

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Mengantri sebagai salah satu fenomena yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan sering ditemui dalam fasilitas-fasilitas pelayanan umum. Aplikasi teori antrian sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Adanya jumlah pelayan (server) yang terbatas dalam memenuhi permintaan pelayanan pelanggan (customer) mengakibatkan terjadinya antrian yang panjang. (Silaban et al., 2014). Situasi menunggu juga merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat random dalam suatu fasilitas pelayanan. Pelayanan yang terbaik diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Barisan antrian (waiting lines) dapat terbentuk apabila terdapat keterbatasan pada orang atau alat yang digunakan untuk memberikan pelayanan. (Sya'diah & Suryowati, 2017). Dengan mempelajari teori antrian maka penyedia layanan dapat mengusahakan agar dapat melayani pelanggannya dengan baik tanpa harus menunggu lama.

Kantor Pos Agen Stefa Vanessa merupakan salah satu agen kantor pos di Tanjung Piayu yang memiliki lima pelayanan yaitu pengiriman paket (MLO), pengiriman uang (*wesel*), pembayaran via *online* (Pos Pay), jasa *ticketing* dan layanan *BRILink*. Kantor pos ini buka lebih lama daripada agen kantor pos lainnya yaitu 12 jam.

Sistem kerja di Kantor Pos Agen Stefa Vanessa yaitu shift dengan dua *teller* pagi sampai malam dan harus melayani lima pelayanan sekaligus dengan loket yang berbeda-beda. Antrian sering terjadi dalam transaksi sehingga pelanggan akan tidak puas dengan pelayanan kantor pos. Beberapa penyebab antrian diantaranya yaitu, adanya pembuatan laporan manifest serah loket, kerusakan jaringan internet maupun kerusakan jaringan dari kantor pos pusat, kerusakan *printer* pencetak resi ataupun kurangnya keterampilan *teller* baru. Kondisi diatas menunjukkan bahwa kapasitas pelayanan tidak sesuai dengan jumlah pelanggan yang datang sehingga menyebabkan antrian yang panjang dan waktu menunggu kurang lebih sampai 10 menit untuk memperoleh pelayanan. Dalam proses standarnya hanya membutuhkan 1 - 2 menit saja untuk melayani 1 pelanggan.

Berdasarkan masalah tersebut, maka perlu dilakukan penelitian ini dengan menentukan karakteristik, model sistem antrean di Kantor Pos Agen Stefa Vanessa, sehingga pelayanan di Kantor Pos Agen Stefa Vanessa dapat ditingkatkan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas, masalah dapat diidentifikasi sebagai berikut, hanya ada dua *teller* yang melayani selama 12 jam waktu kerja dengan melakukan lima pelayanan sekaligus dengan loket berbeda-beda yang menyebabkan adanya antrian di Kantor Pos Agen Stefa Vanessa. Kemudian adanya pembuatan laporan manifest serah loket, kerusakan jaringan internet maupun kerusakan jaringan dari kantor pos pusat, kerusakan

printer pencetak resi ataupun kurangnya keterampilan *teller* baru. Untuk proses standar hanya membutuhkan 1 - 2 menit saja untuk melayani 1 pelanggan.

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menggunakan model antrian *Multiple Chanel Single Phase*
2. Data yang dikumpulkan adalah data antrian pelanggan di Kantor Agen Pos Stefa Vanessa selama 3 hari yaitu 1 hari pada awal bulan yaitu tanggal 13 Januari 2018, 1 hari pada tengah bulan yaitu tanggal 20 Januari 2018, dan 1 hari pada akhir bulan yaitu tanggal 27 Januari 2018 selama jam operasional Kantor Pos Agen Stefa Vanessa (pukul 08.00-20.00)
3. Objek penelitian yaitu pelayanan umum untuk pengiriman barang (*MLO*), pengiriman uang (*wesel*), pembayaran via *online* (Pos Pay), jasa *ticketing* dan layanan *BRILink*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah penelitian ini yaitu berapa tingkat antrian pelanggan pada sistem pelayanan di Kantor Pos Agen Stefa Vanessa untuk memperbaiki sistem pelayanan?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menghitung tingkat antrian pelanggan pada sistem pelayanan di Kantor Pos Agen Stefa Vanessa untuk memperbaiki sistem pelayanan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menambah pengetahuan dan keterampilan penulis terhadap penelitian yang diangkat, sehingga bisa memahami secara menyeluruh terhadap permasalahan yang menjadi pokok bahasan.
2. Bisa dijadikan sebagai referensi untuk pembaca, apabila akan mengangkat permasalahan yang sama untuk tugas akhir atau keperluan lainnya.

1.6.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Objek Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan kepada Kantor Pos Stefa Vanessa untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Universitas Putera Batam

Manfaat bagi Universitas Putera Batam yaitu menjadi referensi metodologi bagi mahasiswa Universitas Putera Batam dalam melakukan penelitian dengan topik yang sama.

