

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini dilakukan pada Bank BJB Cabang Tamansari Bandung yang bertujuan untuk menentukan jumlah *teller* yang optimal dalam melayani nasabah.

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1990 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV (De Erste Nederlansche Indische Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak dibidang bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 mei 1961 dan dikukuhkan dengan surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp.2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan peraturan daerah provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 juni 1978, nama PD. Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan surat keputusan direksi Bank Indonesia nomor 25/KEP/DIR tanggal 2 november 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 tahun 1995 mempunyai sebutan “Bank Jabar” dengan logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda nomor 22 tahun 1998 dan Akta Pendirian nomor 4 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 april 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No.21/18/DPG/DPIP tanggal 12 april 2000, sejak tanggal 15 april 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dua

banking sistem, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) Pt Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan surat keputusan gubernur Bank Indonesia no. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang perubahan izin usaha atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi izin usaha atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK direksi nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 november 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan “Bank Jabar Banten”.

Berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Nomor 26 tanggal 21 april 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 juni 2010 perihal rencana perubahan logo serta surat keputusan direksi nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank Bjb.

Pada 2013, Bank BJB menambah tujuh cabang baru. Empat kantor cabang di Jakarta, sisanya di Malang, Yogyakarta dan Purwokerto. Perusahaan ini menyebar jaringan keluar dari Jawa Barat dengan alasan BJB berorientasi *go international*. Ingin membuktikan eksistensi yang tidak hanya di Jawa Barat, tapi seluruh tanah air.

Kemudian untuk alasan investasi nasional. Kantor BJB di Jawa Barat sudah sangat padat, sehingga harus disebar di wilayah lain. Bank tersebut juga siap memperluas opportunity perusahaan lebih banyak di Indonesia Timur. Bagi BJB, membuka cabang dan jaringan di Indonesia Timur adalah investasi jangka panjang.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

3.1.2.1 Visi Perusahaan

Menjadi 10 bank terbesar serta berkinerja baik di Indonesia

3.1.2.2 Misi Perusahaan

Menjadi penggerak dan pendorong laju pembangunan daerah, melakukan penyimpanan uang dan menjadi salah satu pendapatan daerah.

3.1.3 Budaya Perusahaan

1. Service Excellence

- a. Ramah, tulus, kekeluargaan
- b. Selalu memberikan pelayanan prima

2. Professionalism

- a. Cepat, tepat, akurat
- b. Kompeten, dan bertanggungjawab
- c. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan

3. *Integrity*

- a. Konsisten, disiplin dan penuh semangat
- b. Menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika

4. *Respect*

- a. Fokus pada nasabah
- b. Peduli pada lingkungan

5. *Intelligence*

- a. Selalu memberikan solusi yang terbaik.
- b. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri.
- c. Menyukai perubahan yang positif

6. *Trust*

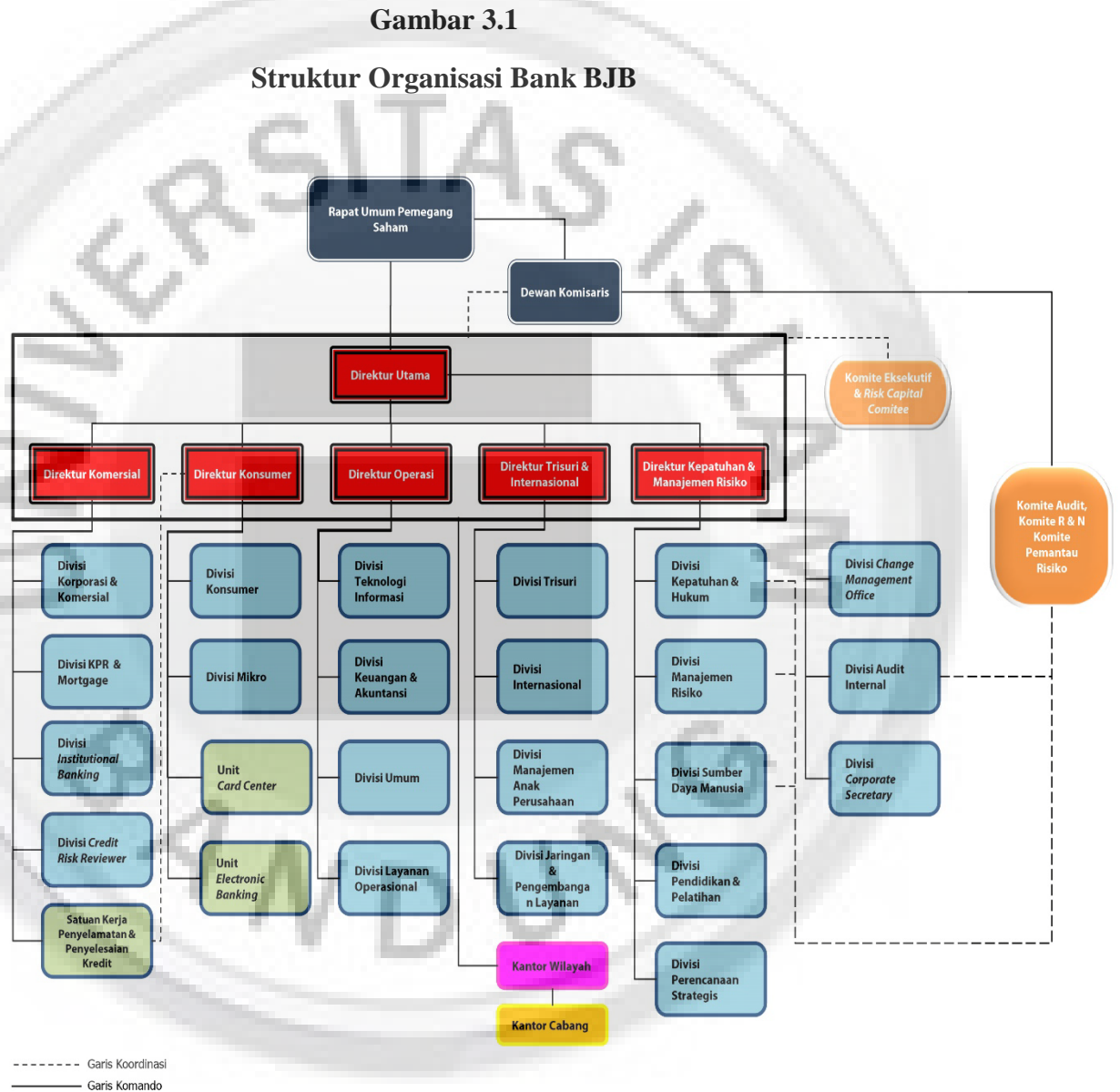
- a. Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat.
- b. Menjaga rahasia bank dan perusahaan.

3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Dengan adanya struktur organisasi dalam suatu perusahaan, menunjukan bahwa perusahaan tersebut siap melangkah lebih maju. Karena struktur organisasi menunjukan konsistensi pada kewajiban-kewajiban tugas setiap pemegang kepentingan diperusahaan. Dengan adanya struktur organisasi dalam suatu perusahaan, para tenaga kerja dapat bekerja sesuai dengan yang telah ditugaskan, tanpa harus mencampuri pekerjaan lain yang menyebabkan pekerjaan di perusahaan

tersebut menjadi menurun. Adapun struktur Organisasi yang ada di Bank BJB

Cabang Tamansari, Bandung adalah sebagai berikut:



Sumber : Buku Laporan Tahunan Bank BJB

3.1.4.1 Deskripsi Jabatan

Terdapat beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus dijalani dari beberapa divisi, diantaranya sebagai berikut :

1. Rapat Umum Pemegang Saham

- a) Mengambil keputusan penting yang berkaitan dengan modal yang ditanam dalam perusahaan, dengan memperhatikan ketentuan anggaran dasar dan peraturan perundang-undangan.
- b) Mengangkat dan memberhentikan anggota dewan komisaris dan direksi
- c) Mengevaluasi, menyetujui, dan mengambil keputusan terkait tindakan korporasi atau keputusan strategi lain yang diajukan direksi.

2. Dewan Komisaris

- a) Dewan Komisaris melakukan pengawasan atas kebijaksanaan direksi dan memberikan nasihat kepada direksi.
- b) Dewan komisaris berhak memeriksa dan mengetahui tindakan direksi
- c) Dewan komisaris berhak meminta penjelasan terkait dengan pelaksanaan operasional pada bank bjb

3. Direktur Utama

- a) Bertanggung jawab atas kelancaran operasional perusahaan sesuai dengan Rencana Kerja Tahunan yang disusun Direksi dan diketahui Dewan Komisaris.

- b) Bertanggung jawab terhadap pemasaran produk, pengelolaan keuangan dalam hal penghimpunan dan pelepasan dana.
- c) Berwenang menandatangani Cek dan Bilyet Giro, Bilyet Deposito, Perjanjian Kredit, dengan Pihak ke Tiga (Bank Kreditur) berdasarkan ketetapan Dewan Komisaris.

4. Direktur Komersial

- a) Mengembangkan dan menerapkan strategi komersial untuk perusahaan.
- b) Bekerjasama dengan para manajer senior lainnya.
- c) Mendukung tender dan proses kontrak.

5. Direktur Konsumer

- a) Menentukan perencanaan dan *business strategy* perusahaan dalam mewujudkan competitive advantage guna pemenangan kompetisi dan pertumbuhan jangka panjang.
- b) Menentukan kebijakan dan mekanisme dalam rangka penciptaan value perusahaan melalui optimalisasi dan harmonisasi.
- c) Memastikan efektivitas pengelolaan semua resiko pada proses bisnis didalam lingkup seluruh unit.

6. Direktur Operasi

- a) Menciptakan penataan dan pengawasan terhadap seluruh aktivitas manajemen operasi, produksi dan proyek yang merupakan dasar

strategi yang tak terpisahkan dari seluruh sistem kegiatan dan kinerja perusahaan

- b) Pemusatan perhatian pada rencana, pelaksanaan dan pengawasan manajemen operasi, produksi dan proyek yang mengacu pada kontinuitas dan pengembangan perusahaan secara keseluruhan sebagai suatu strategi dasar seluruh departemen/divisi
- c) Menetapkan acuan sistem dan mekanisme manajemen operasi, produksi dan proyek yang ditata berdasarkan sistem manajemen umum yang terus berkembang sebagai suatu kontribusi terhadap kelancaran seluruh sistem kegiatan dan kinerja perusahaan

7. Direktur Trisuri dan Internasional

- a) Mengambil keputusan investasi menyangkut masalah pemilihan investasi yang diinginkan dari sekelompok kesempatan yang ada.
- b) Mengambil keputusan pembelajaran, menyangkut masalah pemilihan berbagai bentuk sumber dana yang tersedia untuk melakukan investasi.
- c) Mengambil keputusan dividen atau dividen policy, menyangkut masalah penentuan besarnya persentase dari laba yang akan dibayarkan sebagai dividen tunai kepada para pemegang saham.

8. Direktur Keputusan dan Manajemen Risiko

- a) Mengelola kepatuhan, pelaksanaan hukum dan manajemen risiko di Direktorat Compliance & Risk Management

b) Mengelola unit legal & Compliance dan Manajemen Resiko Perusahaan.

c) Mengelola risiko kepatuhan yang dihadapi oleh bank

Adapun unit yang berhubungan langsung dengan skripsi ini adalah salah satu layanan operasional yaitu *teller*. Tugas dan tanggungjawabnya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Tugas Teller

Tugas : melayani transaksi perbankan para nasabah.		
Aktivitas	Indikator	
1. Menerima modal awal untuk membuka transaksi dari supervisor cabang	Jumlah uang cocok dengan yang tercatat	
2. Menghitung jumlah modal awal		
3. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form tanda terima modal awal		
4. Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi		
5. Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas, dan warkat bank lain, serta transaksi <i>online</i> sesuai kewenangannya		Sesuai buku pedoman standar pelayanan
6. Meminta <i>approval</i> untuk transaksi di atas kewenangannya		
7. Melayani setoran Pajak/Pemerintah negara, Western Union, BPIH dan pelayanan dan jasa bank lainnya.		Sesuai buku pedoman standar pelayanan
8. Melakukan entry data transaksi kedalam sistem		entry akurat
9. Menyelesaikan semua laporan harian setelah aktivitas transaksi ditutup		
10. Menghitung total transaksi cash yang dilakukan hari itu		
11. Membandingkan jumlah uang fisik dan jumlah uang tercatat, baik di form maupun didalam sistem.		
12. Menandatangani laporan harian cash		Jumlah cash fisik
13. Menyerahkan laporan harian kepada supervisor cabang		sesuai jumlah cash

14. Menyerahkan uang, form, warkat secara fisik kepada supervisor cabang	tercatat
15. Melakukan pengisian ATM bersama-sama supervisor cabang	

3.1.5 Aspek Kegiatan Perusahaan

Kebijakan Manajemen bank yang diterapkan dalam menjalankan kegiatan usahanya dalam meningkatkan kinerja bank tersebut adalah sebagai berikut :

1. Menyalurkan dana dalam aktiva produktif baik dalam bentuk kredit maupun penempatan (*Placement*) yang dilakukan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian (*Prudential Banking*).
2. Peningkatan pelaksanaan pengawasan melekat (*Waskat*) diseluruh unit kerja, guna menghindari tindakan-tindakan yang menimbulkan inefiensi.
3. Berorientasi kepada pasar yang diarahkan kepada keinginan dan kebutuhan masyarakat pengguna jasa perbankan dengan lebih baik menitik beratkan pada pemberian pelayanan yang lebih baik dan unggul sehingga dapat meningkatkan *Competitive advantage*.
4. Mendukung program Pemerintah Daerah Jawa Barat dan Banten dalam program Pemberdayaan Ekonomi Kerakyatan dengan penyaluran kredit kepada masyarakat.

A. Produk

1. *Consumer Banking*: *Bancassurance*, Bjb deposito suka-suka, Bjb giro perorangan, Bjb kredit guna bakti, Bjb KPR, reksa dana, simpeda,

tabunganku, Bjb tandamata, Bjb tandamata berjangka, Bjb tandamata bisnis, Bjb tandamata *gold*, Bjb tandamata purnabakti.

2. *Micro & Small Business*: Bjb kredit BPR, Bjb kredit kopkar, Bjb KKPE, Bjb kredit mikro utama, Bjb kridamas, Bjb KUR, Bjb SSRG, kredit cinta rakyat Jawa Barat.
3. *Commercial Banking*: Bjb deposito korporasi, Bjb garasi bank, Bjb giro korporasi, Bjb kredit investasi umum, Bjb kredit modal kerja, Bjb kredit sindikasi, pemberian kredit kepada perusahaan pembiayaan, Bjb pinjaman daerah.
4. *Treasury: capital market product*, Bjb *money changer*, dana pensiun lembaga keuangan (DPLK), *dealing room*, *foreign exchange trading*, *hedging instrument*, *money market account*, ORI 010.
5. *International Banking*: Bjb deposito valas, Bjb giro valas, Bjb *remittance*, SKBDN, Bjb tandamata dollar, *trade finance & service*.

B. Layanan

1. Bjb *Precious*: Merupakan layanan terbaik yang diberikan kepada pribadi-pribadi istimewa yang membutuhkan pelayanan maksimal baik dari segi keramahan, kemudahan, kenyamanan, keamanan, dan terpercaya untuk nasabah prima perorangan (*High Net Worth Individuals*) dengan total minimal dana sebesar Rp. 500.000.000,-

2. Bjb *Call* 14049: Bank Bjb menyediakan layanan informasi selama 7 hari seminggu 24 jam sehari melalui fasilitas Bjb *Call* 14049.
3. Inkaso: merupakan layanan Bank Bjb berupa jasa yang diberikan kepada nasabah untuk menagihkan warkat bank tertarik tanpa melalui proses kriling. Warkat yang digunakan dalam transaksi inkaso terdiri dari Cek dan Bilyet Giro.
4. Bjb Kas mobil keliling: layanan Bjb kas mobil keliling bank Bjb ditujukan untuk mendekatkan layanan Bank Bjb kepada nasabah.
5. Kiriman uang: merupakan salah satu jenis jasa bank dimana bank pengirim menerima amanat dari seseorang nasabah atau masyarakat untuk melaksanakan pengiriman sejumlah uang bagi keuntungan perorangan/ perusahaan/ nasabah ditempat lain.
6. Layana *Western Union* Bank Bjb adalah sarana pengiriman dan penerimaan uang dari Indonesia ke luar negeri, luar negeri ke Indonesia maupun antar kota di Indonesia secara cepat (*real time on line*).
7. *Safe Deposit Box* adalah jasa penyewaan kotak penyimpanan harta atau surat-surat berharga yang dirancang secara khusus dari bahan baja dan ditempatkan dalam ruang khasanah yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk memberikan rasa aman bagi penggunanya.

8. *Weekend Banking*: Untuk kenyamanan dan keleluasan nasabah, Bank Bjb menyediakan layanan *weekend banking* pada hari Sabtu dan Minggu di beberapa lokasi pelayanan.
9. *Hospital Guarantee* adalah suatu bentuk fasilitas jaminan pembayaran seluruh tagihan rumah sakit di Singapura dan Malaysia untuk menjamin nasabah Bank Bjb yang akan melakukan perawatan di rumah sakit tertentu.
10. Modul penerimaan Negara merupakan layanan Bank Bjb dalam menerima setoran penerimaan Negara dari wajib pajak setiap hari kerja tanpa melihat nilai nominal pembayaran.

3.2 Metode Penelitian

Langkah awal dalam penelitian adalah memilih penelitian yang tepat untuk mengkaji suatu permasalahan secara utuh dan lengkap dalam memecahkan suatu masalah. Sesuai dengan permasalahannya, penelitian ini menggunakan bentuk penelitian Deskriptif Kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi pada saat penelitian ke dalam bentuk kalimat.

Sugiyono (2003:11) mengungkapkan “Penelitian Deskriptif bertujuan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lainnya.”

Sementara “Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memperoleh data berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.”

Berdasarkan teori diatas, maka penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, data yang diperoleh dari sample populasi dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan.

3.2.1 Konsep dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1.1 Konsep yang berkaitan dengan penelitian

1. Antrian

Bentuk yang digunakan untuk memperoleh pola kedatangan dan pola pelayanan dan untuk mengevaluasi pelayanan dalam melayani nasabah yang berada dalam garis antrian.

2. Tingkat kedatangan

Meliputi rata-rata nasabah yang telah dilayani. Kedatangan digambarkan dengan distribusi probabilitas *poisson*. Distribusi *poisson* menggambarkan sejumlah kedatangan perunit waktu apabila terjadi variabel-variabel acak yang dapat mempengaruhi tingkat kedatangan.

3. Tingkat pelayanan

Waktu yang digunakan untuk melayani pelanggan dalam suatu sistem. Pelayanan digambarkan dengan distribusi eksponensial.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, penulis harus mengumpulkan data yang dapat mendukung penelitian ini. Adapun metode-metode yang dapat digunakan sebagai pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Riset Lapangan (*survey*)

Dengan melakukan penelitian langsung terhadap objek penelitian untuk mendapatkan data-data primer sebagai pendukung dalam pembuatan penelitian.

2. Wawancara (*interview*)

Penelitian ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan secara lisan kepada pihak yang terkait guna mendapatkan informasi-informasi yang berhubungan dengan penelitian.

3. Pengamatan (*Observation*)

Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati dan meninjau lokasi secara langsung.

3.3.1 Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah:

1. Data primer

Data primer merupakan data yang secara langsung dapat diperoleh dari objek penelitian dan masih diteliti serta memerlukan pengolahan lebih lanjut lagi. Data-data tersebut seperti hasil-hasil pengamatan seperti rata-rata tingkat kedatangan nasabah dalam satu jam.

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari perusahaan dan data tersebut sudah diolah seperti gambaran umum perusahaan, struktur organisasi, standar waktu pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Data ini juga bisa diperoleh dengan mempelajari berbagai pustaka dan literatur lainnya yang dimiliki relevansi dengan sasaran penelitian seperti buku-buku mengenai sistem antrian.

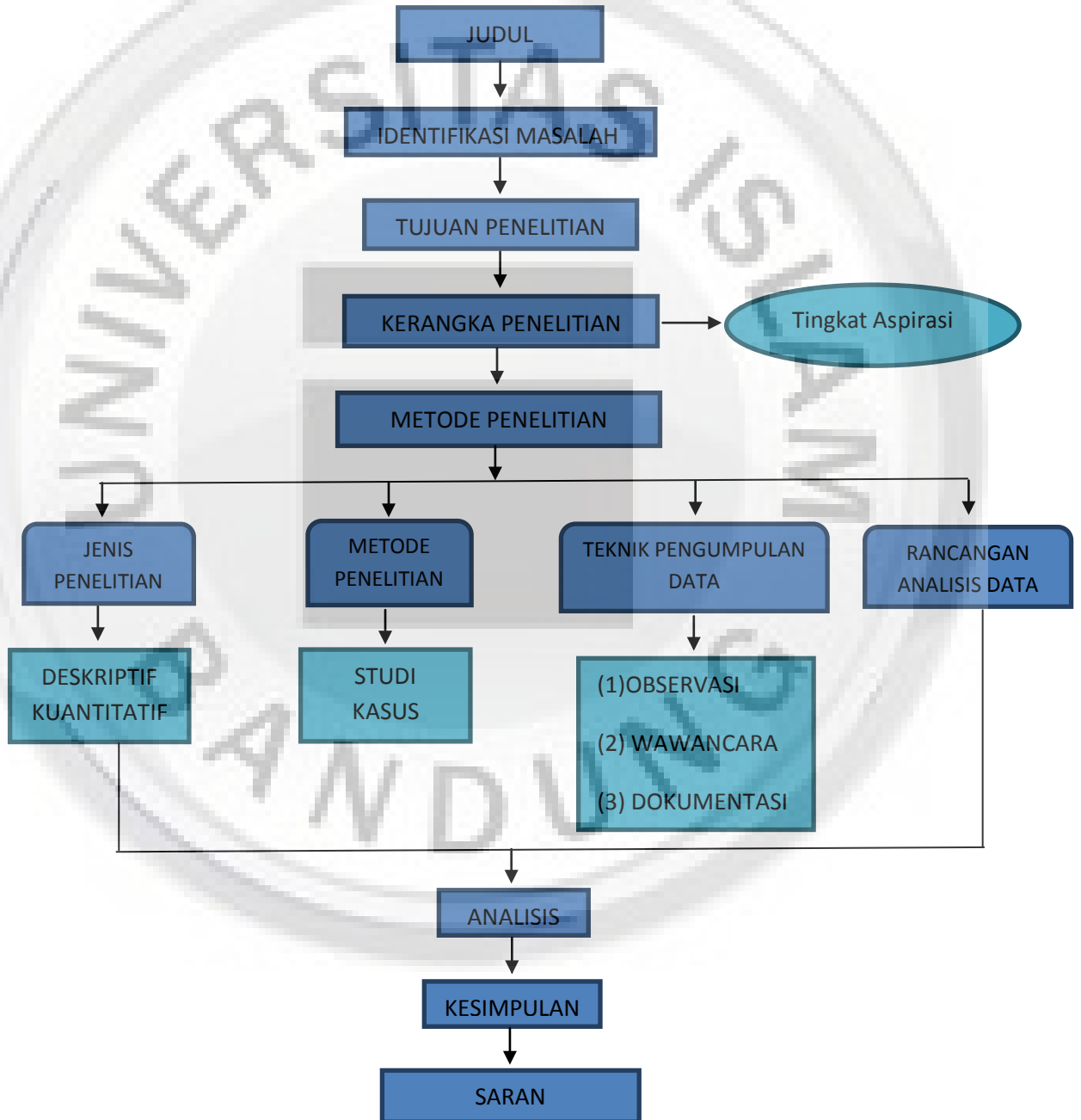
3.3.2 Teknik Penentuan Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pada sebuah Bank dengan jumlah nasabah yang tidak terbatas, untuk kepentingan penelitian maka diambil 3 sampel *teller* secara *purposive*. Sampel ini digunakan berdasarkan pertimbangan sebagai berikut :

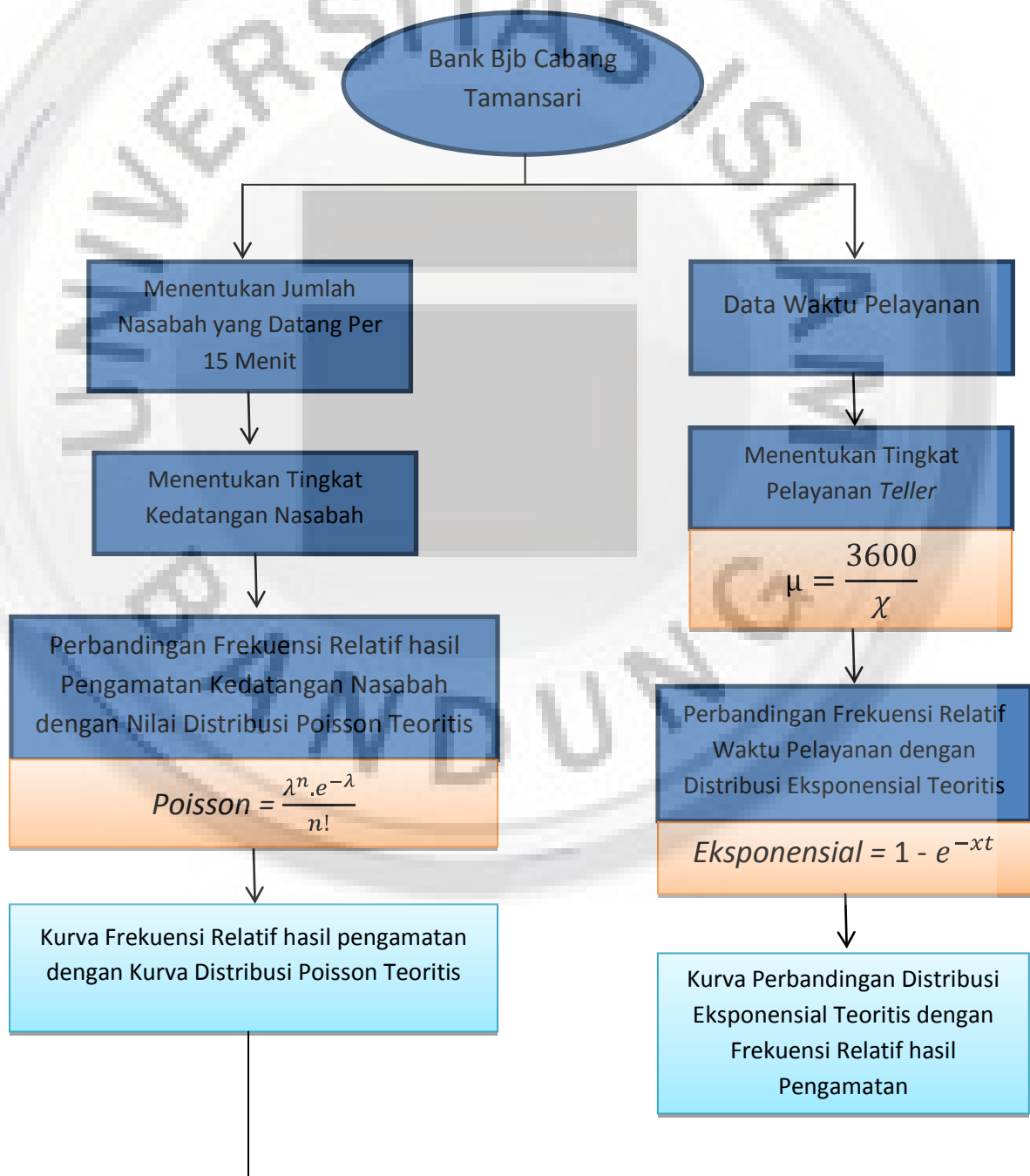
1. Kendala dalam mengamati kedatangan nasabah dan waktu pelayanan dengan 3 *teller* sekaligus.
2. Asumsi tingkat kedatangan (λ) yang digunakan pada model antrian dengan beberapa jumlah fasilitas pelayanan adalah identik. Sedangkan nilai tingkat

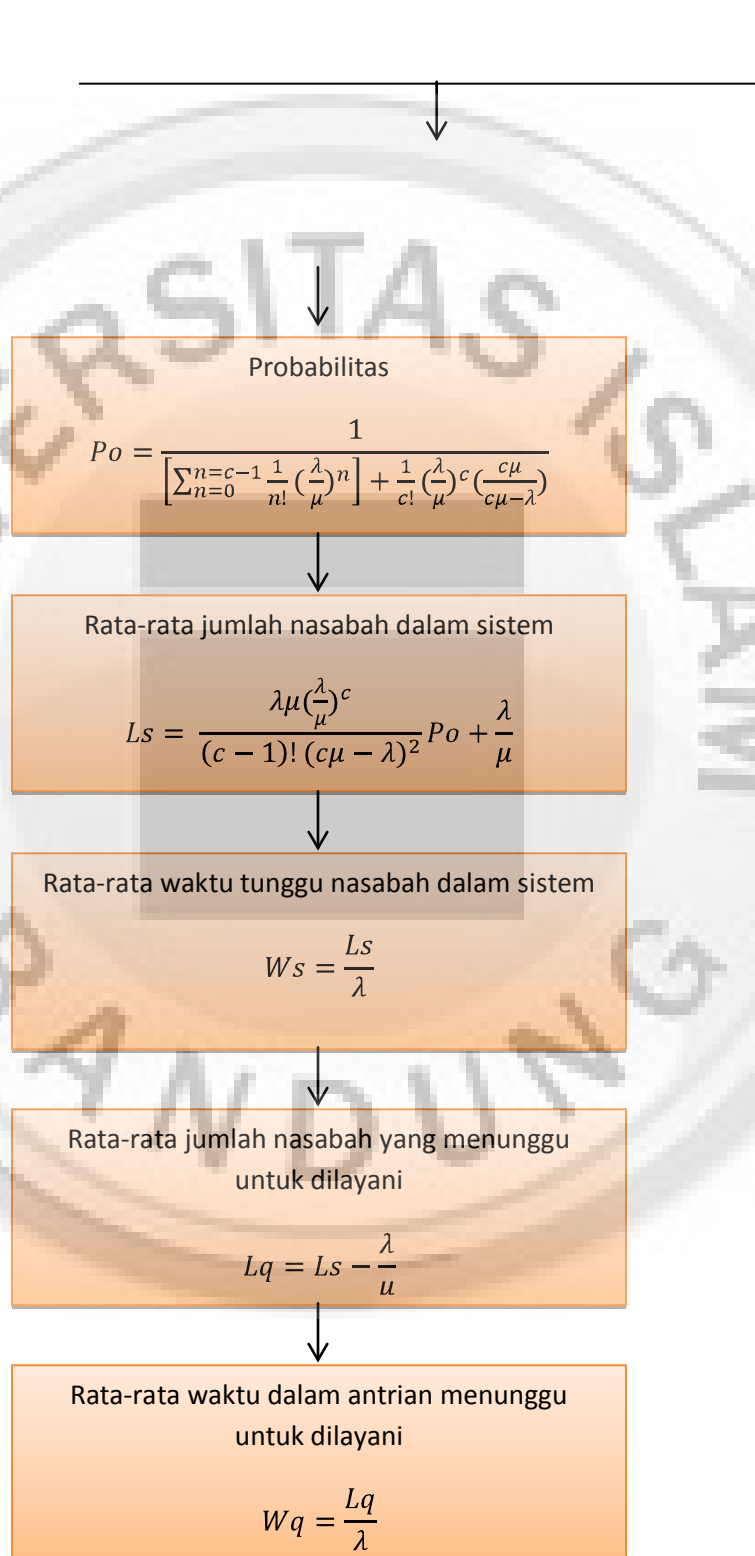
pelayanan (μ) ditentukan oleh rata-rata pelayanan teller, dimana tingkat pelayanan sama dengan waktu rata-rata pelayanan teller per satuan waktu.

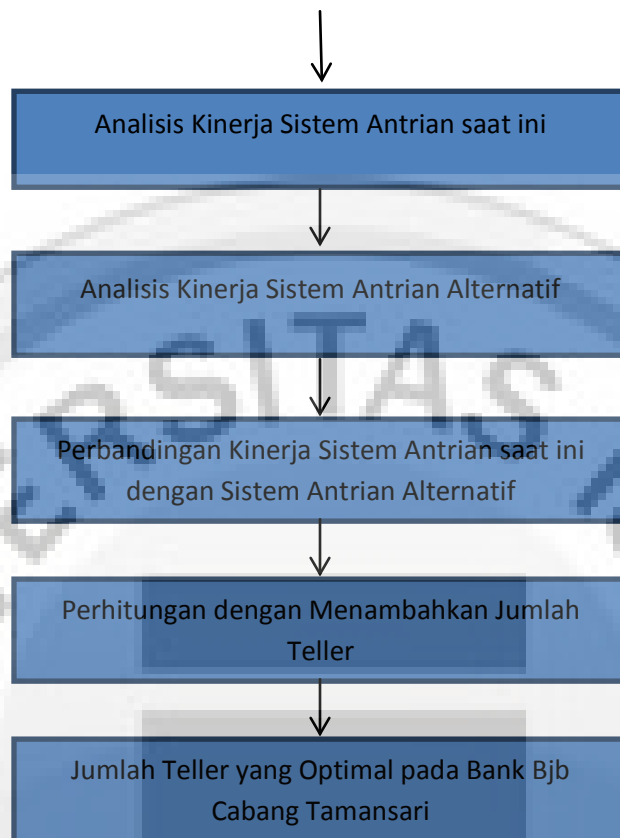
3.4 Operasional Variabel / Algoritma



3.5 Rancangan Analisis Data Algoritma







3.6 Metode Rancangan Analisis Data

1. Analisis Data Kedatangan dan Pelayanan

Data kedatangan nasabah diolah dengan frekuensi interval waktu 15 menit untuk mencari jumlah kedatangan nasabah persatuan waktu (λ). Data pelayanan nasabah dituangkan dalam distribusi frekuensi untuk mencari jumlah rata-rata nasabah yang dilayani persatuan waktu (μ).

$$\lambda = \frac{\text{total kedatangan}}{\text{waktu pengamatan}}$$

$$\mu = \frac{\text{jumlah pengamatan}}{\text{jumlah pengunjung}}$$

2. Distribusi Poisson Teoritis

$$Poisson = \frac{\lambda^n \cdot e^{-\lambda}}{n!}$$

Dimana : λ = Rata-rata kedatangan per 15 menit

η = Jumlah pelanggan yang datang per 15 menit mulai dari
yang terendah sampai yang tertinggi

e = nilai konstanta 2,7183

3. Distribusi Ekspensial

$$Ekspensial = 1 - e^{-\chi t}$$

Dimana χ = rata-rata waktu pelayanan seluruhnya

t = waktu pelayanan konsumen

e = nilai konstanta 2.7183

4. Probabilitas adalah nilai unit yang menunggu dalam sistem antrian

$$P_0 = \frac{1}{\left[\sum_{n=0}^{c-1} \frac{1}{n!} \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^n \right] + \frac{1}{c!} \left(\frac{\lambda}{\mu} \right)^c \left(\frac{c\mu}{c\mu - \lambda} \right)}$$

5. Rata-rata jumlah nasabah dalam sistem

$$L_s = \frac{\lambda \mu \left(\frac{\lambda}{\mu}\right)^c}{(c-1)!(c\mu - \lambda)^2} P_0 + \frac{\lambda}{\mu}$$

6. Rata-rata total waktu dalam sistem

$$W_s = \frac{L_s}{\lambda}$$

7. Rata-rata jumlah nasabah yang menunggu dalam garis antrian

$$L_q = L_s - \frac{\lambda}{\mu}$$

8. Rata-rata waktu menunggu dalam antrian

$$W_q = \frac{L_q}{\lambda}$$