

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam suatu perusahaan jasa kualitas pelayanan itu merupakan kunci keberhasilan, karena dengan adanya pelayanan yang baik maka memberikan citra yang positif bagi perusahaan dimata masyarakat sehingga memberikan keuntungan yang optimal. (Zeithaml,2012)

Adanya penerapan sistem S.O.P.P atau System Online Payment Point berguna untuk melihat kualitas jasa baik itu kualitas pelayanan atau kualitas produk yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya. Salah satu perusahaan yang menggunakan sistem S.O.P.P atau System Online Payment Point adalah PT. Kantor Pos Indonesia.

PT. Kantor Pos Indonesia adalah merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero).

Demi mengikuti era globalisasi PT. Pos Indonesia tidak henti-hentinya melakukan inovasi agar tetap bersaing dengan perusahaan sejenis dan menjadi pilihan utama bagi para pelanggan. Tidak hanya bergerak dalam bidang jasa pelayanan pengiriman pos dan barang, kini PT. Pos Indonesia memiliki jasa pelayanan baru yaitu Pospay. Seakan menjadi primadona baru loket jasa pelayanan Pospay selalu penuh dan mengalami antrian yang cukup panjang.

Mengantri merupakan bagian dari kehidupan manusia. Situasi mengantri juga merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat acak dalam suatu fasilitas pelayanan. (**Abrar Husen, 2011**)

Untuk melihat penerapan teori antrian penulis memilih Kantor Pos yang menyediakan pelayanan Pospay yaitu Cabang Asia Afrika di Bandung. Pospay adalah aplikasi pembayaran online yang memudahkan pelanggan untuk melakukan berbagai macam pembayaran seperti pembayaran public service (Pembayaran PDAM, PLN, setor pajak), asuransi, tabungan dan pembayarann untuk universitas yang sudah bekerja sama dengan PT Pos Indonesia disatu tempat. Pospay menerapkan sistem pembayaran langsung atau lebih dikenal SOPP (System Online Payment Point) dengan sistem ini proses transaksi proses transaksi bisa dilakukan dengan cepat karena pelanggan bisa melihat besarnya tagihan secara langsung ketika akan melakukan pembayaran. Biaya yang ditawarkan juga sangat murah dibandingkan harga yang ditawarkan pembayaran online ditempat lain seperti pembayaran di minimarket maupun melakukan pembayaran di bank. Tetapi harga yang murah dan tidak diseimbangkan dengan pelayanan yang mumpuni sehingga loket pembayaran pospay sering terjadi antrian yang panjang pada jam-jam tertentu terutama saat jam siang.

Menurut **Heizer dan Render (2011 : 5)** teori antian merupakan ilmu yang mempelajari suatu antrian dimana antrian merupakan kejadian yang bisa terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan berguna baik bagi perusahaan manufaktur ataupun jasa.

Kantor Pos Cabang Asia Afrika memiliki loket Pembayaran Pospay disediakan 2 loket setiap hari kerjanya. Pada jam jam tertentu seperti siang hari pelanggan lebih banyak yang datang daripada saat jam pagi dan jam sore yang akan melakukan transaksi namun tidak ada perbedaan jumlah pelayan yang disediakan pada jam sepi, normal maupun ramai.

Sehingga dalam tiga tahun terakhir ini PT. Pos Indonesia Cabang Asia Afrika Bandung khususnya loket pembayaran pospay mengalami penumpukan pelanggan yang cukup signifikan yang menyebabkan antrian yang panjang terutama pada jam jam ramai pelanggan. Hal ini dapat dilihat pada grafik 1.1.

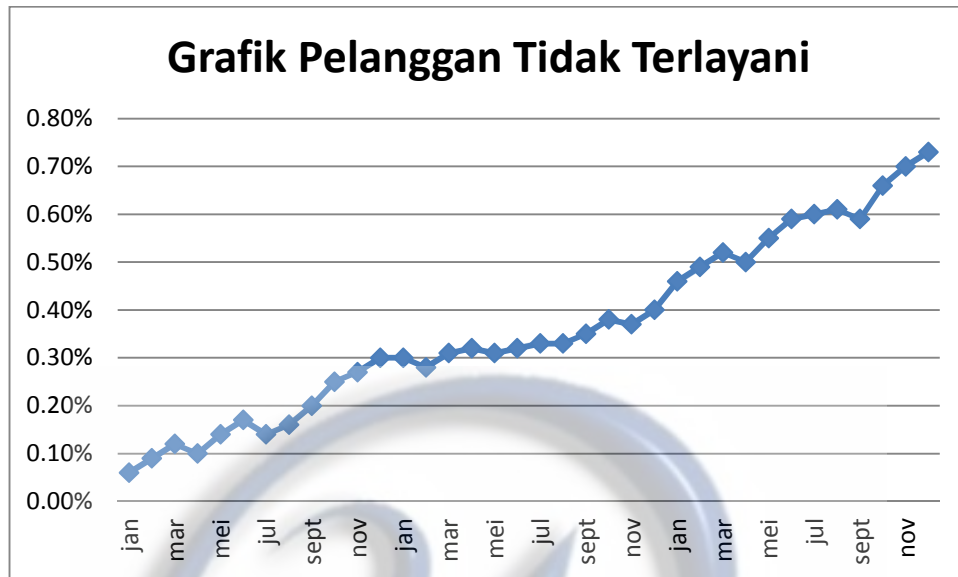


**Grafik 1.1**

**Grafik Jumlah Pelanggan 2015-2017**

(Sumber: Data Survey *Kantor PT.Pos Asia Afrika Bandung* yang sudah diolah)

Dapat dilihat dari grafik 1.1 jumlah pelanggan semakin meningkat setiap tahunnya. Akibat dari jumlah pelanggan yang meningkat maka meningkat pula penumpukan pelanggan setiap tahunnya. Maka didapat dari data survey meningkat pula jumlah pelanggan yang tidak terlayani. Hal ini dapat dilihat pada grafik 1.2.



**Grafik 1.2**

### Grafik Pelanggan Yang Tidak Terlayani 2015-2017

(Sumber: Data Survey Kantor PT.Pos Asia Afrika Bandung yang sudah diolah)

Berdasarkan data pada grafik 1.2 terlihat mengalami peningkatan pelanggan yang tidak terlayani. Pelanggan yang tidak terlayani adalah pelanggan yang telah mengambil nomer antrian namun keluar dari antrian dan membatalkan melakukan pembayaran pada loket pospay di Kantor Kantor Pos Cabang Asia Afrika Bandung. Akibat dari penumpukan pelanggan membuat pelanggan yang tidak terlayani meningkat antara 2% sampai 7% dari jumlah penumpukan pelanggan. Fenomena antrian yang padat ini biasa terjadi saat awal hingga tanggal 20 setiap bulannya. Ada banyak faktor yang menyebabkan terjadinya penumpukan diantaranya kurangnya jumlah sumber daya manusia (pelayan) yang disediakan pada jam jam ramai pelanggan dan karyawan tidak memenuhi waktu standar operasional untuk melayani pelanggan yang sudah ditentukan.

Berdasarkan permasalahan dan fenomena yang terjadi diatas, penulis tertarik melakukan penelitian tentang model antrian pada dengan judul “**Analisis Keterlambatan Waktu Pelayanan Terhadap Pelanggan Tak Terlayani Pada Loket Pembayaran Pos Pay Di Kantor PT. Pos Indonesia (PERSERO) Cabang Asia Afrika Bandung**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh keterlambatan waktu pelayanan terhadap pelanggan tak terlayani yang ada pada layanan loket Pos Pay di Kantor Pos Bandung Cabang Asia Afrika?
2. Bagaimana sebaiknya usulan perbaikan sistem antrian di loket Pos Pay di Kantor Pos Bandung Cabang Asia Afrika?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang penulis lakukan adalah untuk memperoleh data, menganalisa serta menginterpretasikan informasi mengenai sistem antrian pada layanan loket Pos Pay di Kantor Pos Bandung Cabang Asia Afrika serta sebagai bahan penyusunan skripsi sebagai syarat menempuh sidang Sarjana Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh keterlambatan pelayanan waktu terhadap penumpukan antrian yang ada pada layanan loket Pos Pay di Kantor Pos Bandung Cabang Asia Afrika
2. Mengetahui usulan perbaikan sistem antrian yang efektif digunakan di loket Pos Pay di Kantor Pos Bandung Cabang Asia Afrika.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian dapat digolongkan menjadi 2 golongan, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan untuk menambahkan pengetahuan mengenai bidang operasional khususnya teori antrian dan menjadi acuan untuk penelitian berikutnya yang sejenis.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi penulis, agar dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen operasional serta dapat mengimplementasikannya sesuai dengan kebutuhan manajemen terutama mengenai teori sistem antrian.
- b. Bagi Kantor Pos, dijadikan sebagai salah satu bahan referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan dimasa yang akan datang bagi manajemen operasional Pos Pay di Kantor Pos Bandung Cabang Asia Afrika.
- c. Bagi Universitas Widyatama, untuk memperbanyak perbendaharaan penelitian sistem antrian di perpustakaan Universitas Widyatama khususnya pada Fakultas Bisnis dan Manajemen.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Secara garis besar penyusunan laporan tugas akhir ini terdiri dari 5 bab yang masing-masing bab akan diuraikan secara singkat berikut ini :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisi gambaran umum permasalahan yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, manfaat dan kegunaan penelitian dan sistematika penulisan. Latar belakang masalah memuat gejala-gejala yang mengindikasikan munculnya masalah. Identifikasi Masalah menegaskan inti permasalahan yang akan diselesaikan. Maksud dan tujuan penelitian menuliskan perbaikan yang ingin dicapai dalam pemecahan masalah. Manfaat dan kegunaan

penelitian berisikan manfaat dari hasil penelitian bagi *penulis*, perusahaan dan pembaca. Sistematika penulisan untuk mempermudah dalam penyusunan laporan.

## **BAB 2           LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN**

Bab ini terdapat tinjauan pustaka yang memaparkan teori yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, penelitian terdahulu yang memaparkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian untuk menguatkan metode yang dipakai dalam memecahkan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menggambarkan mengenai penelitian yang akan dilakukan.

## **BAB 3           METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan mengenai objek penelitian dan metode penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir penyusunan skripsi.

## **BAB 4           HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian melalui gambaran umum dan proses penginterpretasikan data yang diperoleh untuk mencari makna dan implikasi dari hasil analisis.

## **BAB 5           KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab penutup yang berisi kesimpulan dari hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dan juga berisi saran-saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya.