

BAB I

PENDAHULUAN

1.4 Masalah Penelitian

1.4.1 Latar belakang masalah

Sesuai dengan perkembangan jaman maka bertambah pula kebutuhan yang harus dipenuhi oleh manusia. Sehingga diperlukan tambahan fasilitas untuk dapat memberikan pelayanan pada manusia. Disadari atau tidak untuk dapat memenuhi kebutuhan, fenomena antri menjadi biasa terjadi. Antri merupakan kegiatan menunggu giliran untuk dilayani. Kegiatan antri timbul karena jumlah fasilitas pelayanan jasa lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah orang yang memerlukan pelayanan yang bersangkutan. Orang terpaksa melakukan antri untuk memenuhi kebutuhan. Jadi kegiatan antri merupakan bagian dari berbagai aspek kehidupan manusia yang bertujuan memenuhi kehidupannya.

Masalah yang berkaitan dengan antri adalah waktu menunggu dan panjang antrian. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan. Di samping itu pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian, karena akan mengurangi efisiensi kerja, keuntungan yang sedikit dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada pelanggannya.

Dalam suatu antrian fenomena menunggu merupakan hasil langsung dari keacakan dalam operasi sarana pelayanan tersebut karena kedatangan pelanggan dan waktu pelayanan yang tidak diketahui sebelumnya. Karena jika bisa diketahui maka pengoperasian sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian rupa sehingga sepenuhnya akan menghilangkan keharusan untuk menunggu. Masalah waktu menunggu tentunya jangan terlalu lama karena akan sangat melelahkan dan merugikan. Untuk masalah panjang antrian, jangan sampai terlalu panjang

karena akan menyebabkan ruangan menjadi penuh sehingga orang dapat mengurungkan niatnya untuk bertransaksi di tempat tersebut.

Sesuai dengan semakin bertambahnya populasi di dunia maka jumlah antrian dan panjang antrian juga semakin bertambah. Dalam dunia usaha, bertambahnya pelanggan berarti bertambah pula transaksi usaha. Dengan adanya masalah tersebut, maka para manager dituntut untuk berfikir bagaimana caranya agar para pelanggan atau konsumen tidak menunggu lama. Karena permasalahan tersebut maka pemahaman mengenai teori antrian sangat dibutuhkan.

Teori antrian adalah teori yang menyangkut studi matematis dan baris-baris penungguan. Formasi ini merupakan fenomena yang sering terjadi jika kebutuhan akan sesuatu pelayanan melebihi kapasitas fasilitas pelayanan yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut (Dimiyati dkk. 1992). Para manager dan para eksekutif perusahaan perlu memahami tentang teori antrian sehingga dapat mengambil keputusan mengenai model antrian yang paling tepat karena sangat berguna untuk menunjang kelancaran operasi perusahaan, baik di bidang pemasaran, produksi, maupun jasa transportasi. Karena secara umum, kedatangan pelanggan dan waktu pelayanannya tidak diketahui untuk waktu selanjutnya. Sebaliknya, fasilitas operasional dapat diatur sehingga dapat mengurangi antrian.

Menurut Sinalungga (2008), Teori antrian (*Queueing Theory*) merupakan studi probabilistik kejadian garis tunggu (*waiting lines*), yakni suatu garis tunggu dari *customer* yang memerlukan layanan dari sistem yang ada. Antrian terjadi karena adanya keterbatasan sumber pelayanan, yang umumnya berkaitan dengan terbatasnya *server* karena alasan ekonomi. Jika jumlah *server* yang disediakan terbatas, memungkinkan terjadi antrian yang terlalu lama, sehingga orang dapat memutuskan untuk meninggalkan antrian tersebut. Hal ini merupakan suatu kerugian bagi pihak perusahaan, karena kehilangan *customer*. Agar tidak kehilangan *customer*, maka pihak perusahaan harus menyediakan *server* yang

mencukupi, tetapi dilain pihak perusahaan harus mengeluarkan biaya yang lebih besar.

Pada pelayanan *offline* permasalahan antrian dapat diselesaikan dengan mengubah sistem antrian tanpa harus memberikan fasilitas pelayanan yang dapat meningkatkan biaya operasional. Dalam kesempatan ini penulis melakukan penelitian pada saat pengambilan dana pensiun yang sampai saat ini masih terdapat permasalahan antrian di lapangan dan faktanya pengambil dana pensiun adalah orang lanjut usia dengan umur di atas 60 tahun yang seharusnya membutuhkan pelayanan yang lebih cepat.

Apabila pekerja sudah memasuki usia non produktif maka mereka dituntut untuk pensiun. Menurut UU No. 11/1992 : Dana pensiun merupakan badan hukum yang mengelolah dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pensiun bagi pesertanya. Mereka yang sudah pensiun diharuskan menentukan pilihan pada instansi mana mereka harus mengambil dana pensiun diantaranya PT TASPEN (Pesero), BTPN, PT Pos Indonesia (Persero) dan beberapa bank seperti BRI dan BNI. Tansaksi pengambilan dana pensiun tidak bisa dilakukan secara online karena pada saat pengambilan uang tersebut harus dengan tanda tangan dari orang yang berhak menerima pensiun sehingga para pensiunan harus datang ke perusahaan jasa yang melayani pengambilan dana pension.

Masalah yang diangkat di dalam tugas akhir ini adalah situasi antrian yang terjadi di PT. POS Indonesia persero cabang Malaka Jakarta timur. PT Pos Indonesia (Persero) cabang Malaka Jakarta timur adalah salah satu instansi milik pemerintah yang dipercaya oleh para pensiunan dalam transaksi pengambilan dana pensiun. Komitmen PT POS adalah untuk selalu melayani sebaik – baiknya kepada seluruh lapisan masyarakat tak terkecuali para pensiunan yang mengambil dana pensiun. Oleh karena itu perusahaan BUMN milik pemerintah ini harus dapat melayani sebaik-baiknya dan menciptakan rasa nyaman bagi para pelanggannya terutama para pensiunan yang berusia di atas 60 tahun yang seharusnya membutuhkan pelayanan lebih cepat. Kondisi dari Loker Pengambilan

dana pension itu sendiri sebenarnya masih kurang baik. Ruangnya bukanlah ruangan tertutup dan atapnya pun langsung menggunakan seng, yang dapat membuat para pengantri merasa kurang nyaman dalam menunggu antriannya. Di atas jam 9 pagi, ruang tunggu sudah mulai terasa panas dan sangat tidak nyaman. Meskipun sudah diberikan fasilitas bangku untuk menunggu, tetap saja banyak dari para pengambil dana pension ini, yang rata – rata berusia diatas 60, merasa tidak nyaman. Selain duduk diam menunggu antrian, ada beberapa nasabah yang keluar untuk berbelanja di pasar, dimana kantor pos tersebut berlokasi bersebrangan dengan pasar, selagi mereka menunggu panggilan untuk mendapatkan pelayanan.

1.4.2 Perumusan masalah pokok

Terdapat antrian yang panjang pada awal bulan di setiap bulannya dikarenakan banyaknya pensiunan yang mengambil dana pensiun. Antrian yang panjang ini menimbulkan rasa yang tidak nyaman karena sebagian mereka adalah usia 55 tahun ke atas. Untuk itu perlu dilakukan analisis dan pemilihan sistem antrian yang lebih baik untuk diterapkan kepada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Malaka Jakarta Timur, setiap dua hari di awal bulan pada pukul 08.00 – 13.00 sehingga mengurangi antrian dan mengurangi waktu tunggu pelanggan dan menciptakan rasa nyaman bagi para pensiunan yang mengambil dana pensiun.

1.4.3 Spesifikasi masalah pokok

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti mengidentifikasi masalah yang ada sebagai berikut:

1. Model antrian apa yang digunakan PT. POS Indonesia cabang Malaka saat ini?
2. Apakah diperlukan penambahan jumlah loket pengambilan dana pensiun di PT. POS Indonesia cabang Malaka Jakarta timur?

3. Solusi apa yang bisa digunakan PT. POS Indonesia untuk mengantisipasi lojakan pelanggan (pensiunan khususnya) setiap dua hari awal bulan pada pukul 08.00-13.00?

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Identifikasi variable-variabel penelitian

Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variable mandiri. Variabel mandiri adalah satu variable (variable yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variable itu dengan variable yang lain (Sugiyono, 2009). Sedangkan menurut Iskandar (2008), variable mandiri adalah setiap variabel(independent) berdasarkan indikator – indicator dari variable yang diteliti tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variable yang diteliti guna untuk eksplorasi atau klarifikasi dengan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan variable yang diteliti. Dalam penelitian ini variable mandirinya adalah sistem antrian.

1.5.2 Definisi operasional variabel

Agar proses pengerjaan penelitian ini mudah, penulis menjelaskan mengenai definisi opsional varibel dalam penelitin ini.

Antrian

Menurut Siagian (1987), antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan). Menurut Heizer dan Render (2008), teori antrian merupakan ilmu pengetahuan tentang antrian. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.

Waktu tunggu

Menurut Gilbert (2001), kinerja waktu tunggu dapat diukur dengan beberapa cara, salah satu ukuran dari kinerja waktu tunggu

adalah berapa lama seorang konsumen menunggu untuk memperoleh suatu pelayanan.

Pelanggan

Menurut Nasution (2005:45) dan Gaspersz (1997:73) pelanggan adalah semua orang yang menuntut organisasi untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu memberikan pengaruh pada kinerja organisasi. Oleh karena itu menurut Bean dan Maine (dalam Nasution, 2005:46) pelanggan adalah: (1) orang yang tidak tergantung pada perusahaan, tetapi sebaliknya; (2) orang yang membawa organisasi untuk mengikuti keinginannya; (3) orang yang teramat penting yang harus dipuaskan. Karena itu tegas Bean dan Maine (dalam Nasution, 2005:46), tidak ada seorangpun yang pernah menang beradu argumentasi dengan pelanggan.

Pelayanan

Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan di luar tugas pokok (job description) yang diberikan kepada konsumen-pelanggan, nasabah, dan sebagainya, serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

1.2.3 Hipotesis penelitian

Berdasarkan kerangka teori diatas, maka dapat dikemukakan hipotesis sebagai berikut:

Sistem antrian yang digunakan saat ini belum dapat memberikan pelayanan maksimal khususnya bagi para pengambil dana pensiun di PT. Pos Indonesia cabang perumnas Jakarta timur.

1.6 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1.6.1 Tujuan penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui model antrian apa yang digunakan PT. Pos Indonesia cabang Malaka saat ini.
2. Untuk mengetahui apakah diperlukan penambahan jumlah loket pengambilan dana pensiun di PT. Pos Indonesia cabang Malaka Jakarta Timur.
3. Untuk mengetahui solusi apa yang bias digunakan PT. Pos Indonesia untuk mengantisipasi lonjakan pelanggan (pensiunan khususnya) setiap dua hari awal bulan pada pukul 08:00 – 13:00.

1.6.2 Kegunaan penelitian

Dari penelitian ini diharapkan ada beberapa manfaat yang dihasilkan. Manfaat tersebut adalah sebagai berikut:

Bagi penulis

Sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan sertifikat kelulusan serta mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Bagi perusahaan

1. Sebagai penambah pengetahuan pengaruh penerapan Manajemen Operasi positif terhadap pelayanan dan efisiensi kerja pada suatu perusahaan.
2. diharapkan dapat mencari solusi dengan metode teori antrian yang lebih baik untuk dapat memperbaiki sistem pada layanan para pengambil dana pensiun sehingga permasalahan antrian dapat diatasi dan pelanggan nyaman untuk menggunakan jasa PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Perumnas Klender Jakarta Timur.

Bagi mahasiswa

Memberikan tambahan referensi untuk akademis sebagai acuan dan contoh untuk melakukan penelitian dan pengamatan dalam bidang yang sama.