

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Meningkatnya kompetisi yang mengarah pada pemenuhan tuntutan kebutuhan konsumen baik secara kualitas maupun kuantitas menyebabkan dunia usaha harus terus berjuang untuk meningkatkan pelayanan secara cepat dan tepat. Salah satu hal yang paling mencolok dalam sebuah instansi pelayanan langsung ke konsumen adalah bagian fasilitas pelayanan (kasir).

Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan pelayanan sebaik mungkin guna memuaskan pelanggannya yang salah satunya yaitu dengan tidak adanya antrian atau waktu tunggu yang sangat panjang. Waktu mengantri yang terlalu panjang dan lama bisa menyebabkan konsumen jenuh dan enggan untuk berkunjung kembali dimasa yang akan datang. Sebaliknya, bila tidak adanya antrian bahkan sampai tenaga kerja bagian fasilitas pelayanan (kasir) banyak yang menganggur maka akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Mengantri merupakan salah satu fenomena yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan sering ditemui dalam fasilitas-fasilitas pelayanan umum. Menurut Susanto (2007:2) antrian merupakan suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan), sedangkan Sugito dan Fauzia (2009) mengemukakan bahwa antrian terbentuk jika banyaknya pelanggan yang akan dilayani melebihi kapasitas layanan yang tersedia, sehingga terjadi situasi dimana pelanggan harus antri untuk mendapatkan suatu pelayanan.

Dimiyati dan Dimiyati (2013:349) mengemukakan permasalahan atau fenomena yang sering terjadi di perusahaan jasa yang berkaitan dengan antrian yaitu sering terjadinya ketidakseimbangan antara kebutuhan akan suatu pelayanan dengan kapasitas yang tersedia. Dalam hal ini, apabila pelayanan terlalu banyak, maka akan memerlukan ongkos yang besar. Sebaliknya, jika kapasitas pelayanan kurang maka akan terjadi barisan penungguan dalam waktu yang cukup lama yang juga akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan seperti kehilangan pelanggan ataupun pengangguran yang terjadi pada bagian kasir.

Dengan demikian, untuk mengurangi atau bahkan mengatasi masalah yang terjadi pada suatu antrian perlu dilakukan analisis sistem antrian pada fasilitas pelayanan. Martha dkk (2012) mengemukakan bahwa sistem antrian merupakan suatu proses kelahiran-kematian suatu populasi yang terdiri atas para pelanggan yang sedang menunggu mendapatkan pelayanan atau yang sedang dilayani. Unsur-unsur penting yang terkait dengan sistem antrian yaitu distribusi kedatangan, distribusi waktu pelayanan, fasilitas pelayanan, disiplin pelayanan, ukuran antrian, dan sumber pemanggilan.

Tujuan dari analisis sistem antrian yaitu untuk mengetahui model dan kinerja sistem antrian yang sudah dijalankan. Selain itu, sistem antrian juga digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan sebagai pedoman dalam menentukan kebijakan bagi perusahaan. Penelitian dengan kasus seperti ini pernah dilakukan oleh Momon dan Ahdiat (2012) dengan judul “Perancangan dan Implementasi Model Sistem Antrian Pelayanan di Puskesmas Mulya Mekar”. Penelitian yang dimaksudkan untuk menganalisis sistem dan model antrian untuk memperoleh pengoptimalan pelayanan. Penelitian ini

menggunakan analisis sistem antrian dengan model antrian yang digunakan adalah model (M/M/1) : (FIFO/~/~) dikarenakan hanya memiliki satu pelayanan yaitu seorang dokter. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja sistem antrian yang ada kurang optimal sehingga mengharuskan pihak puskesmas memberikan fasilitas pelayanan yang optimal karena apabila suatu sistem fasilitasnya kurang optimal maka akan berakibat adanya pasien yang tidak terlayani.

Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung merupakan satu-satunya rumah sakit mata milik Pemerintah Republik Indonesia yang berada di bawah Direktorat Jenderal Bina Pelayanan Medik Departemen Kesehatan Republik Indonesia yang menyediakan 12 macam pelayanan diantaranya administrasi dan manajemen, pelayanan medis, keperawatan, catatan medis, *emergency*, pembedahan, laboratorium, farmasi, *electrodiagnostic*, keselamatan dan kesehatan kerja (K3), infeksi *nosokomial and fediatric ophthalmology*. Jika antrian sering terjadi dalam transaksi yang akan dilewati oleh konsumen atau pasien khususnya pada tahapan pertama yaitu di loket pendaftaran maka pasien akan malas dan merasa waktunya terbuang dengan percuma.

Berdasarkan hasil *survey* pendahuluan yang di lakukan peneliti tentang waktu tunggu pelayanan yang dihabiskan oleh konsumen atau pasien di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung terhadap 423 pasien pada hari Kamis 20 November 2014, bahwa dengan jumlah 5 loket pelayanan yang disediakan untuk memberikan pelayanan terhadap pasien yang datang ke Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung masih terdapat antrian konsumen dalam melakukan

pendaftaran sebagaimana dapat dilihat pada penelitian penulis terhadap 423 konsumen atau pasien yang terjadi pada loket pendaftaran, berikut rinciannya:

Tabel 1.1

**Waktu Tunggu Pelayanan Pendaftaran di Rumah Sakit Mata Cicendo
Bandung**

Waktu tunggu	Jumlah konsumen	Presentase
0 – 10 menit	2	0,47 %
11 – 20 menit	1	0,23 %
21 – 30 menit	9	2,13 %
31 – 40 menit	12	2,84 %
41 – 50 menit	17	4,02 %
51 – 60 menit	15	3,55 %
61 – 70 menit	22	5,20 %
71 – 80 menit	21	4,96 %
81 – 90 menit	16	3,78 %
91 – 100 menit	15	3,55 %
101 – 110 menit	16	3,78 %
111 – 120 menit	19	4,49 %
121 – 130 menit	13	3,07 %
131 – 140 menit	21	4,96 %
141 – 150 menit	14	3,31 %
151 – 160 menit	17	4,02 %
161 – 170 menit	22	5,20 %
171 – 180 menit	24	5,67 %
Lebih dari 180 menit	147	34,75 %
Jumlah	423	100 %

Sumber: Observasi di Rumah Sakit Mata Cicendo, 2014

Dari tabel 1.1 diatas terlihat bahwa dari jumlah responden 423 orang hanya ada 2 orang saja atau 0,47 % yang menghabiskan waktu untuk menunggu dilayani dalam waktu kurang dari 10 menit, dan sebagian besar konsumen atau pasien menunggu dalam waktu lebih dari 180 menit atau 3 jam.

Atas dasar hal-hal tersebut, maka penulis menganggap masalah tersebut cukup menarik dan akan dilakukan penelitian dengan persoalan yang ada pada sistem pelayanan di loket pendaftaran. Adapun judul yang akan dijadikan skripsi adalah **“Analisis Sistem Antrian untuk Optimalisasi Layanan Loket Pendaftaran pada Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan yang ada adalah:

1. Bagaimana model antrian yang diterapkan di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
2. Bagaimana tingkat rata-rata kedatangan pasien dan tingkat rata-rata pelayanan pada loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
3. Bagaimana optimasi/jumlah loket yang harus ditetapkan di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung supaya tidak terjadi antrian yang sangat panjang.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dari dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mempelajari model antrian pada sistem pelayanan yang ada di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui model antrian yang diterapkan di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
2. Untuk mengetahui tingkat rata-rata pelayanan dan tingkat rata-rata kedatangan pasien per satuan waktu di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung.
3. Untuk menganalisis sistem antrian dengan optimasi/jumlah loket yang harus ditetapkan di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung supaya tidak terjadi antrian yang sangat panjang.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Penulis
 - 1) Menerapkan bidang ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan.
 - 2) Mengembangkan pengalaman dengan menelusuri permasalahan yang ada di masyarakat kemudian mencari solusi dengan pengetahuan yang telah di dapat selama bangku perkuliahan.
 - 3) Untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan strata satu (S1) pada Jurusan Ekonomi Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu

Ekonomi (STIE) EKUITAS Bandung.

b. Bagi Universitas

- 1) Mengetahui seberapa besar kemampuan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmunya dalam berbagai bidang untuk memecahkan suatu masalah dan sebagai bahan evaluasi bagi universitas.
- 2) Mengetahui kemampuan mahasiswa dalam menguasai materi teori yang telah diperoleh selama kuliah.
- 3) Memberikan gambaran tentang kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

c. Bagi Rumah Sakit

- 1) Mengetahui model antrian pada loket pendaftaran yang dipakai untuk melayani pasien yang akan diperiksa.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan apabila sistem pelayanan yang dipakai saat ini kurang optimal.
- 3) Sebagai salah satu upaya untuk memenuhi permintaan konsumen yang menghendaki mendapatkan pelayanan terbaik.
- 4) Meningkatkan kinerja karyawan agar dapat bekerja lebih baik.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian di loket pendaftaran Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung. Adapun lamanya penelitian diperkirakan selama 5 bulan dari September 2014 sampai dengan bulan Januari 2015, dengan perincian sebagai berikut:

- a. Studi Pustaka, dilaksanakan pada bulan September 2014 – Januari 2015.
- b. Pengajuan Usulan Penelitian dilaksanakan pada bulan September 2014.
- c. Studi Pendahuluan dilaksanakan pada bulan September – Oktober 2014.
- d. Administrasi Penelitian dilaksanakan pada bulan September 2014.
- e. Penelitian Lapangan dilaksanakan pada bulan November – Desember 2014.
- f. Pengolahan Data dilaksanakan pada bulan Desember 2014 – Januari 2015.

Tabel 1.2

Kegiatan Penelitian Skripsi

Kegiatan	2014																2015			
	September				Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Studi Pustaka																				
Pengajuan Usulan Penelitian																				
Studi Pendahuluan																				
Administrasi Penelitian																				
Penelitian Lapangan																				
Pengolahan Data																				
Penyusunan Skripsi																				

Sumber: Hasil Pengolahan Penulis, 2014