

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

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 tuntas.

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.

penerimaan pajak, giro pos; loket(5) pelayanan jps dan pembayaran guru Bantu; loket(6) penerimaan taspen. Dari ke-6 loket tersebut yang paling panjang garis antriannya untuk tanggal awal-awal bulan yaitu loket penerimaan taspen. Berdasarkan pengamatan awal penulis jumlah pelanggan PT Pos Magelang khususnya para penerima taspen semakin banyak sehingga terjadi antrian yang panjang. Jika antrian panjang tersebut dibiarkan tentunya akan merugikan para penerima taspen karena terlalu lama menunggu. Dilihat dari latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “ ANALISIS MODEL ANTRIAN UNTUK MENINGKATKAN SISTEM PELAYANAN KEPADA PARA PENERIMA TASPEN PADA PT POS INDONESIA MAGELANG.

B. Batasan Masalah

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

1. Penelitian akan dilakukan pada loket penerimaan taspen tanggal 5 – 17 Desember 2005.
2. Sistem antrian yang dimaksud adalah dimulai dengan kedatangan para pelanggan pada suatu sistem untuk untuk mendapatkan pelayanan, termasuk yang sedang dalam pelayanan dan berakhir dengan keluarnya pelanggan dari sistem tersebut.

3. Fasilitas pelayanan baik yang dimaksud peneliti adalah jumlah fasilitas pelayanan yang dibutuhkan pelanggan, agar dapat antri sesuai waktu yang ditoleransi oleh pelanggan.

C. Rumusan Masalah

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

1. Berapakah jumlah fasilitas pelayanan yang sebaiknya disediakan agar pelanggan dapat antri sesuai dengan waktu yang ditoleransi oleh pelanggan?
2. Berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dalam menyediakan loket pelayanan?

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis berapa jumlah fasilitas pelayanan yang sebaiknya disediakan guna meminimumkan waktu antri yang di toleransi oleh pelanggan.
2. Untuk menganalisis berapa biaya yang harus dikeluarkan oleh perusahaan dalam menyediakan fasilitas pelayanan

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Dari 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 dapat diharapkan masukan kepada pihak PT POS dalam kebijakan yang berhubungan dengan masalah sistem antrian pada pelayanan pelanggan. Adapun selain itu, terdapat beberapa manfaat lain lain yang berguna bagi perusahaan yaitu:

- a. Dapat memberikan bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan.
- b. Setelah dilakukan penelitian maka perusahaan harus dapat mengoptimalkan dalam hal pelayanan kepada nasabahnya.

3. Bagi pihak lain

Dengan dilakukan penelitian ini bagi pihak lain yang kebetulan membutuhkan informasi yang kaitannya dengan materi ini, maka diharapkan menjadi acuan yang bermanfaat