Setelah mendapatkan hasil rata-rata kedatangan orang persatuan waktu atau *Arrival Rate* (λ) dan hasil rata-rata waktu pelayanan persatuan waktu atau *Service Rate* ($\frac{1}{\mu}$), selanjutnya data tersebut diolah menggunakan rumus (perhitungan menggunakan aplikasi **POM 3.0**) untuk mengetahui :

ρ = Tingkat kegunaan fasilitas pelayanan (Intesitas pelayanan)

L_q = Jumlah rata-rata nasabah yang menunggu dalam antrian.

L_s = Jumlah rata-rata nasabah yang berada didalam sistem.

W_q = Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh nasabah didalam antrian.

W_s = Waktu rata-rata yang dihabiskan oleh nasabah didalam sistem.