

## BAB 1 PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG MASALAH

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. (Telkom) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang jasa layanan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan jaringan telekomunikasi di Indonesia [1]. Jasa layanan yang disediakan PT. Telkom sangat beragam seperti pengajuan jaringan internet, jaringan tv kabel dan pemasangan jaringan telepon. Sebagai perusahaan negara yang menyediakan jasa layanan telekomunikasi di Indonesia, PT. Telkom memegang peranan yang besar dalam memuaskan kebutuhan pelanggan. Tanggung jawab memuaskan kebutuhan pelanggan dalam hal pelayanan juga berlaku diseluruh kantor cabang yang tersebar di Indonesia, termasuk pada Plasa Telkom Cilacap.

Salah satu cara untuk mengetahui kebutuhan pelanggan adalah dengan berkomunikasi langsung dengan setiap pelanggan. PT. Telkom sendiri telah menyediakan *Customer Service Representative* (CSR) yang bertugas untuk melakukan komunikasi dengan pelanggan serta memiliki tanggung jawab untuk membangun dan mempertahankan hubungan antara perusahaan dengan pelanggan guna untuk memastikan bahwa segala kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dengan baik. Sebagai *frontliner* pelayanan, CSR dituntut memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terutama pada jam-jam atau tanggal-tanggal tertentu dimana pelanggan datang lebih banyak dari biasanya. Seiring semakin banyaknya ragam produk yang diberikan PT. Telkom kepada masyarakat, mengakibatkan timbulnya keluhan mengenai penggunaan produk PT. Telkom. Peningkatan jumlah pelanggan yang datang ke Plasa Telkom Cilacap dengan berbagai macam keluhan dan kebutuhan yang ingin segera dilayani, dikhawatirkan dapat menimbulkan antrian yang panjang sehingga menyebabkan CSR pada Plasa Telkom Cilacap tidak optimal dalam melayani kebutuhan pelanggan.

Proses antrian (*queueing process*) disebut sebagai suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian mengantri dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut [2]. Menurut Bronson dan Wospakrik (1988) sebuah sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayan dan suatu aturan yang mengatur kedatangan pada pelanggan dan pemrosesan masalahnya [3]. Antrian terjadi karena kebutuhan akan layanan melebihi fasilitas pelayanan, sehingga pelanggan yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan.

Antrian yang begitu panjang dan waktu tunggu pelanggan yang sangat lama, dapat mengindikasikan buruknya suatu pelayanan (Sri Indriyanti Suhartina, 2018). Selain itu, antrian yang sangat panjang dan terlalu lama juga dapat merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyak

waktu yang terbuang selama mengantri [4]. Pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian karena akan mengurangi efisiensi dan efektifitas kerja dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada pelanggan. Waktu mengantri yang terlalu panjang dan lama juga menyebabkan konsumen merasa jenuh, dan enggan kembali berkunjung dimasa yang akan datang, namun di sisi lain apabila tidak ada antrian tenaga kerja bagian pelayanan (CSR) banyak yang menggangug menyebabkan kerugian secara implinsif bagi perusahaan [3].

Apabila masalah ini dipandang dari ilmu matematika, inti permasalahan ini merupakan masalah sistem antrian yang kurang efektif karena terjadinya antrian yang cukup panjang atau *overloaded* [5]. Oleh karena itu, masalah ini dapat diselesaikan dengan menggunakan teori antrian. Teori antrian pertama kali dikemukakan oleh A. K. Erlang, seorang ahli matematika berkebangsaan Denmark pada tahun 1913 dalam bukunya, "*Solution of Some Problem in the Theory of Probability of Significance in Automatic Telephone Exchange.*"

Pemaparan di atas, menarik peneliti untuk melakukan penelitian tentang sistem antrian pada CSR di Plasa Telkom Cilacap. Karena hingga saat ini, belum ada penelitian yang menunjukkan tingginya kunjungan pelanggan yang datang ke kantor Plasa Telkom Cilacap dan belum ada juga penelitian mengenai sistem antrian yang berjalan di Plasa Telkom Cilacap sehingga belum diketahui secara pasti apakah sistem antrian yang ada saat ini, sudah berjalan dengan efektif.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dirumuskan pokok rumusan permasalahan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis sistem antrian pada CSR di Plasa Telkom Cilacap?
2. Bagaimana menentukan jumlah optimal CSR yang dibutuhkan Plasa Telkom Cilacap?

#### **C. Batasan Masalah**

Batasan-batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Faktor yang digunakan untuk menganalisis sistem antrian pada CSR di Plasa telkom Cilacap adalah jumlah kedatangan pelanggan, lama pelayanan dan jumlah CSR.
2. Data jumlah kedatangan pelanggan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data pelanggan selama 1 tahun (Januari 2021-Desember 2021).
3. Data lama pelayanan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data sampel dari hasil pengamatan langsung di lokasi penelitian selama 1 minggu.
4. Biaya pelayanan pada proses analisa model biaya menggunakan data Upah Minimum Kabupaten (UMK) Cilacap tahun 2022.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilaksanakannya penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menentukan analisis sistem antrian pada CSR di Plasa Telkom Cilacap.
2. Untuk menentukan jumlah optimal CSR yang dibutuhkan Plasa Telkom Cilacap.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Penulisan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Sebagai sarana untuk menambah dan memperluas pengetahuan serta pengalaman peneliti dalam menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan khususnya yang berhubungan dengan sistem antrian.
2. Sebagai bahan informasi ilmiah bagi para pembaca sehingga diharapkan penelitian ini dapat dijadikan bahan untuk melakukan penelitian selanjutnya terkait dengan penerapan sistem antrian.
3. Sebagai bahan evaluasi bagi Plasa Telkom Cilacap terhadap sistem antrian yang mereka terapkan serta diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan dasar perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk pengoptimalan sistem antrian pada CSR.

