

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari banyak orang melakukan aktifitas menunggu. Menunggu untuk memperoleh pelayanan barang atau jasa disebut dengan antri. Aktifitas mengantri dapat terlihat pada saat pembelian tiket kereta api di stasiun, pengisian bahan bakar di SPBU, pelayanan di bank, pengambilan tiket pada pintu tol dan lain sebagainya. Antrian tidak hanya terjadi pada manusia tetapi antrian juga terjadi pada barang yang siap dikemas atau menunggu untuk berbagai tahapan produksi lainnya.

Antrian adalah suatu garis tunggu dari pelanggan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih fasilitas layanan. Studi matematika dari kejadian garis tunggu ini disebut teori antrian. Adanya kejadian garis tunggu ini disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas layanan sehingga pelanggan yang tiba tidak segera mendapatkan pelayanan. Antrian dapat dikurangi dengan menambah fasilitas pelayanan, namun untuk menambah fasilitas pelayanan membutuhkan biaya tambahan yang dapat mengurangi keuntungan perusahaan. Akan tetapi, jika tidak dilakukan penambahan fasilitas pelayanan akan mengakibatkan antrian yang panjang yang dapat menyebabkan hilangnya pelanggan. Sebaliknya jika tidak ada antrian dapat menyebabkan *server* menganggur karena tidak ada pelanggan yang dilayani.

Dua komponen utama yang harus diperhatikan dalam sistem antrian adalah laju kedatangan dan laju pelayanan. Bila laju kedatangan hampir mendekati laju pelayanan maka akan terjadi penumpukan pelanggan yang berada dalam suatu barisan tunggu. Semakin lama laju pelayanan maka akan semakin lama pula waktu tunggu bagi pelanggan yang berada dalam sistem antrian sehingga menimbulkan penumpukan pelanggan yang panjang. Maka dari itu waktu tunggu haruslah diminimumkan agar pelanggan mendapatkan kepuasan dari fasilitas pelayanan yang ada.

Secara umum, terdapat empat klasifikasi model pelayanan yaitu satu jalur antrian dan satu tahap pelayanan dinamakan *single channel single phase* sebagai contoh antrian di telepon umum, ada pula satu jalur antrian dan banyak tahap pelayanan dinamakan *single channel multiple phase* terjadi pada antrian di tempat pencucian mobil. Kemudian sistem pelayanan dengan banyak jalur antrian dan satu tahap pelayanan dinamakan *multiple channel single phase* terjadi pada antrian pembelian tiket bioskop dan yang terakhir pelayanan dengan banyak jalur antrian dan banyak tahap pelayanan dinamakan *multiple channel multiple phase* sebagai contoh antrian registrasi mahasiswa baru.

Polrestabes kota Bandung merupakan suatu instansi yang bergerak di bidang jasa salah satunya pelayanan pembuatan SIM. Surat Ijin Mengemudi (SIM), bagi masyarakat umum tentunya sudah tidak asing lagi sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi bagi pengendara bermotor di jalan raya. Pembuatan SIM tiap kota/kabupaten hanya terpusat di satu tempat yaitu di polrestabes kota/kabupaten tersebut sehingga mengakibatkan timbulnya tumpukan masa. Lamanya waktu tunggu dalam proses pembuatan SIM akan menyebabkan semakin lamanya total waktu pelayanan proses pembuatan SIM dari awal pendaftaran sampai dengan SIM tersebut diterima oleh pemohon. Lamanya waktu pelayanan ini tidak jarang akan mengakibatkan antrian dalam pembuatan SIM. Disiplin antrian yang digunakan dalam pembuatan SIM yaitu FIFO (First In First Out) dimana pemohon yang pertama datang akan mendapatkan pelayanan terlebih dahulu. Alur proses pembuatan SIM secara umum adalah mulai dari pendaftaran SIM, ujian teori, ujian praktek, foto sampai SIM tersebut jadi tidak jarang akan terjadi antrian dalam tiap proses tersebut. Selain itu pula loket satu dengan loket lain yang berjauhan akan semakin menambah total waktu pelayanan pembuatan SIM. Kurangnya sumber daya atau petugas pada tiap loket pun dapat menghambat kelancaran proses pembuatan SIM.

Masalah utama dari proses pembuatan SIM adalah lamanya waktu tunggu sehingga dapat menimbulkan antrian pemohon SIM untuk mendapatkan layanan. Hal ini muncul karena alur yang harus dilalui pemohon rumit dan tidak seimbang jumlah pemohon yang datang dengan sumber daya yang tersedia.

Dampak yang timbul jika pemohon terlalu lama menunggu akan mengganggu kenyamanan pemohon dalam mendapatkan pelayanan. Untuk itu, perlu dikaji lebih lanjut mengenai model antrian pembuatan SIM guna mendapatkan perhitungan berapa lama waktu yang dibutuhkan pelanggan dalam proses pembuatan SIM di Polrestabes kota Bandung.

Maka dari itu, hal ini melatarbelakangi penulis untuk mengangkat permasalahan ini sebagai judul skripsi yaitu **“SISTEM ANTRIAN PEMBUATAN SIM DI POLRESTABES KOTA BANDUNG”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis merumuskan masalah yang akan dibahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem antrian pembuatan SIM C di Polrestabes kota Bandung?
2. Bagaimana model antrian pembuatan SIM C di Polrestabes kota Bandung?
3. Berapa rata-rata lama waktu dalam sistem antrian pembuatan SIM C di Polrestabes kota Bandung?
4. Bagaimana rata-rata kedatangan dan rata-rata pelayanan dalam setiap tahapan antrian pembuatan SIM C di Polrestabes kota Bandung?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui sistem antrian pembuatan SIM C di Polrestabes kota Bandung.
2. Mengetahui model antrian pembuatan SIM C di Polrestabes kota Bandung.
3. Mengetahui rata-rata lama waktu dalam sistem antrian pembuatan SIM C di Polrestabes kota Bandung.
4. Mengetahui rata-rata kedatangan dan rata-rata pelayanan dalam setiap antrian pembuatan SIM C di Polrestabes kota Bandung.

1.4 Batasan Masalah

Pembatasan masalah dalam skripsi ini, antara lain:

1. Permasalahan ini hanya mencakup kedatangan, pelayanan dan disiplin pelayanan FIFO.
2. Permasalahan ini hanya menyangkut antrian pembuatan SIM C tidak termasuk perpanjangan.
3. Permasalahan ini tidak memperhitungkan faktor biaya operasional.
4. Model antrian yang digunakan adalah antrian *single channel multiple phase*.

1.5 Manfaat Penulisan

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penulisan skripsi ini secara teoritis adalah menambah wawasan keilmuan tentang model antrian *single channel multiple phase*.

1.5.2 Manfaat Praktis

Informasi yang di dapat dari skripsi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak Polrestabes kota Bandung untuk meningkatkan performa dan kinerja sehubungan dengan pelayanan pembuatan SIM C kepada masyarakat.

1.6 Metode Penelitian

Adapun metode penelitian yang dilakukan untuk penulisan skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dimana penulis melakukan pencatatan waktu kedatangan dan waktu pelayanan pelanggan yang datang untuk melakukan pembuatan SIM C di Polrestabes Bandung yang kemudian data hasil penelitian diolah menggunakan software SPSS 20, WINQSB 2.0 dan Maple 13 yang membantu penulis dalam melakukan perhitungan.