

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Citibank didirikan pada tahun 1812 sebagai bank kota New York. Pada tahun 1894 menjadi bank terbesar di Amerika Serikat. Pada 1902 Citibank mulai mengadakan perluasan ke seluruh dunia dan menjadi bank pertama AS (Amerika Serikat) yang memiliki cabang di luar negeri. Pada tahun 1930 Citibank menjadi bank terbesar di dunia dengan memiliki lebih dari 100 cabang di 23 negara. Citibank merubah namanya menjadi *The First National City Bank of New York* pada tahun 1955, dan kemudian menjadi *First National City Bank* pada tahun 1962 dan menjadi Citibank pada tahun 1976.

Citibank adalah bank pertama AS (Amerika Serikat) yang memperkenalkan ATM di tahun 1970, ATM dibuat dengan tujuan pengurangan *teller* manusia dan memberikan akses 24 jam. Citibank beroperasi di lebih dari 50 negara di dunia, lebih dari setengah dari 1.400 kantornya berada di AS (Amerika Serikat). Citibank mempunyai tiga orang kunci yaitu : Chairman Citibank sekarang adalah William R. Rhodes, Presiden dan Ceo Robert B. Willumstad, dan Chief Financial Officer Todd S. Thompson. Bentuk layanan dari Citibank adalah asuransi, investasi, dan mereka juga memberikan layanan online.

Di Indonesia Citibank juga membuka cabangnya pada tahun 1940, Cabang Citibank pertama kali berada di Surabaya, serta kota-kota lain antara lain di kota Jakarta, Bandung, Semarang, Surabaya, Medan, dan Bali. Citibank di

Indonesia pada waktu itu tidak bertahan lama dikarenakan situasi Indonesia yang belum Stabil (Perang Dunia Dua) akhirnya dengan keadaan itu Citibank ditutup.

Selang beberapa tahun kemudian Citibank kembali ke Indonesia pada tahun 1970. layanan Citibank di Indonesia dan di negara-negara lain tidak banyak berbeda, secara umum Citibank melayani Kartu Kredit, Asuransi, Serta Investasi. Citibank juga merupakan salah satu bank yang selalu mengikuti perkembangan teknologi dalam melakukan pelayanan terhadap nasabahnya, salah satunya adalah bank yang pertama kali mencetuskan ATM, dan pelayanan secara online kepada nasabahnya. Dengan semakin bertambahnya jumlah nasabah, Citibank mengalami kesulitan dalam melayani para nasabahnya, kesulitan pelayanan terletak pada pelayanan secara langsung (Fisik) bukan pelayanan secara tidak langsung (Maya).

Permasalahannya adalah jumlah nasabah yang antri serta strategi pemanfaatan *teller* untuk melayani nasabah yang kurang maksimal, banyak waktu yang terbuang percuma dialami para nasabah karena sebagian pelanggan Citibank di Indonesia masih banyak yang mempercayakan kegiatan transaksinya langsung ke Citibank (tidak secara *online*) selain itu juga banyak nasabah Citibank yang bermobilitas tinggi, sehingga banyak keluhan dari nasabah soal antrian yang tidak teratur ini diterima pihak Citibank.

Dengan Banyaknya keluhan ini mau tidak mau agar tidak kehilangan para nasabahnya pihak Citibank harus berupaya memecahkan masalah antrian dengan membuat daftar antrian yang berupa nomor urut (kitir), namun sekali lagi antrian tetap saja banyak.

Dengan melihat permasalahan yang dihadapi pihak Citibank, maka dibuatlah suatu program simulasi berbasis *Discrete Event Simulation* dengan model *Next Event Time Advance*, agar dapat membantu Citibank dalam memecahkan masalah dalam pengaturan strategi penambahan teller, agar antrian yang ada dapat diminimalkan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka, permasalahan pada Tugas Akhir adalah “Bagaimana membuat program simulasi layanan nasabah pada citibank menggunakan metode *Discrete-Event Simulation* dengan model *Next-Event Time Advance* ?”

1.3 Batasan Masalah

Dalam pembuatan program simulasi ini, agar tidak meyimpang dari tujuan yang hendak dicapai, maka pembahasan masalah dibatasi pada hal-hal sebagai berikut :

1. Program simulasi hanya digunakan di Citibank cabang Basuki Rahmat.
2. Di dalam antrian tidak melihat jenis nasabah Kartu Kredit, Asuransi, Serta Investasi.
3. Dalam melakukan pengamatan antrian nasabah, dilakukan pada jam 08.00-14.00.
4. Program simulasi ini ditekankan pada waktu kedatangan, dan lama pelayanan nasabah saat melakukan transaksi.
5. Pengertian antrian yang digunakan disini adalah Nasabah tidak akan menunggu bila ada *teller* yang menganggur, nasabah harus menunggu bila

teller sedang dipakai oleh nasabah lain, dan nasabah akan segera memasuki *teller* bila ada nasabah yang meninggalkan *teller*.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pembuatan sistem ini adalah membuat suatu Program Simulasi untuk dapat membantu memecahkan masalah dalam mencari strategi penambahan pelayanan nasabah di citibank berdasarkan model *Next-Event Time Advance*.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam buku Tugas Akhir ini, pembahasan mengenai aplikasi yang dibuat dibagi ke dalam 5 (lima) bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang yang menjadi dasar pertimbangan timbulnya permasalahan, permasalahan yang disoroti, tujuan pembuatan Tugas Akhir ini dan batasan permasalahan, metodologi penyusunan Tugas Akhir serta sistematika pembahasan dalam buku Tugas Akhir ini.

BAB 2 : LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang teori-teori yang mendasari perancangan dan pembuatan dari aplikasi ini.

BAB 3 : PERANCANGAN SISTEM

Dalam Bab ini akan dijelaskan tentang tahap-tahap yang akan dikerjakan dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Dimulai dari

model pengembangan, prosedur pengembangan, identifikasi, perumusan dan tujuan dari masalah dalam Tugas Akhir, pengumpulan data, menentukan variabel simulasi, pengolahan data, desain DFD, desain ERD, struktur dari database, serta desain input output.

BAB 4 : IMPLEMENTASI DAN EVALUASI

Pada bab ini membahas tentang langkah-langkah dalam melakukan implementasi pada aplikasi ini, serta bagaimana penggunaannya. Selanjutnya melakukan evaluasi dari hasil implementasi tersebut.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini membahas kesimpulan secara keseluruhan dalam penulisan Tugas Akhir dan saran-saran yang diharapkan terhadap pengembangan yang ada serta kemungkinan-kemungkinan dilakukannya pengembangan dan perbaikan apabila masih terdapat kesalahan yang telah dilakukan.