

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Kehidupan manusia pada saat ini terutama dalam hal kegiatan jasa, konsumen pasti ingin melakukan suatu kegiatan yang cepat dengan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan yang memuaskan. Jadi dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kebutuhan konsumen menjadi prioritas utama bagi suatu perusahaan. Pihak perusahaan harus selalu melakukan usaha dan upaya yang sungguh-sungguh untuk menangani persoalan yang kiranya akan menimbulkan kekecewaan pelanggan.

Dalam kata lain, pihak pegadaian harus bisa membaca apa yang ada di pikiran masyarakat tentang pelayanan baik yang mereka inginkan, karena dengan hal itu akan sangat membantu perusahaan dalam merancang pelayanan yang akan dilakukan agar berkenan di hati pelanggan. Reputasi dan citra lembaga pegadaian akan rusak jika suatu cabang tidak bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan sebagaimana mestinya. Biaya untuk memperbaiki pelayanan yang sudah buruk akan relatif besar. Di sisi lain, melakukan pelayanan yang buruk akan memberikan dampak pemborosan biaya yang jauh lebih besar terhadap keuangan perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan akan melakukan usaha untuk meningkatkan pelayanan agar bisa mendapatkan keuntungan melalui peningkatan citra perusahaan yang pada akhirnya bisa meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Dengan adanya peningkatan mutu pelayanan maka akan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan laba. Untuk itu pihak pegadaian harus menyadari bahwa untuk mencapai hasil yang lebih maka harus dimulai dari perbaikan suatu layanan yang akan diberikan kepada pelanggan. Salah satu layanan yang terpenting pada pegadaian yang juga bisa

memberikan *image* baik pada pelanggan adalah melalui pelayanan memuaskan yang akan diberikan oleh *Front Office* khususnya dalam sistem antrian kepada pelanggan. Berkaitan dengan hal itu operasinya dalam ruang lingkup bisnis global ada berbagai macam keterbatasan sumber daya, seperti sumber daya manusia yang mengakibatkan nasabah harus menunggu lama untuk bisa mendapatkan suatu layanan (www.kompas.com). Antrian adalah suatu hal yang sering kita temui hampir dalam setiap kegiatan transaksi yang dilakukan, khususnya kalau ingin melakukan transaksi dan ketika kita ingin mendapatkan suatu layanan. Jika ingin melakukan sebuah transaksi maka setiap pelanggan harus melewati suatu antrian terlebih dahulu agar terciptanya keteraturan dan ketertiban. Terjadinya suatu antrian karena konsumen yang datang pada waktu tidak tertentu. Selain itu, antrian juga terjadi karena saat memberikan pelayanan dibutuhkan waktu yang berbeda-beda untuk setiap konsumen.

Pengertian teori antrian ialah teori yang membahas tentang studi matematis dari antrian maupun baris tunggu, menurut Tjuju Tarliah Dimiyati dan Ahmad Dimiyati (2011: 349). Beberapa antrian yang sering ditemui pada kegiatan sehari-hari, misalnya antrian untuk membeli tiket nonton bioskop, antrian rumah sakit, mendapatkan makanan dan masih banyak lagi antrian lainnya. Salah satu hal yang harus diperhatikan yaitu bagaimana sistem antrian yang ada dalam suatu perusahaan. Sesuai dengan yang dijabarkan oleh (Indriyani, 2010:2) antrian merupakan baris tunggu pelanggan yang menginginkan satu atau lebih suatu layanan. Heizer dan Render (2016) menjelaskan pengertian antrian yang merupakan kumpulan orang maupun barisan yang mengantri untuk bisa mendapatkan suatu layanan yang dibutuhkan. Suatu antrian dapat terjadi karena tidak sebanding antara jumlah kedatangan dengan tingkat pelayanan yang disediakan. Menurut Bambang (2016) sistem antrian merupakan hasil dari pengembangan teori antrian yang mengatur suatu layanan yang sesuai dengan kedatangan agar terwujudnya kinerja yang efektif

dan efisien, dengan mengatur keseimbangan yang terjadi antara jumlah kapasitas untuk mendapatkan layanan yang sesuai dengan banyaknya jumlah nasabah ataupun pelanggan yang akan mendapatkan layanan harus diperhatikan supaya tidak terjadinya antrian yang cukup panjang.

Sistem antrian merupakan himpunan pelanggan yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan dari perusahaan atau pihak pemberi jasa. Sistem antrian ini masuk kedalam teori manajemen operasional. Pengertian manajemen operasional adalah suatu cara yang berguna untuk mengambil tanggung jawab dalam sebuah organisasi yang terkait dengan bisnis, terutama pada urusan produksi, baik produksi jasa maupun pada produksi barang. Menurut T. Hani Handoko (2010:3) manajemen operasi dan produksi adalah usaha untuk mengelola sumber daya secara optimal dalam faktor produksi.

PT. Pegadaian (Persero) adalah salah satu lembaga keuangan non perbankan yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada nasabah yang membutuhkan uang dengan sistem kredit. Pada saat sekarang ini Pegadaian sudah banyak membantu masyarakat yang berada dalam golongan menengah kebawah. Ini juga termasuk dalam motto PT Pegadaian yaitu “ Mengatasi Masalah Tanpa Masalah”. Pegadaian merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan jasa keuangan guna memenuhi kebutuhan dari nasabah. Pada sekarang ini Pegadaian sudah menjadi alternatif masyarakat merupakan salah satu alternatif masyarakat untuk bisa mendapatkan uang dengan menggadaikan barang yang dimiliki. Sebagai salah satu badan usaha milik negara yang berguna untuk bisa membantu masyarakat yang berada dalam semua golongan. PT Pegadaian sendiri juga dituntut agar bisa memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan dan inilah yang menjadi keunggulan dari PT Pegadaian dalam memberikan kebutuhan setiap nasabahnya ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id)) .

Keuntungan yang dirasakan setelah adanya PT. Pegadaian yaitu ketika masyarakat membutuhkan uang, sekarang mereka tidak perlu menjual barangnya karena sesuai dengan tujuan Pegadaian, masyarakat bisa menggadaikan barangnya dan bisa membayarnya secara kredit dan ini tentunya dapat memberikan kemudahan serta bisa membantu perekonomian masyarakat. Jika nasabah sudah mengangsur dan sudah menyelesaikan bayaran yang sesuai dengan pinjamannya maka nasabah dapat kembali mengambil barang yang sudah mereka gadaikan. Tetapi jika nasabah tidak membayar angsuran maupun menebus barang jaminan sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan maka nasabah bisa melakukan perpanjangan dan dengan waktu yang ditetapkan oleh pegadaian. Pegadaian akan mendukung program pemerintah dalam hal ekonomi maupun pembangunan nasional dengan cara memberikan pelayanan kredit dengan barang jaminan yang bergerak gerak. Dan benda bergerak tersebut harus mempunyai nilai dan sesuai dengan syarat Pegadaian. ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id))

Pegadaian dari dulunya sampai sekarang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat untuk menggadaikan harta berharga miliknya guna memperoleh pinjaman uang. Para nasabah pegadaian menggadaikan apa saja, mulai dari handphone sampai mobil dan emas.

PT Pegadaian ini dari awal berdiri hingga sekarang sangat dibutuhkan oleh masyarakat karena mereka bisa mendapatkan uang dengan barang jaminan yang mereka miliki dan setelah menebus barang tersebut bisa diambil lagi oleh nasabah yang bersangkutan. PT Pegadaian Cabang Terendam Padang terletak dipusat kota Padang sehingga bagi masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan dari Pegadaian mereka mudah untuk mengakses ataupun menjangkaunya. Pegadaian Cabang Terendam Padang menyediakan dua orang penaksir, dua orang kasir dan satu orang penjaga gudang yang saling bekerja samarung yang akan digadaikan oleh nasabah. Sedangkan fungsi dari kasir yaitu untuk melayani nasabah yang ingin melakukan

transaksi lainnya. Terjadinya antrian ini karena setiap karyawan membutuhkan waktu yang berbeda dalam melayani setiap nasabah.

Jika pelanggan harus antri agar bisa memperoleh suatu layanan, maka disinilah perlunya suatu sistem antrian. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011) menjelaskan tentang pengertian optimalisasi yang merupakan suatu perbuatan dan cara untuk mengoptimalkan suatu usaha. Sedangkan dalam kamus Oxford (2014) menjelaskan optimalisasi sebagai berikut *“Optimization is the process of finding the best solution to some problem where “best” accords to pre stated criteria”* yang artinya optimal yang merupakan suatu usaha untuk menemukan solusi yang terbaik dalam menghadapi berbagai masalah. Untuk mengoptimalkan mutu pelayanan agar tidak merugikan perusahaan dalam pelaksanaan operasionalnya, dan dengan minimalisasi antrian juga tidak akan merugikan para nasabah. Jadi, jika suatu perusahaan menggunakan model antrian maka ini akan sangat membantu berjalanya operasi layanan untuk bisa berjalan dengan baik yang sesuai dengan kebutuhan dan waktu yang sudah ditetapkan. ([www.pegadaian.co.id](http://www.pegadaian.co.id))

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis mencoba mempelajari dan memahami bagaimana penerapan sistem antrian guna mengoptimalkan pelayanan pada perusahaan untuk diimplikasikan kedalam teori yang sudah didapatkan pada saat perkuliahan yang kemudian akan dituangkan kedalam tugas akhir yang berjudul:

**“Penerapan Sistem Antrian Guna Mengoptimalkan Pelayanan pada PT Pegadaian Cabang Terendam Padang.”**