

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi dan dunia usaha yang begitu pesat, membuat persaingan pangsa pasar semakin ketat. Setiap pelaku bisnis berlomba-lomba untuk mendapatkan pendapatan dan keuntungan yang tinggi. Di lain pihak para konsumen otomatis mengharapkan adanya pelayanan yang lebih baik dan maksimal. Sehingga para konsumen tersebut dapat menikmati pelayanan atas jasa ataupun produk yang dibelinya setimpal dengan harga yang dibayarnya. Dalam hal ini sistem ekonomi dan dunia usaha (bisnis), dalam perjalanannya dihadapkan dengan persoalan dimana sebagian besar dari sistem ekonomi dan dunia usaha tersebut beroperasi dengan sumber daya yang relatif terbatas.

Terbatasnya sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan-perusahaan tersebut seringkali mengakibatkan orang-orang, barang-barang, komponen-komponen atau kertas kerja harus menunggu untuk mendapatkan jasa pelayanan. Masalah yang dihadapi para manajer perusahaan jasa adalah bagaimana supaya dapat beroperasi secara ekonomis tetapi juga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada para pelanggan, meskipun permintaan pelayanan tersebut datangnya tidak beraturan.

Seringkali terdapat, orang-orang atau pelanggan, barang-barang, komponen- komponen atau kertas kerja harus menunggu relatif lama untuk mendapatkan jasa pelayanan. Terkadang kita menemui jumlah permintaan pelayanan sangat tinggi untuk jangka waktu yang relatif sangat pendek dan hal-hal tersebut menimbulkan garis-garis tunggu yang menimbulkan stagnasi dalam suatu pelayanan.

Garis-garis tunggu ini sering disebut dengan *antrian* (queues), garis-garis tunggu atau antrian ini berkembang karena fasilitas pelayanan (server) dan untuk memenuhi permintaan pelayanan tersebut relatif mahal dan sangat terbatas. Hal-hal tersebut menuntut tingkat pelayanan yang diberikan untuk pelanggan harus dilakukan dengan menyeimbangkan antara kemampuan perusahaan untuk menawarkan pelayanan yang diinginkan pelanggan dengan kebutuhan untuk beroperasi secara ekonomis.

Teori Antrian berkenaan dengan seluruh aspek dari situasi dimana pelanggan harus antri untuk mendapatkan suatu layanan. Situasi antrian yang umum diantaranya: Mahasiswa antri untuk mengisi KRS, pesawat yang akan mendarat atau tinggal landas, mesin yang akan diperbaiki, pasien yang ingin periksa dokter, orang yang mengantri beli bensin di pom bensin, nasabah yang akan melakukan transaksi di bank dan pelanggan sebuah jasa telekomunikasi yang ingin membayar tagihan pascabayarnya ataupun pengaduan.

Antrian merupakan bagian dari kehidupan manusia sehari-hari. Antrian terbentuk bilamana banyaknya yang akan dilayani melebihi kapasitas layanan yang tersedia. Dalam banyak hal, penambahan jumlah layanan dapat dipenuhi untuk mengurangi antrian atau menghindari antrian yang terus membesar; namun demikian, biaya penambahan layanan dapat menyebabkan keuntungan berada di bawah taraf yang dapat diterima. Dipihak lain, antrian yang terlalu panjang dapat mengakibatkan kehilangan penjualan ataupun pelanggan. Karenanya, permasalahan muncul karena: terlalu banyak permintaan (pelanggan terlalu lama menunggu) dan terlalu sedikit permintaan (terlalu banyak waktu luang atau menganggur).

Adapun yang dimaksud dengan proses antrian adalah : “Suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan,

kemudian menunggu dalam suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian), dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut“.(Ronson 1991 : 308)

Masalah yang dihadapi pihak manajemen adalah bagaimana mencapai waktu tunggu yang optimal yang dapat meningkatkan kepuasan konsumen.

Sistem antrian mencakup pelanggan (mahasiswa, pesawat, mesin, dan lain sebagainya) yang datang dengan laju konstan atau bervariasi untuk mendapatkan layanan pada suatu fasilitas layanan. Jika pelanggan yang datang dapat memasuki fasilitas layanan, mereka dapat langsung dilayani. Jika pelanggan harus menunggu dilayani, mereka berpartisipasi atau membentuk antrian, dan akan berada dalam antrian hingga mereka dapat giliran untuk dilayani. Mereka akan dilayani dengan laju layanan yang konstan atau bervariasi dan akhirnya meninggalkan sistem. Sistem antrian mencakup baik antrian dan fasilitas layanannya.

Perkembangan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan komunikasi mempengaruhi aktivitas PT Exelcomindo Pratama terutama dalam segi pemrosesan data elektronik. PT Exelcomindo Pratama dituntut lebih selektif dalam memilih mana bentuk dan jenis teknologi yang paling efektif untuk digunakan. Pemilihan jenis teknologi itu nantinya akan berpengaruh pada kualitas pelayanan secara tidak langsung dan langsung, selain database yang nantinya tidak termonitoring, hal tersebut juga akhirnya akan berpengaruh pada pola keputusan baik pada segi ketepatan dan keakuratannya, dan yang paling penting adalah kemampuan dan kecepatan PT Exelcomindo Pratama dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

Dalam penciptaan *good performance*, PT Exelcomindo Pratama tidak dapat menghindari fungsinya dari pelayanan pelanggan. Pelayanan yang diberikan PT

Exelcomindo Pratama kepada pelanggannya merupakan cerminan baik tidaknya kualitas pelayanan PT Exelcomindo Pratama tersebut. Banyak riset yang menunjukkan bahwa persentase jumlah pelanggan yang memutuskan untuk tetap memakai jasa PT Exelcomindo Pratama yang dikarenakan dari pelayanan yang mereka dapatkan dirasakan suatu kepuasan.

Bahwa sampai saat ini banyak konsumen yang belum puas karena antriannya terlalu panjang. Dilihat dari sebagian pelanggan yang sudah antri tetapi pulang lagi.

Pelanggan menyebutkan bahwa kenyamanan adalah hal yang penting dalam memilih suatu jasa komunikasi, tetapi dewasa ini ada hal lain yang lebih penting dalam memilih suatu perusahaan jasa telekomunikasi yaitu kecepatan pelayanan. Sebaliknya apabila calon pelanggan dan pelanggan mengetahui bahwa PT Exelcomindo Pratama dimana mereka membeli jasa mempunyai tingkat antrian yang tinggi, dikhawatirkan mereka akan cenderung enggan memanfaatkan jasa komunikasi yang bersangkutan dan mencari alternatif di tempat lain dengan pelayanan yang lebih cepat dan efisien.

Mengoptimalkan sistem dan prosedur pelayanan akan membuat pelanggan tertarik untuk menggunakan produk suatu program dari PT Exelcomindo Pratama, hal itu berarti penjualan program dari PT Exelcomindo Pratama akan beranjak naik dan biaya tetap akan berkurang secara relatif. Oleh karena itu memberikan pelayanan yang baik dan cepat serta dapat memuaskan setiap pelanggan adalah suatu kewajiban dalam sebuah pemikiran operasional PT Exelcomindo Pratama dalam mencapai tujuannya.

Dengan mempertimbangkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul : **“Evaluasi Sistem Antrian Pada PT Exelcomindo Pratama Yogyakarta.”**

I.2 Perumusan Masalah

Dari uraian diatas dapat dirumuskan suatu permasalahan sebagai berikut:

Berapakah tambahan chanel yang paling optimal?

I.3 Tujuan Penelitian

Yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap waktu antrian di PT. Exelcomindo Pratama.
2. Untuk mengetahui jumlah chanel yang harus di tambahkan.

I.4 Manfaat Penelitian

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan untuk melakukan tindakan dalam rangka meningkatkan fasilitas pelayanan yang ada.
2. Bagi penulis adalah untuk belajar menganalisa suatu masalah yang ada agar dari masalah tersebut dapat dicari jalan penyelesaiannya dengan teori yang sudah ada.
3. Bagi pembaca dengan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenal teori antrian.
4. Bagi Fakultas dengan penelitian ini dapat menambah informasi dan masukan sekaligus merupakan bahan literatur bagi para mahasiswa dan pihak-pihak lain yang membutuhkan.