

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perkembangan zaman pada saat ini mempunyai dampak yang begitu banyak terhadap beberapa instansi di Indonesia, baik di bidang jasa maupun di bidang pemerintahan. Terdapat berbagai macam masalah yang timbul salah satunya adalah tentang suatu pelayanan yang selalu meningkat dari tahun ke tahun. Pemberian pelayanan yang baik adalah salah satu cara utama untuk tetap maju di tengah persaingan yang ketat, apalagi bagi perusahaan atau instansi yang bergerak di bidang jasa. Perusahaan terus mencoba bermacam cara untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya agar tidak berpaling kepada pihak lain (Gaspersz, 1997). Pelayanan yang terbaik harus segera dipenuhi karena akan membuat perusahaan atau instansi terus tumbuh menjadi lebih baik.

Menurut Nurjati (2013), di era perkembangan zaman, diperlukan pencapaian kualitas pelayanan jasa yang sesuai dengan keinginan masyarakat. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor dasar dalam suatu perusahaan atau instansi untuk menjadi tolak ukur keberhasilan. Pelayanan yang kurang memuaskan akan mengakibatkan penurunan kepercayaan pelanggan terhadap suatu perusahaan atau instansi.

Perusahaan PT Bukit Asam (Persero) Tbk adalah salah satu instansi yang menjual batubara, baik domestik maupun luar negeri dan berada di provinsi Bandar Lampung (Lampung) yang bekerja di bawah naungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Adapun batubara yang dihasilkan berasal dari tambang yang berada di Tanjung Enim, Sumatra Selatan menggunakan kereta

api menuju pelabuhan tarahan melalui proses pengujian kualitas, kalori, kadar air dan abu sebelum dikapalkan melalui dermaga.

Pemilihan tipe dermaga sangat dipengaruhi oleh kebutuhan yang akan dilayani, ukuran kapal, arah gelombang dan angin, kondisi topografi dan tanah dasar laut, dan tinjauan ekonomi untuk mendapatkan bangunan yang paling ekonomis. PT Bukit Asam (Persero) Tbk mempunyai 3 dermaga dan mempunyai fungsi yang berbeda, adapun dermaga tersebut meliputi dermaga 1 yang memiliki ukuran yang cukup luas sehingga berfungsi untuk melakukan pengisian batubara untuk penjualan ke domestik dan luar negeri. Dermaga 2 memiliki ukuran lebih kecil dibandingkan dermaga lainnya dan hanya bisa digunakan untuk tipe kapal domestik. Dermaga ini tidak sering digunakan karena dermaga ini hanya berfungsi ketika dermaga lainnya sedang melakukan perawatan. Dermaga 3 memiliki ukuran yang paling besar dibandingkan dengan dermaga lainnya dan mempunyai fungsi yang sama dengan dermaga 1. Namun dermaga ini cenderung digunakan untuk pengisian batubara tipe ekspor, tetapi terkadang bisa digunakan juga untuk pengisian penjualan domestik ketika dermaga sedang kosong.

Dari informasi yang peneliti dapatkan di bagian ruangan penunjang operasi di kantor PT Bukit Asam (Persero) Tbk melalui bapak Dendi, antrian yang diterapkan kurang begitu baik karena ketika kapal datang tidak langsung dilayani namun harus menunggu untuk beberapa saat.

Terjadinya suatu antrian yang sangat panjang dan terlalu lama menyebabkan terbuangnya waktu. Disamping itu kerugian juga akan dialami oleh pemberi pelayanan, karena akan mengurangi efisiensi kerja, keuntungan yang sedikit, bahkan menimbulkan citra kurang baik terhadap konsumen. Bila kejadian ini terus terjadi dan dibiarkan begitu saja, maka pada masa yang akan datang jumlah konsumen yang telah didapatkan oleh perusahaan ini dapat berkurang dan akan pergi karena kinerja dalam hal pelayanan kurang memuaskan.

Adapun tindakan yang dilakukan oleh penulis yaitu menganalisis permasalahan yang muncul dan menerapkan teori antrian untuk mengetahui

sumber masalah yang timbul sehingga proses transaksi akan berjalan dengan baik dan menjadi tolak ukur bagi perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian diatas, metode yang digunakan oleh peneliti yaitu menggunakan *Multi Channel Single Phase* dengan laju layanan heterogen karena di PT Bukit Asam (Persero) Tbk terdapat 2 fasilitas pelayanan yang dialiri oleh antrian tunggal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu:

1. Bagaimana karakteristik kedatangan kapal dermaga 1 dan 3 (domestik dan ekspor)?
2. Bagaimana penentuan model antrian yang cocok untuk menggambarkan sistem antrian kapal dari distribusi waktu antar kedatangan dan keberangkatan di PT Bukit Asam (Persero) Tbk?
3. Bagaimana tingkat kinerja kedatangan dan keberangkatan di PT Bukit Asam (Persero) Tbk?

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah sangat diperlukan agar tidak terjadi penyimpangan. Untuk batasan masalah dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya difokuskan pada penjualan batu bara melalui kapal.
2. Peneliti hanya melakukan pengujian dermaga 1 dan 3.
3. Penelitian ini hanya dilakukan di Bandar Lampung.
4. Data yang didapat berasal dari ruang Penunjang Operasi PT Bukit Asam (Persero) Tbk
5. Peneliti menggunakan data pada tahun 2016 dari bulan Januari sampai bulan Desember.

#### **1.4 Jenis Penelitian dan Metode Analisis**

Jenis dari penelitian ini adalah peneliti kategori aplikasi dengan metode analisis *Multi Channel Single Phase (M/M/S)* dengan disiplin antrian *First Come First Served (FCFS)* atau *First In First Out (FIFO)*.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penulisan skripsi ini:

1. Mengetahui karakteristik kedatangan kapal dermaga 1 dan 3 (domestik dan ekspor).
2. Mengetahui model antrian yang cocok untuk menggambarkan sistem antrian yang masuk dan meninggalkan dermaga di PT Bukit Asam (Persero) Tbk.
3. Mengetahui tingkat kinerja kedatangan dan keberangkatan di PT Bukit Asam (Persero) Tbk.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui karakteristik antrian kapal masuk dan meninggalkan dermaga di PT Bukit Asam (Persero) Tbk.
2. Untuk mengetahui model apa yang cocok untuk menggambarkan sistem antrian kapal yang masuk dan meninggalkan dermaga di PT Bukit Asam (Persero) Tbk.

Untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan oleh instansi PTBukit Asam (Persero) Tbk.