

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang tumbuh pesat dewasa ini, menuntut manusia untuk bekerja secara efektif dan efisien, hal ini tentunya dilakukan agar semua orang dapat beraktivitas tanpa harus menunggu dan membuang-buang waktu sehingga dapat membuat kerugian bagi pelanggan sebagai konsumen maupun pihak perusahaan, oleh sebab itu kesuksesan dari suatu perusahaan bergantung pada penggunaan sumber daya yang ada secara maksimal, serta kemampuan dalam meraih dan mempertahankan pelanggan.

Fenomena antrian adalah salah satu contoh kasus yang sangat banyak di temui pada zaman sekarang ini, di mana sering terjadi waktu menunggu di sektor pelayanan publik, seperti: bandar udara, rumah sakit, supermarket, mall, bank, bioskop, PLN, kantor pelayanan pajak, stasiun kereta api, pelabuhan, tempat pengisian bahan bakar minyak (BBM), pegadaian, pasar swalayan, bahkan di warung makan sekalipun sering terjadi kasus tersebut, kondisi ini menggambarkan bahwa pelayanan tidak sebanding dengan jumlah orang yang datang kesuatu tempat untuk mendapatkan pelayanan secara cepat tanpa harus melalui proses menunggu yang lama.

Setiap menit yang diberikan oleh pelanggan ketika menunggu untuk dilayani dapat diasumsikan sebagai pendapatan yang hilang. Waktu tunggu ketika mengantri dapat menjadi faktor yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Waktu tunggu yang lama dan antrian yang panjang dapat menyebabkan hilangnya keuntungan akibat pelanggan yang membatalkan penggunaan pelayanan pada tempat tertentu, juga dapat

menyebabkan pelanggan beralih pada pesaing, salah satu contoh yang sering terjadi adalah antrian pada saat pengurusan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja yang kegiatannya di selenggarakan dalam satu gedung dan di bentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, yaitu pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, perpanjangan STNK setelah lima tahun, dan pengurusan kendaraan baru.

Kantor SAMSAT Kota Gorontalo merupakan salah satu tempat pelayanan pengurusan surat kendaraan bermotor roda dua, dan roda empat. Bertambahnya jumlah kendaraan di Kota Gorontalo membuat banyak masyarakat Kota Gorontalo yang datang ke Kantor SAMSAT untuk mengurus surat-surat pajak kendaraan setiap harinya, untuk itulah Kantor SAMSAT selalu memperhatikan sistem pelayanan dan kepuasan para pelanggannya, dan memperbaiki sistem pelayanan guna memberikan kenyamanan bagi para pemohon / pelanggan.

Dari studi kasus di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat kasus antrian yang terjadi pada kantor SAMSAT Kota Gorontalo, yang di beri judul "Performansi Sistem Antrian pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo".

Ruang lingkup masalah dibatasi berdasarkan kondisi sistem antrian yang terjadi pada kantor SAMSAT Kota Gorontalo sebagai berikut : metode pelayanan FCFS (*first come, first served* atau pertama datang, pertama dilayani), seluruh kedatangan menunggu dalam antrian hingga dilayani, terdapat lebih dari satu pelayan (*server*), dan dalam proses pengambilan data, jumlah kedatangan orang

akan disesuaikan dengan distribusi poisson dengan waktu penelitian selama 3 pekan, yaitu dari tanggal 15 juni sampai 5 juli 2012 dan data di ambil pada jam sibuk.

1.2 Perumusan Masalah

Pada saat tingkat kedatangan pemohon rendah, para pemohon akan lebih tidak perlu menunggu terlalu lama. Akan tetapi sebaliknya, ketika tingkat kedatangan pemohon tinggi, para pemohon akan lama menunggu. Dari hal di atas maka di rumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana performansi antrian dalam mengatasi pelayanan ketika tingkat kedatangan pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo, serta hubungan dengan peningkatan efisiensi dan efektivitas kinerja.

1.3 Batasan masalah

Mengingat permasalahan yang berkaitan dengan penelitian operasional yang cukup luas, maka penulis hanya memberikan batasan masalah pada hal-hal sebagai berikut :

1. Data diambil selama 3 pekan dari tanggal 15 juni – 5 juli 2012 yaitu pada fasilitas pelayanan *Server* Pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo
2. Pengambilan data hanya dilakukan dengan menggunakan distribusi kedatangan *Poisson*, dengan Model antrian (M/M/C/) (FCFS/~/~)
3. Parameter lamanya waktu pelayanan masuk dimulai sejak pemohon datang dan mengantri pada *server* pelayanan sampai pemohon bergerak menuju *server* dan lamanya waktu pelayanan hingga pemohon keluar dari sistem antrian.
4. Tugas akhir ini hanya terfokus pada menganalisa proses kedatangan, proses antrian, dan lamanya proses pelayanan pada fasilitas *server*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah Untuk mengukur performansi sistem antrian pemohon pada kantor SAMSAT Kota Gorontalo

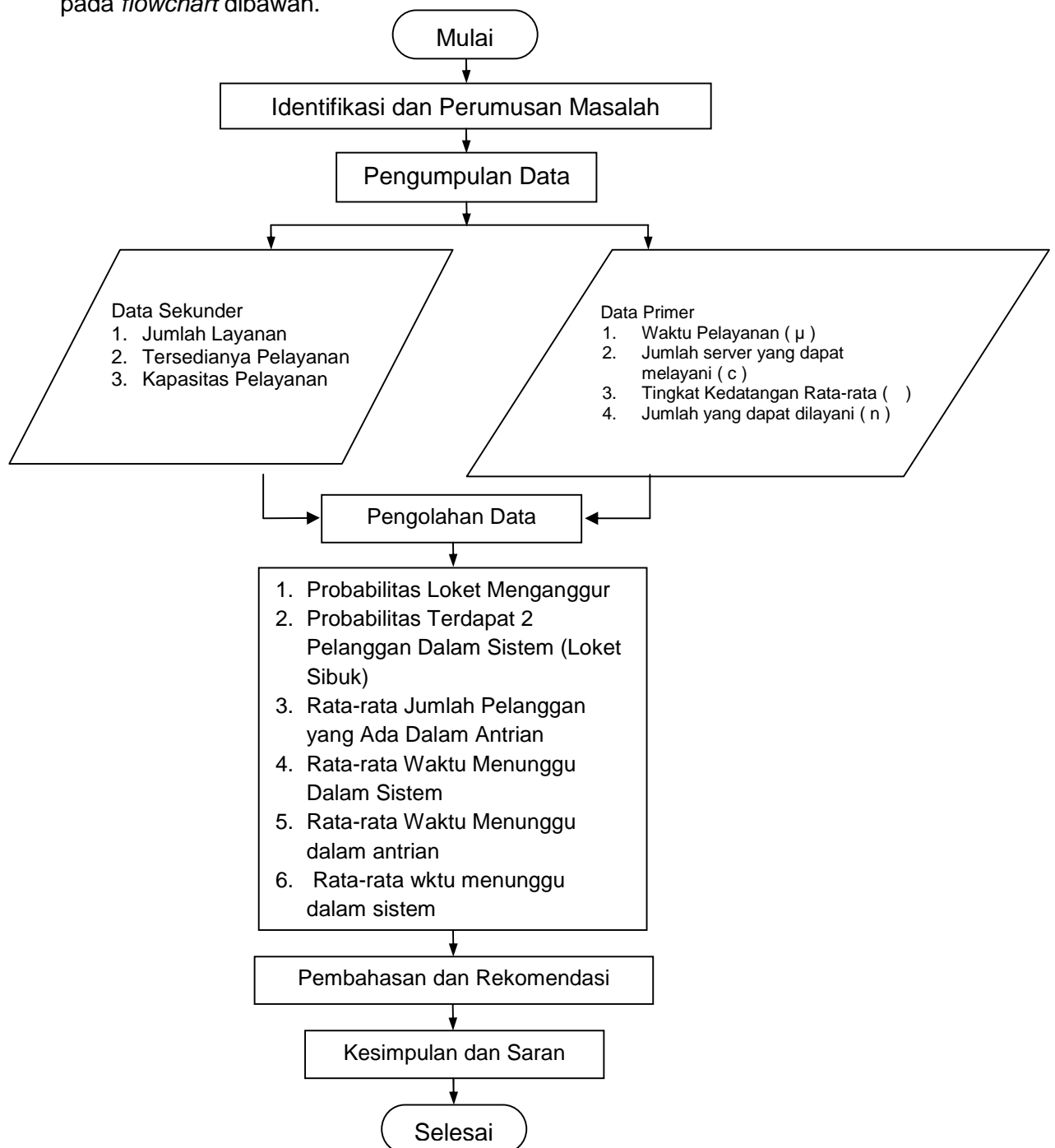
Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Sebagai sumbangsih pemikiran bagi kantor SAMSAT Kota Gorontalo dalam meningkatkan kinerja pelayanan.
2. Menguji dan sekaligus mengaplikasikan ilmu Teknk Industri yang diperoleh penulis, selama mengikuti perkuliahan di Teknik Industri Universitas Negeri Gorontalo.

1.5 Metode dan Teknik Penelitian

1.5.1 Tahapan Penelitian

Adapun langkah-langkah penelitian tugas akhir ini seperti yang terdapat pada *flowchart* dibawah.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

1.5.2. Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dalam penulisan ini, akan digunakan metode :

1. Observasi

Teknik observasi dilakukan dengan jalan melakukan pengamatan secara langsung dalam kegiatan-kegiatan, struktur organisasi, sejarah singkat perusahaan.

2. Penelitian Lapangan (*field research*)

Penelitian lapangan dimaksud untuk melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti disertai pencatatan hasil pengamatan.

3. Penelitian Kepustakaan (*library reseach*)

Penelitian kepustakaan suatu metode yang dilakukan untuk mendapatkan pengetahuan dan landasan teoritis dalam menganalisa data dan permasalahan melalui karya tulis, dan sumber-sumber lainnya sebagai bahan pertimbangan dalam penulisan tugas akhir ini.

1.5.3. Metode Penulisan

Menganalisa yang penulis lakukan sekaligus menjadi tugas akhir ini.

Metode penulisan yang ditempuh dengan cara sebagai berikut :

- a. Studi literatur yakni mendasarkan dengan menganalisa pada berbagai buku sumber dan katalog serta buku yang sejenis.
- b. Mengamati langsung di lokasi penelitian, yaitu pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo, dengan memperhatikan fasilitas pelayanan pada loket.

1.5.4. Jenis dan Sumber Data

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan penulisan ini maka diperoleh data dan sumber :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung. Data pada penelitian ini di peroleh dengan cara metode survey, yaitu dengan mengamati, mengukur dan mencatat secara langsung di lokasi penelitian.

Adapun data-data yang diperoleh adalah :

- C : jumlah Fasilitas pelayanan (server)
- λ : Tingkat kedatangan rata-rata
- μ : Tingkat Pelayanan rata-rata
- n : jumlah yang dapat dilayani dalam sistem

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pelengkap data primer yang diperoleh dari sumber seperti jumlah layanan, tersedianya pelayanan dan Kapasitas Pelayanan serta bahan dokumentasi lainnya yang erat hubungannya dengan penelitian ini.

1.5.5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan tugas akhir ini melalui tahap-tahap sebagai berikut :

a. Melakukan pengamatan terhadap proses kedatangan dan pelayanan

Merupakan suatu cara dimana penulis meninjau secara langsung serta melakukan pengamatan sesuai dengan obyek yang dibutuhkan dan mengetahui keadaan sistem secara keseluruhan.

b. Melakukan wawancara atau *interview*

Wawancara dilakukan kepada pihak operator kantor SAMSAT Kota Gorontalo yang melakukan pelayanan kepada pemohon. Wawancara diharapkan dapat mengumpulkan data lebih jelas, karena operator loket adalah orang yang menangani secara langsung pemohon. Diharapkan operator loket dapat segera memberitahu apabila terjadi keluhan dalam proses pelayanan.

c. Penentuan pengambilan data

Pengambilan data dilakukan selama 3 pekan dari pukul 09.00 sampai 11.00 pada pagi hari dan pukul 14.00 sampai 16.00 pada sore hari, karena pada jam tersebut adalah jam jam sibuk, di mana sering terjadi penumpukan pemohon/pelanggan pada setiap loket.

1.5.6. Teknik Analisa Data

Analisa data yang dilakukan terbagi dua yaitu pada data awal dianalisa kondisi pelayanan saat ini dan menganalisa tingkat pelayanan yang optimum.

1.5.7. Langkah-Langkah Analisa Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan setelah melalui langkah untuk pembahasan yaitu mengadakan survey ke Kantor SAMSAT Kota Gorontalo untuk mengetahui situasi dengan pengetahuan dari apa yang didapatkan lewat studi kepustakaan. Selanjutnya penulis memulai identifikasi masalah-masalah yang ada dan menetapkan apa yang menjadi tujuan dalam pembahasan ini agar nantinya tidak tumpang tindih. Kemudian setelah ada tujuan dan masalah yang ditemui.

Dari apa yang telah penulis peroleh sebelumnya, sesuai dengan langkah-langkah diatas, maka kita dapat mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Data yang telah diperoleh diolah sesuai dengan teori dan metode yang telah ditetapkan dari awal sebelum penulis menganalisa hasil yang diperoleh dengan membandingkan hasil-hasil dari disiplin teori yang digunakan. Dari hasil perhitungan yang dianalisa kemudian dibuat pembahasan mengenai hal tersebut.

Setelah semua tahapan analisis dan pembahasan dianggap selesai, maka penulis akan menarik sebuah kesimpulan dari apa yang telah kita bahas, kemudian penulis juga memberikan saran sekaligus bahan masukan bahan masukan dalam meningkatkan pelayanan pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo.

1.6. Waktu Dan Jadwal Pelaksanaan

1.6.1. Lokasi Pelaksanaan

Adapun tempat yang dipilih menjadi obyek penelitian yaitu pada Kantor SAMSAT Kota Gorontalo Provinsi Gorontalo.

1.6.2. Waktu Pelaksanaan

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan

No.	Kegiatan	Bulan																			
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan	■	■	■	■	■	■	■	■												
2	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■								
3	Pengolahan Data									■	■	■	■	■	■	■	■				
4	Analisa data													■	■	■	■	■	■	■	■
5	Penyusunan Laporan																	■	■	■	■

1.6.3. Alat Dan Bahan Penelitian

- ✓ *Stopwatch*
Digunakan untuk mengambil data waktu pelayanan
- ✓ *Kamera digital*
Digunakan untuk mengambil dokumentasi
- ✓ *Alat tulis*
Digunakan untuk mengisi data ke lembaran pengambilan data
- ✓ *Lembaran pengambilan data*

