

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di jaman modern seperti saat ini, semua hal sangat dituntut untuk serba praktis atau cepat. Hal tersebut dikarenakan sebanding dengan bertambahnya jumlah populasi di seluruh penjuru dunia semakin banyak, teknologi yang semakin berkembang, informasi yang serba cepat, dan perkembangan pembangunan di segala bidang terjadi sangat pesat. Perusahaan-perusahaan dibidang manufaktur ataupun dibidang jasa harus mampu menyediakan pelayanan terbaik serta cepat tepat sesuai dengan keinginan para pelanggan agar terpenuhi kebutuhannya sebanding dengan jumlah populasi yang semakin banyak tersebut.

Perusahaan Telekomunikasi merupakan perusahaan yang bergerak disala satu bidang pelayanan dan jasa untuk memberikan layanan telekomunikasi. Dalam era informasi yang sangat pesat ini, telekomunikasi memegang peran yang strategis dan penting untuk kehidupan manusia. Negara Indonesia memberikan solusi danantisipasi yang baik terhadap peran telekomunikasi untuk masyarakat yaitu dengan membangun perusahaan besar penyedia jasa layanan tersebut dan salah satunya adalah PT Telekomunikasi Indonesia yang mampu menyediakan beragam layanan melalui layanan kabel rumah Indihome, layanan seluler Telkomsel, dan berbagai jenis layanan lainnya seperti layanan yang sudah dikenal sejak dulu yaitu telepon kabel serta IPTV dengan sebutan produknya USEETV.

Untuk melayani pelanggan dengan puas, PT Telekomunikasi Indonesia memiliki Gerai Plasa Telkom yang sudah tersebar seluruh Indonesia dengan jumlah 572 gerai sampai di tahun 2018. Plasa Telkom merupakan gerai atau tempat melayani atau pelayanan milik PT. Telkom, yang sepenuhnya dikelola oleh Telkom dan atau dikerjasamakan dengan mitra sendiri yang disediakan untuk melayani *customers*, calon *customers*, ataupun pengguna jasa layanan perusahaan tersebut yang dapat dilayani secara langsung di Plasa Telkom.

Sebagai salah satu bentuk penerapan dasar *good corporate governance* terhadap masyarakat terutama pelanggan, serta seiring dengan misi PT. Telekomunikasi Indonesia yaitu dapat memberikan pelayanan berkualitas,

nyaman, harga yang bersaing dan tentunya terbaik. Plasa Telkom berguna untuk menjaga komunikasi antara perusahaan dengan para *customers* agar terjaga dengan baik.

PT. Telkom yang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, membuat Plasa Telkom memerlukan manajemen operasional yang baik dan sesuai dari sistem operasional sebelumnya. Pelayanan yang efisien dan efektif serta keramahan pelayanan menuntut sistem pada Plasa Telkom. Akan tetapi tidak dalam kenyataan. Pelayanan di perusahaan tersebut mengalami permasalahan yaitu fenomena menunggu yang cukup lama. Fenomena menunggu merupakan fenomena antri yang disebabkan pelayanan yang tidak sesuai terhadap pelanggan. Salah satu kemungkinan penyebab terjadinya fenomena menunggu karena fasilitas yang tersedia dalam pelayanan berjumlah tidak sesuai dan kurang sempurna. Maka dari itu pelayanan di sistem tersebut akan tertunda dan selanjutnya akan menimbulkan antrian karena terdapat proses menunggu dengan kurun waktu lama, selain itu mungkin ada penyebab lain yang menyebabkan fenomena tersebut terjadi, namun penulis fokus terhadap permasalahan pada system antrian di Plasa Telkom Digital Pahlawan.

Sistem Pelayanan Plasa Telkom pahlawan memiliki Empat server yang berbeda dalam *jobdesk* pelayanan pelanggan. Empat server tersebut yaitu *Customer Service Representative, Cashier, Quick Service, Sales*. Ke-empat server tersebut juga memiliki pembagian *jobdesk* yang telah dipilih secara sistematis sesuai dengan waktu pelayanan tiap kebutuhan pelanggan. Pembagian *jobdesk* tersebut yaitu;

Tabel 1.1 *Jobdesk* Server Plasa Telkom Digital Pahlawan

JOBDESK SERVER PLASA TELKOM DIGITAL PAHLAWAN		
NO	SERVER	JOBDESK
1	CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE	MIGRASI PAKET, AKTIVASI KEMBALI PAKET, PINDAH ALAMAT, GANTI NOMOR, BALIK NAMA, AKTIVASI KEMBALI, HUNTING, CABUT, INFO PROGRESS, KELUHAN TAGIHAN, KELUHAN PAKET, PINDAH TIANG & ISOLIR SEMENTARA
2	QUICK SERVICE	INFO PRODUK, INFO PAKET, INFO TAGIHAN & LAPOR GANGGUAN
3	SALES	PASANG BARU INDIHOME & PASANG BARU APLIKASI MY INDIHOME
4	CASHIER	PEMBAYARAN BULANAN & PEMBAYARAN PERTAMA

Dalam Tabel 1.1 menunjukkan jobdesk sistem pelayanan di Plasa Telkom Digital Pahlawan dengan beberapa server yang terbagi menjadi beberapa garis antrian yaitu server *Customer Service Representative*, *Cashier*, *Quick Service*, *Sales*. Tiap-tiap server tersebut memiliki masing-masing garis antrian yang terdapat permasalahan yaitu proses menunggu yang terlalu lama. Selain itu juga ada beberapa pelanggan yang sudah tidak sabar menunggu akhirnya meninggalkan antrian keluar dari antrian menunggu pelayanan. Hal ini disebabkan karena panjang antrian tinggi, waktu menunggu lama, dan tingkat kenyamanan rendah yang berdampak pada citra kurang baik pada pelanggan.

Penulis merekap hasil survey data sekunder dari Tim Plasa Telkom Digital Pahlawan agar dapat menemukan permasalahan secara valid. Berikut data rekap total transaksi Plasa Telkom Digital Pahlawan dari Bulan Maret 2019 s/d Juni 2019 terkait data pelanggan yang berhasil dilayani dan pelanggan tidak berhasil dilayani.

Tabel 1.2 Rekap Jumlah Transaksi Pelanggan

REKAP JUMLAH TRANSAKSI PLASA TELKOM DIGITAL PAHLAWAN MARET - JUNI 2019				
NO	BULAN	PELANGGAN TERLAYANI	PELANGGAN TIDAK TERLAYANI	TOTAL PELANGGAN
1	Juni-19	3204	570	3774
2	Mei-19	3581	421	4002
3	Apr-19	3352	254	3606
4	Maret-19	3794	375	4169

Sumber: Plasa Telkom Digital Pahlawan

Dari rekap data diatas, penulis menyimpulkan bahwa jumlah pelanggan yang tidak terlayani dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang terlayani memiliki perbandingan hampir 10% rata-rata pelanggan gagal untuk dilayani selama 4 bulan terakhir. Persentase tersebut merupakan persentase yang cukup besar bagi sebuah perusahaan jasa pelayanan umum. Sehingga dapat dinyatakan secara data valid bahwa pelayanan di Plasa Telkom Digital Semarang masih belum maksimal.

Fenomena diatas dapat diatasi dengan membuat model antrian yang dapat membantu merancang sistem antrian operasional dengan lebih baik pada tiap-tiap bagian. Berdasarkan permasalahan yang terjadi, penulis mencoba membuat penelitian mengenai sistem antrian di Plasa Telkom Digital Pahlawan Semarang agar dapat mengetahui model antrian terbaik dan sesuai.

1.2 Perumusan Masalah

Sistem Antrian pelayanan pada Plasa Telkom memiliki tingkat antrian yang tinggi sehingga menyebabkan antrian menumpuk dan akan merugikan banyak pelanggan oleh karena itu akan ditentukan model antrian yang sesuai dengan memilih model terbaik pada simulasi di bagian *Customer Service Representative*, *Quick Service*, *Cashier*, dan *Sales*. Penulis berharap Sistem Antrian pelayanan pada Plasa Telkom menjadi lebih sesuai dari sebelumnya.

1.3 Pembatasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini pada bagian *Customer Service Representative*, *Quick Service*, *Cashier*, dan *Sales*. Penulis melaksanakan penelitian selama empat hari jam kerja pada jam tertentu yang sudah ditentukan dalam pemilihan waktu terbaik. Penulis berasumsi jika proses pelayanan dan kedatangan di hari lain tidak berbeda dan dapat dianggap sama serta mewakili populasi pelanggan di hari lain.

1.4 Tujuan

Penulis membuat laporan ini bertujuan untuk mengetahui model antrian yang sesuai dengan memilih model terbaik simulasi pada bagian *Customer Service Representative, Quick Service, Cashier, dan Sales* di perusahaan PT. Telkom Indonesia. Sehingga penulis berharap Sistem Antrian Pelayanan akan lebih baik dari sebelumnya.

1.5 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Perusahaan

Sebagai masukan, informasi ataupun saran, dalam memecahkan masalah dimasa yang akan datang dan dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada di Plasa Telkom Digital Pahlawan Semarang.

2. Penulis

Penulis berharap dapat belajar lebih daik dalam mengidentifikasi masalah sistem antrian yang terdapat di Plasa Telkom Digital Pahlawan Semarang, menganalisis sesuai teori sistem antrian, dankemampuan manajemen praktis dalam memecahkan masalah.

3. Bagi Fakultas Teknologi Industri

Menambah koleksi atau daftar pustaka di pepustakaan Universitas Islam Sultan Agung di Fakultas Teknologi Industri yang mungkin dapat digunakanebagai referensi untuk mahasiswa lainnya dalam menyelesaikan skripsi atautugas akhir yang berkaitan dengan sistem antrian dalam pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan Sistematika laporan Tugas Akhir disusun dengan rapi dengan mengelompokan beberapa sub bab dengan baik guna memaksimalkan penyampaian penulis kepada pembaca laporan ini. Berikut penulisan sistematika laporan ini:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

Merupakan bagian yang menyebutkan Latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Berisi tentang teori-teori berupa definisi dan pengertian yang beberapa dikutip dari buku penulis-penulis sebelumnya yang berkaitan dengan laporan tugas akhir yang disusun oleh penulis.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan rincian mengenai metoda, desain atau cara pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah yang terjadi pada penelitian guna mendapatkan tujuan yang tercapai.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat data-data hasil penelitian, data-data hasil pengujian dari alat yang dibuat atau data-data hasil penelusuran yang dilakukan, yaitu data-data yang berisi proses pengolahan data dengan menggunakan metode-metode yang sudah ditentukan. Serta menganalisa dan membahas hasil yang diperoleh dengan menceritakan hasil secara teoritik.

BAB V PENUTUP

Merupakan kesimpulan dan saran terhadap permasalahan yang telah dibahas guna mendapatkan tujuan yang sesuai pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN