

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sistem ekonomi dan dunia usaha sebagian beroperasi dengan sumber daya yang relatif terbatas. Tidak sedikit dijumpai orang-orang, barang atau komponen-komponen yang harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan jasa. Dalam menunggu pelayanan jasa inilah akan membentuk suatu garis tunggu atau antrian (*queues*). Antrian terjadi apabila jumlah kesatuan fisik (pelanggan) yang datang ke fasilitas jasa (pemberi pelayanan) jauh melampaui kapasitas sistem perusahaan untuk memproses atau melayani pelanggan. Akibatnya pendatang atau pelanggan harus menunggu beberapa waktu dalam suatu antrian untuk menerima giliran dalam menerima pelayanan. Dalam praktek, antrian merupakan permasalahan manajemen kapasitas yang sulit terpecahkan dengan selesai.

Ada dua data pokok yang perlu diketahui dalam manajemen antrian, yakni jumlah pelanggan yang datang selama periode waktu tertentu dan waktu yang dibutuhkan untuk melayani setiap pelanggan. Tujuan dari sistem antrian adalah untuk meminimalkan dua total biaya yaitu biaya langsung dan biaya tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani. Keberadaan sistem antrian sangat membantu dalam melancarkan pelayanan kepada konsumen atau pelanggan. Pelanggan atau konsumen tersebut menunggu untuk mendapatkan pelayanan jasa pelayanan. Setiap

pelanggan menunggu giliran untuk memasuki fasilitas pelayanan, menerima pelayanan dan akhirnya keluar dari sistem antrian.

Terjadinya garis tunggu atau antrian ini disebabkan oleh beberapa faktor, salah satu faktor yang sering terjadi adalah mahalnya fasilitas yang dibutuhkan untuk melayani permintaan pelayanan sehingga terjadi ketidakseimbangan antara fasilitas pelayanan dengan jumlah populasi yang harus dilayani. Salah satu usaha dalam meningkatkan mutu pelayanan perusahaan adalah dengan mengatur sistem antrian yang ada. Diharapkan dengan pengaturan sistem antrian tersebut, maka keyakinan terhadap mutu pelayanan akan menentukan tingkat kepuasan konsumen. Sistem antrian yang kompleks adalah baris antrian tunggal yang dilayani lebih dari satu pelayanan (yaitu pelayanan ganda) atau sering disebut *multi channel single phase*.

Sebagai salah satu perusahaan jasa BPD DIY tentunya ingin lebih meningkatkan kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan tersebut BPD DIY mengatur sistem antrian dan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan untuk pelanggan. Demikian juga BPD DIY Cabang Sleman dalam melayani pelanggannya yang mulai bertambah banyak juga mengatur sistem antriannya

BPD DIY Cabang Sleman menyediakan tiga fasilitas pelayanan (*teller*), pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya antara lain yaitu penarikan uang, setoran uang dan lain sebagainya. Latar belakang nasabah BPD DIY Sleman adalah pegawai negeri, pegawai swasta, karyawan

sebagainya. Ketika nasabah atau konsumen menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka keberadaan sistem antrian sangat diperlukan. Tujuan dari sistem antrian tersebut adalah untuk meminimalkan dua total biaya yaitu biaya langsung, penyedia fasilitas dan biaya tidak langsung yang disebabkan oleh para individu harus menunggu untuk dilayani. Keberadaan sistem antrian sangat membantu dalam memperlancar pelayanan konsumen atau pelanggan. Pelanggan atau konsumen tersebut menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan. Setiap pelanggan menunggu giliran untuk memasuki fasilitas pelayanan, menerima pelayanan dan akhirnya keluar dari sistem antrian.

Penyediaan fasilitas pelayanan yang sesuai dengan tingkat permintaan pengkonsumsian merupakan salah satu dari tujuan pembahasan antrian. Kesesuaian penyediaan fasilitas ini dikaitkan dengan tingkat kedatangan pengkonsumsi atau pelanggan. Persoalan yang dihadapi adalah apabila kedatangan yang tidak teratur atau terjadi secara tidak seimbang, yaitu dalam rombongan (kedatangan bersamaan) sehingga fasilitas yang disediakan tidak sesuai.

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian sebelumnya oleh Kartika (2003), obyek penelitiannya pada Unit SOOP Kopeptel PT.TELKOM Yogyakarta. Alasan pemilihan obyek penelitian karena 1) BPD DIY Cabang Sleman Jalan Magelang Km.11 Tridadi Sleman terdapat nasabah yang cukup banyak dan berdasarkan observasi terlihat antrian panjang. 2) Saat ini perkembangan perusahaan terhadap jasa pelayanan

semakin pesat sehingga persaingan diantara berbagai perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan menjadi menarik untuk dicermati dari sudut konsumen.

Berangkat dari latar belakang di atas, yaitu mengenai penggunaan sistem antrian yang dioperasikan BPD DIY Cabang Sleman Jalan Magelang Km.11, maka peneliti melakukan analisis terhadap penggunaan atau penerapan sistem antrian yang ada pada saat ini. Analisis tersebut dilakukan dengan cara mengamati antrian yang ada, mengevaluasi data, dan memformulasikan kedalam sistem komputer sehingga dapat digunakan bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Dari uraian di atas maka judul penelitian ini adalah **"Analisis Model Antrian untuk Meningkatkan Sistem Pelayanan pada BPD DIY Cabang Sleman di Jalan Magelang Km.11 Tridadi, Sleman, Yogyakarta"**

B. Batasan Masalah

Agar terdapat kejelasan dan terarah dalam penelitian ini maka perlu diberikan batasan masalah, meliputi :

1. Sistem antrian yang dimaksud adalah dimulai dengan kedatangan para pelanggan pada suatu sistem untuk mendapatkan pelayanan, termasuk

2. Fasilitas pelayanan baik yang dimaksud adalah jumlah fasilitas pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, agar antri sesuai waktu yang ditoleransi oleh pelanggan.
3. Lingkup penelitian ini hanya pada bagian *teller* yang dilakukan pada tanggal 5-30 Juni 2006
4. Model antrian tanpa menggunakan beban biaya dari perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka diambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Berapakah jumlah fasilitas pelayanan yang sebaiknya disediakan agar nasabah dapat antri sesuai waktu yang ditoleransi oleh nasabah ?
2. Berapakah biaya tunggu yang harus ditanggung oleh nasabah karena lamanya nasabah menunggu antrian pelayanan ?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis jumlah fasilitas pelayanan yang sebaiknya disediakan agar nasabah dapat antri sesuai waktu yang ditoleransi oleh nasabah.
2. Untuk menganalisis biaya tunggu yang harus ditanggung oleh nasabah ketika nasabah harus menunggu pelayanan

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan penulis dapat menambah pengetahuan mengenai teori-teori yang diperoleh dari literatur-literatur serta pengetahuan dilapangan mengenai sistem antrian

2. Bagi Perusahaan

Setelah dilaksanakan penelitian ini maka diharapkan menjadi masukan kepada pihak BPD DIY Sleman dalam kebijakan yang berhubungan dengan masalah sistem antrian pada pelayanan (*teller*). Adapun selain itu, terdapat beberapa manfaat lain lain yang berguna bagi perusahaan yaitu:

- a. Untuk menekan biaya kerugian nasabah yang diakibatkan oleh panjangnya garis antrian.
- b. Setelah dilakukan penelitian maka perusahaan harus dapat mengoptimalkan dalam hal pelayanan kepada nasabahnya.

3. Bagi pihak lain

Bagi pihak lain yang kebetulan membutuhkan informasi yang

Setelah dilaksanakan penelitian ini maka diharapkan menjadi masukan