

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi di Indonesia pada saat ini menyebabkan kemajuan hampir di segala bidang, termasuk bidang telekomunikasi. Salah satu hasil dari perkembangan teknologi telekomunikasi adalah telepon, sms, dan layanan internet.

Saat ini banyak bermunculan penyedia jasa *provider* dengan berbagai macam layanannya, hal ini menunjukkan adanya peningkatan kebutuhan akses telekomunikasi yang sangat tinggi di kalangan masyarakat. Adanya banyak *provider* menyebabkan pelanggan dihadapkan pada banyak pilihan. Bagi suatu *provider*, penting kiranya mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan dalam memilih suatu *provider*. Dengan demikian persaingan antara *provider* dalam meningkatkan kualitas layanannya menjadi cukup ketat.

Sejalan dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antara *provider* tersebut, maka setiap *provider* harus berusaha meningkatkan kemampuan daya saingnya, karena keuntungan yang didapat oleh suatu *provider* dari produk-produk atau layanan yang ada sangat peka dan sangat mudah diungguli oleh *provider* pesaing lainnya. Maka dalam hal ini mau tidak mau untuk dapat mengungguli pesaing-pesaingnya setiap *provider* harus memiliki salah satu unsur dari beberapa daya saing yang betul-betul dapat menunjukkan keunggulan suatu *provider* dengan *provider* lainnya yaitu melalui peningkatan kualitas

sumber daya manusia, inovasi produk, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan sistem dan prosedur.

Dengan demikian, faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam menghadapi persaingan ini adalah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan *provider* yang diberikan kepada para pelanggan.

Salah satu *provider* yang ada di Indonesia adalah 3 (tri) yang berlokasi di JL. IR. H. Djuanda No 38 Bandung, Perusahaan Operator Selular 3 (tri) adalah salah satu perusahaan penyedia layanan operator selular (*provider*) yang bergerak di bidang jasa telekomunikasi dengan misi umum untuk memberikan pelayanan prima kepada konsumen, untuk itu pihak 3 (tri) menawarkan inovasi produk dan tarif telekomunikasi flat sesama operator dan berlangganan internet yang lebih murah dibandingkan dengan *provider* lainnya yang dibutuhkan oleh pelanggan dengan pengembangan cakupan layanan terkemuka di Indonesia dari mulai pelanggan prabayar, pascabayar, *roaming international* dan layanan internet. Selain dari berbagai macam produk dan tarif lebih murah yang ditawarkan oleh 3 (tri), banyak cara yang dilakukan oleh 3 (tri) dalam meningkatkan layanan kualitas terhadap pelanggannya yaitu salah satunya dengan membuka *3Store* Dago Bandung dan *3Store* lainnya di berbagai tempat di wilayah Indonesia. *3Store* Dago Bandung adalah sebuah tempat dimana setiap pelanggan dapat langsung datang dan bisa langsung berinteraksi dengan *Customer Service* untuk mendapatkan informasi, membeli produk ,menyampaikan keluhan dan kebutuhan lainnya.

Aktivitas operasi di 3Store Dago Bandung meliputi seluruh kegiatan pelayanan yang terjadi di 3Store tersebut seperti, pembukaan kartu pasca bayar, pembayaran tagihan pasca bayar, pembelian kartu perdana, pengambilan TRIMS, pembelian paket, pembelian *voucher* untuk isi ulang pulsa biasa ataupun internet dan lainnya. Setiap pelanggan yang melakukan transaksi atau kegiatan yang berhubungan dengan pembayaran pasca bayar dan pembayaran lainnya akan dilayani langsung oleh *Cashier* sedangkan untuk pembelian kartu perdana baru, pembelian *voucher electric* maupun fisik, pembukaan kartu pasca bayar, memberikan keluhan sinyal atau memerlukan *settingan* pada *device* akan dilayani oleh *Customer Service*.

Fenomena umum yang sering terjadi di sini adalah pelanggan harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Dalam upaya mendapatkan pelayanan dari *Customer Service*, pelanggan sering menilai kualitas sistem operasi kinerja berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan pada pelanggan. Pada umumnya setiap pelanggan mengharapkan untuk segera mendapatkan pelayanan dari *Customer Service* tanpa harus menunggu.

Pihak manajemen 3Store perlu merancang suatu sistem operasi *Customer Service* atau sistem antrian tertentu serta menentukan jumlah *Customer Service* yang optimal. Hal tersebut disebabkan apabila jumlah *Customer Service* yang terlalu sedikit mengakibatkan pelanggan lama menunggu sebelum mendapatkan pelayanan sehingga akan mengurangi kepuasan pelanggan.

Salah satu tugas manajemen 3Store adalah mengatur sistem antrian khususnya yang berkaitan dengan kinerja *Customer Service* yang ditugaskan dalam menghadapi

tingkat kedatangan pelanggan yang berfluktuasi. Penggunaan sistem antrian dapat membantu pihak manajemen dalam merancang sistem operasi *Customer Service* tersebut. Walaupun tidak secara langsung dapat menyelesaikan masalah tetapi setidaknya dapat memberikan gambaran penyelesaian dan menyumbangkan informasi penting yang diperlukan untuk mengambil keputusan atau kebijakam dalam upaya peningkatan jasa pelayanan yang lebih baik.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai model antrian dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul **“ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA 3STORE DAGO BANDUNG DALAM UPAYA MENGURANGI WAKTU TUNGGU”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah antrian merupakan salah satu hal yang sering menjadi keluhan semua orang. Seperti yang terjadi di *3Store* Dago Bandung, dimana jumlah pelanggan yang datang seringkali tidak seimbang dengan jumlah pelayanan yang disediakan. Hal ini menyebabkan antrian yang panjang dan ketidaknyamanan bagi pelanggan.

Berikut ini data kedatangan pelanggan pada *3Store* Dago Bandung pada 1 bulan yaitu sejak tanggal 1 Maret 2013 sampai dengan 31 Maret 2013. Pengamatan dilakukan pada jam 09-00-17.00 dan khususnya pada hari senin-jumat, dicatat setiap interval satu jam :

**Tabel 1.1****Data Kedatangan Pelanggan**

Jam	Senin				Selasa				Rabu				Kamis				Jumat				
	4	11	18	25	5	12	19	26	6	13	6	27	7	14	21	28	1	8	15	22	29
<b>09.00- 10.00</b>	1	7	15	1	2	4	4	2	1	3	2	2	2	4	5	16	1	6	1	1	15
<b>10.00- 11.00</b>	4	9	23	21	12	6	19	17	8	19	6	13	9	13	16	10	4	7	7	25	17
<b>11.00- 12.00</b>	7	13	16	11	14	9	17	6	13	13	19	14	16	26	15	16	5	13	12	14	15
<b>12.00- 13.00</b>	1	16	19	15	16	14	9	19	8	13	9	12	12	19	14	10	9	17	17	11	30
<b>13.00- 14.00</b>	4	17	19	11	16	19	12	13	10	18	7	14	11	13	6	19	17	11	16	12	25
<b>14.00- 15.00</b>	14	19	18	13	7	15	6	14	12	18	12	8	23	15	13	0	15	13	23	10	24
<b>15.00- 16.00</b>	1	18	19	26	14	16	6	10	14	17	19	11	25	13	15	25	14	13	15	12	16

<b>16.00-</b>	0	6	15	16	19	13	11	10	6	31	13	13	15	5	8	11	6	11	18	13	0
<b>17.00</b>																					

**Sumber : *Que-ex system monthly 3Store Dago Bandung periode bulan Januari***

Pada saat kedatangan pelanggan dengan jumlah yang tinggi akan lebih lama menunggu, sedangkan pada saat tingkat kedatangan pelanggan rendah maka pelanggan tidak perlu terlalu lama menunggu. Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah sistem dan struktur antrian yang digunakan oleh 3Store Dago Bandung sudah memenuhi harapan pelanggan untuk mengurangi waktu tunggu ?
2. Apakah Jumlah *Customer Service* yang ada di 3Store Dago Bandung sekarang ini sudah sesuai dengan harapan para pelanggan untuk mengurangi waktu tunggu ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui model sistem antrian yang ada di 3Store Dago Bandung. Dari model antrian ini diperoleh nilai-nilai performansi yang dapat digunakan untuk menganalisis masalah antrian tersebut.

1. Untuk mengetahui apakah sistem antrian dan struktur yang digunakan oleh 3Store Dago Bandung sudah memenuhi harapan pelanggan untuk mengurangi waktu tunggu.
2. Untuk mengetahui apakah jumlah *Customer Service* di 3Store Dago Bandung sudah sesuai dengan harapan pelanggan untuk mengurangi waktu tunggu.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Beberapa manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis, dapat menambah pengetahuan dan pengalaman penulis mengenai manfaat dan penerapan manajemen operasi, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan pada sistem antrian dan dapat mengaplikasikan ilmu yang telah didapat.
2. Bagi 3Store Dago Bandung, dapat memberi informasi untuk mengevaluasi kegiatan yang bermanfaat bagi 3Store Dago Bandung untuk meningkatkan kinerja perusahaan melalui peningkatan kualitas pelayanan pada sistem antrian.
3. Bagi pihak lain, sebagai referensi dan bacaan serta menambah wawasan penerapan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen lebih lanjut disamping *literature* bacaan yang ada.