

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perekonomian Indonesia semakin hari semakin berkembang, sehingga membuka peluang usaha yang sangat besar bagi para pelaku bisnis, kondisi seperti ini tentu akan menyebabkan setiap pelaku bisnis akan saling bersaing untuk mendapatkan *profit* atau keuntungan sebesar-besarnya. Pasar yang merupakan tempat bertemunya para penjual dengan pembeli, dari waktu ke waktu akan semakin bertambah luas dan bertambah banyak sehingga memacu masuknya berbagai pesaing baru dan akan memperbanyak ragam bisnis. Dikarenakan dampak globalisasi yang terus berjalan dan berkembang akan membuka berbagai kemungkinan untuk melakukan segala aktivitas perekonomian dengan mudah dan cepat tanpa mengenal batas ruang dan waktu. Hal ini tentu akan menyebabkan perusahaan-perusahaan dan para pelaku bisnis mau tak mau harus siap untuk menghadapi persaingan tersebut. Salah satu contohnya adalah persaingan dalam sektor jasa, yang cukup berperan dalam suatu perekonomian, baik secara daerah maupun global. Hal ini menjadi suatu kenyataan bahwa peran sektor jasa mengalami perkembangan yang cukup pesat di Negara Indonesia ini.

Dalam kehidupan sehari-hari untuk mendapatkan pelayanan yang kita butuhkan, kita sering kali menemukan kejadian menunggu. Kejadian ini dapat terjadi ketika permintaan dalam suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia. Hal ini dapat dilihat dari baris antrian yang diakibatkan oleh para pelanggan yang menunggu untuk segera mendapatkan pelayanan. Karena pada saat itu bagian pelayanan sedang sibuk melayani pelanggan atau konsumen lainnya, sehingga tidak mampu melayani pada saat yang bersamaan.

Meningkatnya persaingan dan semakin bertambah banyaknya kebutuhan manusia membuat penyedia fasilitas jasa kewalahan dengan waktu datangnya pelanggan yang berbeda atau acak, tidak teratur dan tidak dapat dilayani, sehingga harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan pelayanan yang diharapkan. Di sisi lain para konsumen mengharapkan adanya pelayanan yang lebih baik, sehingga konsumen dapat menikmati pelayanan atas jasa yang dibelinya sesuai dengan harga yang dibayarnya. Oleh karena itu pemberi layanan harus dapat memenuhi kebutuhan konsumen baik secara kualitas maupun kuantitas agar para pesaing bisnis dapat terus berjuang untuk meningkatkan pelayanan secara baik dan optimum. (Jurnal EMBA Vol.2 No.2 Juni 2014, Hal. 1372).

Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyaknya waktu terbuang selama menunggu. Di samping itu pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian, karena akan mengurangi efisiensi kerja, keuntungan yang sedikit, dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada pelanggannya. Menurut Sinalungga (2008:238), Teori antrian (*Queueing Theory*) merupakan studi

probabilistik kejadian garis tunggu (*waiting lines*), yakni suatu garis tunggu dari *customer* yang memerlukan layanan dari sistem yang ada. Antrian terjadi karena adanya keterbatasan sumber pelayanan, yang umumnya berkaitan dengan terbatasnya *server* karena alasan ekonomi. (Jurnal EMBA Vol.2 No.2 Juni 2014, Hal. 1372). Untuk mengatasi kemacetan dalam antrian, dapat menggunakan sistem antrian. Sistem antrian ini dapat dirancang lebih efisien dengan menggunakan Teori Antrian. Sistem Antrian sangat penting untuk dilaksanakan terutama bagi suatu perusahaan jasa demi untuk menciptakan kedisiplinan waktu dan meminimumkan waktu tunggu pelanggan.

Salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa adalah klinik umum dimana klinik pengobatan umum merupakan salah satu dari jenis-jenis layanan di puskesmas yang merupakan tempat untuk melayani pemeriksaan umum oleh dokter, yang meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, rehabilitas medik tanpa tinggal di ruangan inap pada sarana kesehatan puskesmas (Heru Sugiarto, 2014). Klinik pengobatan umum melayani pengobatan perorangan, jamkesmas, dan askes yang diberikan oleh dokter dan perawat yang memiliki kompetensi pelayanan kesehatan guna melakukan usaha pencegahan penyakit, penyuluhan dan pengobatan. Klinik pengobatan umum memberikan pelayanan kesehatan terutama pengobatan dan penyuluhan kepada pasien agar tidak terjadi penularan dan komplikasi penyakit. Serta meningkatkan pengetahuan dan kesadaran masyarakat dalam bidang kesehatan. Pelayanan unit di klinik pengobatan umum dilakukan dokter umum, 1 dokter dan 2 perawat dan merupakan salah satu sektor penting dalam perekonomian suatu Negara. (Delanggu, Heru Sugiarto, 2014)

Berdasarkan uraian di atas, penulis menyadari bahwa betapa pentingnya pelayanan jasa yang lebih baik bagi pelanggan sehingga diperlukannya perbaikan dalam proses pelayanan kepada pelanggan. Teori antrian sangat cocok untuk mengatasi masalah tersebut. Oleh karena itu perlu dilakukan penelitian dan selanjutnya hasil penelitian ini akan dilaporkan dalam bentuk karya ilmiah dengan judul **“Analisis Model Antrian Untuk Meminimumkan Waktu Tunggu Pasien Pada Klinik Kasih Jaya”**

1.2

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penelitian awal, data diambil pada Bulan Juli 2016 dan jumlah *server* yang menangani pasien hanya (satu) *server*. Waktu standar untuk melayani adalah sekitar 12 menit. Maka dalam 1 jam nya dokter dapat melayani 5 pasien dilihat dari tabel 1.1 dapat dilihat adanya penumpukan antrian pasien hampir di setiap jamnya, pada saat tingkat kedatangan pasien tinggi, pasien harus menunggu untuk mendapatkan layanan pengobatan.

Tabel 1.1
Data Kedatangan Pasien Periode Juli 2016

Hari	Periode waktu (per periode)	Kedatangan (orang)
Senin	08.00 – 09.00	15
	09.00 - 10.00	8
	10.00 – 11.00	10
	11.00 – 12.00	7
Selasa	08.00 – 09.00	10
	09.00 - 10.00	8
	10.00 – 11.00	7
	11.00 – 12.00	3
Rabu	08.00 – 09.00	6
	09.00 - 10.00	2
	10.00 – 11.00	8
	11.00 – 12.00	7
Kamis	08.00 – 09.00	10
	09.00 - 10.00	6
	10.00 – 11.00	8
	11.00 – 12.00	9

Jumat	08.00 – 09.00	10
	09.00 - 10.00	9
	10.00 – 11.00	11
	11.00 – 12.00	4
Sabtu	08.00 – 09.00	12
	09.00 - 10.00	7
	10.00 – 11.00	8
	11.00 – 12.00	3

***warna merah menandakan penumpukan antrian**

Sumber: Klinik Pengobatan Kasih Jaya

Tabel 1.1. memperlihatkan banyaknya permintaan pasien antara Pukul 08.00 – 12.00 WIB, yang berisikan jumlah pasien yang datang ke klinik setiap jamnya pada hari Senin hingga Sabtu, dan pada jam tertentu jumlah pasien yang datang melebihi kemampuan pelayanan yang ada sehingga terjadi antrian yang cukup panjang.

Berdasarkan latar belakang tersebut dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem antrian pada Klinik Kasih Jaya?
2. Model antrian apa yang cocok untuk diterapkan dalam Klinik Kasih Jaya untuk meminimumkan waktu tunggu?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

- 1 Menganalisis sistem antrian yang digunakan oleh Klinik Kasih Jaya.
- 2 Untuk menganalisis model antrian yang cocok diterapkan dalam Klinik Kasih Jaya untuk meminimumkan waktu tunggu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi beberapa pihak yaitu:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis mengenai topik yang diangkat yaitu model antrian.

2. Bagi Penyedia Jasa Kesehatan

Memberikan informasi-informasi yang dapat membantu untuk pengambilan keputusan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Diharapkan hasil penelitian ini juga dapat memberikan informasi dan masukan yang berguna bagi klinik kesehatan dalam hal analisis sistem antrian guna meminimumkan waktu tunggu pasien.

3. Bagi Universitas

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memecahkan permasalahan yang sejenis dan dapat menambah wawasan bagi pembaca.

1.5 Sistematika penulisan

Agar dapat memberikan gambaran yang jelas tentang penulisan penelitian ini, maka disusunlah sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi-materi yang dibahas di setiap bab. Sistematika penulisan ini adalah:

BAB I PENDAHULUAN

Pada Bab I akan diuraikan gambaran situasi yang menjadi latar belakang mengapa penelitian ini dilakukan disertai dengan data yang menunjukkan masalah yang terjadi. Berdasarkan data tersebut dirumuskan pernyataan-pernyataan yang mengandung masalah penelitian, kemudian diikuti dengan hasil-hasil yang akan dicapai serta manfaat penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab II ini dijabarkan berbagai referensi teori yang mendukung analisis yang ditulis. Selain itu bab ini menjelaskan rangkaian penalaran penelitian berdasarkan

teori-teori dan konsep-konsep yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan digambarkan dalam bentuk bagan kerangka pemikiran.

BAB III OBJEK & METODE PENELITIAN

Bab III ini berisikan deskripsi singkat tentang sejarah singkat obyek penelitian, struktur organisasi, uraian tugas , dan prosedur pelayanan pada objek yang diteliti. Kemudian berisikan penjelasan kepada ruang lingkup mana penelitian ini dapat dikategorikan, teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan, jenis-jenis data yang dibutuhkan oleh penelitian dan dari mana data tersebut akan diambil.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mendeskripsikan penyelesaian masalah secara mendetail dengan menggunakan teori-teori yang berkaitan dengan model antrian.

BAB V PENUTUP

Bab V merupakan bab terakhir dalam penelitian yang berisikan tentang kesimpulan hasil penelitian disertai dengan masukan-masukan kepada pihak yang terkait berdasarkan analisis data pada bab – bab sebelumnya.