

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Antrian merupakan salah satu pengalaman konsumen yang terjadi di banyak tempat dan di berbagai daerah. Konsumen secara rutin akan mengantri di pusat-pusat keramaian, misalnya ketika menunggu angkutan, menunggu di kantor pelayanan jasa, menggunakan ATM, melakukan transaksi di Bank, mengirimkan surat atau parcel melalui kantor pos, membeli barang di toko, ataupun menggunakan telepon di wartel. Karakteristik umum dari berbagai contoh yang nyata tersebut adalah bahwa sejumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas yang terbatas (pemberi pelayanan). Sebagai akibatnya, pendatang harus menunggu gilirannya menerima pelayanan.

Kesuksesan dari suatu organisasi/perusahaan bergantung pada penggunaan sumber-sumber daya yang ada secara maksimal. Selain itu faktor lain yang mempengaruhi adalah kemampuan dalam meraih dan mempertahankan pelanggan. Setiap menit yang diberikan oleh pelanggan ketika menunggu untuk dilayani dapat diasumsikan sebagai pendapatan yang hilang. Waktu tunggu atau antrian, pada sektor jasa, dapat menjadi faktor yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan hilangnya keuntungan akibat pelanggan yang membatalkan penggunaan pelayanan pada tempat tertentu, juga dapat menyebabkan pelanggan beralih pada pesaing.

PERUM PEGADAIAN sebagai salah satu BUMN yang terkemuka, yang bergerak di bidang jasa Gadai sangat memperhatikan kepuasan nasabahnya. Hal ini diwujudkan salah satunya melalui inovasi yang tiada henti, baik dalam hal produk maupun layanan. Sesuai dengan Mottonya “Kerabat Menggapai Cita”, PERUM PEGADAIAN berharap persepsi nasabah terhadap PERUM PEGADAIAN akan semakin kuat tidak hanya sebagai pelayanan Jasa gadai yang dapat dipercaya dan aman, namun juga perusahaan yang selalu siap melayani nasabahnya dengan produk-produk yang inovatif, layanan cepat, dan dengan sentuhan pribadi. Persepsi ini terbukti penting artinya dalam mempertahankan posisi PERUM PEGADAIN sebagai BUMN terkemuka, disamping mendukung pertumbuhan di masa datang terutama berkaitan dengan kepuasan nasabah, yang nantinya akan melahirkan loyalitas nasabah.

Disamping kondisi persaingan yang saat ini mulai dihadapi oleh PERUM PEGADAIAN yaitu mulai banyak berdiri Jasa gadai swasta, Perbankan yang mulai membuka jasa gadai, yang akhirnya membuat PERUM PEGADAIAN berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Hal ini dilakukan agar PERUM PEGADAIAN mampu mempertahankan nasabah yang telah ada dan menambah nasabah baru. Peningkatan jumlah nasabah yang harus dilayani menimbulkan masalah baru yaitu antrian.

Hasil pengamatan sementara yang diperoleh di Perum PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN menunjukkan sering terjadi antrian yang cukup panjang di bagian kasir. Jumlah kasir yang tersedia masih dinilai kurang untuk melayani jumlah nasabah yang sedemikian banyak jumlahnya. Antrian yang panjang mengakibatkan perusahaan dirugikan secara komersil karena nasabah tidak mau

melakukan transaksi jika terlalu lama mengantri, yang nantinya bisa pindah ke instansi lain. Sedangkan bagi nasabah yaitu nasabah merasa kecewa dan tidak puas terhadap kondisi tersebut.

Penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian terhadap metode antrian yang telah diterapkan oleh PERUM PEGADAIAN, khususnya di Perum PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN dikaitkan dengan pencapaian kepuasan nasabah. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar waktu yang telah ditentukan bahkan lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan maka Perum PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN dapat meminimasi kerugian bagi pihak perusahaan maupun pihak nasabah. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai model antrian pada yang disajikan dalam penelitian yang berjudul **“Analisis Sistem Antrian pada Bagian Kasir di PERUM PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN Kanwil Jakarta 2”**

1.2. Rumusan Masalah

Seiring dengan semakin dikenalnya PERUM PEGADAIAN oleh masyarakat, maka terjadi peningkatan jumlah nasabah yang dapat mengakibatkan antrian sehingga dapat mengurangi kualitas pelayanan. Permasalahan yang dihadapi perusahaan adalah :

1. Bagaimana karakteristik pelayanan sistem antrian kasir di PERUM PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN ? (pada pola kedatangan, pola pelayanan, waktu efektif server)
2. Bagaimana kinerja Sistem Antrian kasir di PERUM PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN? (meliputi Utilitas sistem, waktu rata-rata yang

dihabiskan untuk menunggu dalam antrian (W_q), total waktu dalam antrian (W_s)

3. Apakah sistem antrian yang ada saat ini sudah sesuai dengan keinginan nasabah ?
4. Berapa kecepatan pelayanan rata rata yang diberikan kasir dalam melayani nasabah ?
5. Berapa jumlah kasir yang optimal agar tidak terjadi antrian panjang dan lama waktu mengantri mendekati kurang lebih 15 menit sesuai hasil survey yang diinginkan oleh nasabah ?

(dari perumusan ini diperlukan penentuan jumlah kasir yang optimal setiap harinya, sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan)

1.3 Batasan Masalah

Dari uraian diatas penulis tertarik untuk meneliti masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pelayanan sistem antrian kasir di PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN ? permasalahan yang akan dibahas disini hanya antrian pada loket kasir PERUM PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN

Ruang lingkup masalah dibatasi berdasarkan kondisi sistem antrian yang terjadi pada PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN, sebagai berikut : tipe antrian yang digunakan adalah antrian *Single channel* untuk semua jasa pelayanan, waktu pelayanan berdistribusi eksponensial (waktu pelayanan bervariasi), metode

pelayanan FCFS (*first come, first served* atau pertama datang, pertama dilayani), seluruh kedatangan menunggu dalam antrian hingga dilayani, terdapat satu pelayan (*server*), dan panjang antrian tak terhingga.

I.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data-data dan informasi yang berhubungan dengan penerapan sistem antrian, dikaitkan dengan kepuasan nasabah. Adapun tujuan dari penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Mengetahui Kinerja bentuk pelayanan dan sistem antrian pada kasir di Perum PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN.
2. Mengetahui berapa jumlah Kasir yang optimal di Perum PEGADAIAN CPP.PADEMANGAN agar mendekati keinginan Nasabah.

I.5 Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak:

1. *Bagi Penulis*, diharapkan pengumpulan data dan pengolahan data menjadi informasi yang berguna sebagai bahan masukan dan sebagai sumbangan pemikiran bagi penyempurnaan kebijakan dalam menetapkan sistem antrian kasir
2. *Bagi Pihak lain*, diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak yang berkaitan untuk melakukan penelitian yang sama.

3. Memberikan masukan bagi disiplin ilmu operasional tentang hal-hal yang perlu diperhatikan dalam aplikasi keilmuannya.

I.6 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu metode yang dilakukan untuk meneliti dan menyelesaikan masalah yang terjadi, untuk menyusun tugas ini penulis membutuhkan data dan informasi yang sesuai dengan sifat dan permasalahan yang ada.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Metode Deskriptif.

Suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang.

b. Metode Verifikasi

Untuk menguji teori, peneliti akan mencoba menghasilkan informasi ilmiah baru, yaitu suatu hipotesis yang berupa suatu kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.

Sedangkan untuk memperoleh data dalam penyusunan ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

c. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian bersifat teoritis dengan melakukan studi literatur, mempelajari catatan-catatan dan bahan-bahan yang memiliki relevansi terhadap masalah

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika Laporan tugas akhir ini disajikan secara ringkas dan disusun dalam beberapa bab, dimana masing-masing bab akan menjelaskan hal-hal sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Bab ini dijelaskan secara umum tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini menerangkan secara singkat tentang teori-teori yang berhubungan dan berkaitan erat dengan masalah yang akan dibahas serta merupakan tinjauan kepustakaan yang menjadi kerangka dan landasan berfikir dalam proses pemecahan masalah penelitian ini.

Bab III Metodologi Penelitian

Bab ini menguraikan tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, tahapan penelitian, metode pengumpulan data dan metode analisa data dalam memecahkan masalah. Memaparkan langkah-langkah atau tahap-tahap yang dijadikan acuan untuk menyelesaikan permasalahan dalam melakukan penelitian sesuai dengan teori-teori yang digunakan dalam landasan teori.

Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisi pengumpulan data dan pengolahan data yang tersedia dengan mempertimbangkan teori yang terkait.

Bab V Analisa Pemecahan Masalah

Bab ini berisi analisa pemecahan masalah berdasarkan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pengamatan dan analisa data serta saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

