

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak lepas dari masalah antrian. Hampir semua orang pernah mengalami masalah antri. Antrian yang terlalu panjang tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyaknya waktu yang terbuang selama menunggu. Akan tetapi baik suka atau tidak, menunggu atau mengantri sudah bagian dari kehidupan sehari-hari yang tidak bisa dihindari.

Dewasa ini kegiatan antri lebih banyak dijumpai karena aktivitas penduduk yang begitu padat dan banyak ditemui di tempat-tempat yang menyediakan fasilitas umum. Kegiatan antri ini terjadi karena banyaknya fasilitas pelayanan jasa yang disediakan lebih sedikit di bandingkan dengan banyaknya orang yang membutuhkan pelayanan jasa tersebut. Jasa menurut *Kotler dan Keller* (2009, hlm. 42) dalam bukunya *Manajemen Pemasaran* mengemukakan bahwa : ”Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.”

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa salah satunya adalah perusahaan PT Kereta Api Indonesia (PT.KAI) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang membawahi jasa pelayanan transportasi kereta api. Pada saat ini hampir semua orang lebih memilih menggunakan kereta api sebagai alat transportasi utama dan alternative utama untuk melakukan perjalanan jarak jauh yang cukup efisien dikarenakan dengan harga tiket yang lumayan murah dan waktu tempuh yang cukup singkat serta tepat waktu karena dalam UU dituliskan bahwa semua pelanggan darat harus memberikan jalan pada kereta api untuk lewat terlebih dahulu. Namun, sekarang ini banyak ditemui kasus yang membuat orang malas untuk membeli tiket langsung ke stasiun kereta api dikarenakan jumlah antrian

yang selalu panjang, sehingga hal ini membuat pelanggan tidak nyaman karena menganggap waktu mereka terbuang saat mereka mengantri untuk dilayani.

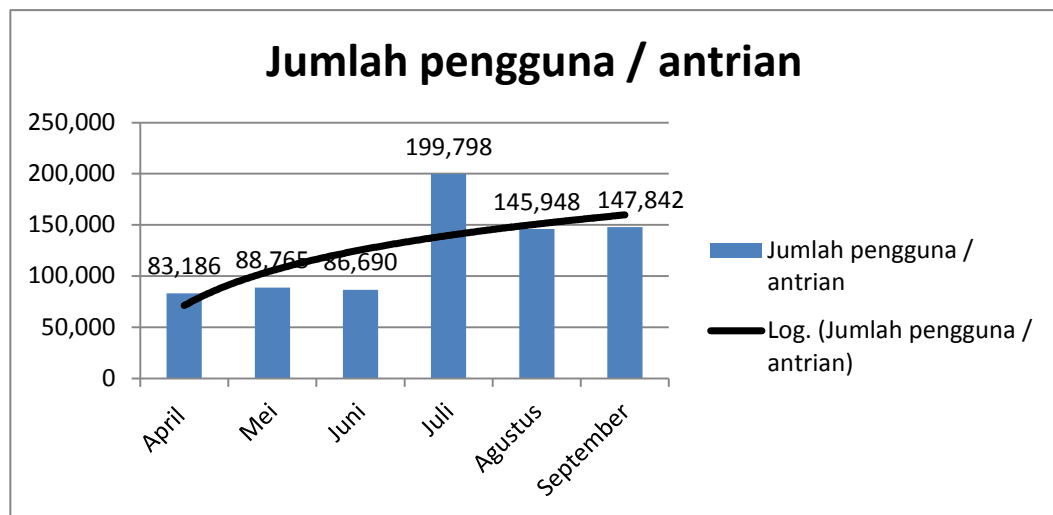
Demi mencapai kepuasan pelanggan yang maksimum maka perusahaan harus memperhatikan produk dan jasa yang dihasilkan, dan menyadari pentingnya kualitas layanan pada pelanggan meskipun hal ini tidak mudah diimplementasikan oleh perusahaan. Salah satu siklus pelayanan dalam jasa kereta api khususnya penumpang adalah pelayanan tiket (reservasi tiket) melalui kantor reservasi tiket di setiap stasiun kereta api.

Pelayanan tiket di loket menjadi sarana pintu gerbang terjadinya interaksi pertama kali antara pelanggan dengan pihak PT. Kereta Api Indonesia. Interaksi inilah yang menjadi tolak ukur apakah pelanggan tersebut puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan. Selain itu, interaksi ini juga menjadi sarana penting bagi PT. Kereta Api Indonesia untuk menghantarkan layanannya dengan baik kepada pelanggan. Saat ini pelayanan tiket kereta api masih kurang dari harapan masyarakat, terlihat masih seringnya terjadi antrian di loket-loket penjualan.

Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani Heizer dan Render (2014, hlm. 418), Agar tidak terjadinya suatu antrian, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan terbaik. Pelayanan terbaik tersebut di antaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Hal yang harus di perhatikan oleh perusahaan yaitu waktu pelayanan dan jarak waktu datangnya pelanggan, apabila waktu kedatangan pelanggan lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan yang diberikan maka akan mudah untuk terjadinya suatu antrian.

PT. Kereta Api Indonesia membawahi sembilan Daerah Operasi (DAOP) dan Divisi Regional (DIVRE) yaitu Daop 1 Jakarta, Daop 2 Bandung, Daop 3 Cirebon, Daop 4 Semarang, Daop 5 Purwokerto, Daop 6 Yogyakarta, Daop 7 Madiun, Daop 8 Surabaya dan Daop 9 Jember. Sedangkan Divre 1 Sumatra utara, Divre 2 Sumatra Barat, Drive 3 Sumatra Selatan.

PT.Kereta Api Indonesia Daop 2 Bandung tepatnya di Stasiun Hall Bandung pintu selatan, berdasarkan observasi masih sering terlihat adanya banyak pelanggan yang sedang mengantri untuk mendapatkan pelayanan loket, sehingga menimbulkan waktu tunggu yang lama bagi pelanggan yang menyebabkan banyaknya keluhan akibat pelayanan yang tidak memuaskan. Stasiun Hall Bandung melayani beribu-ribu bahkan berjuta-juta pengunjung setiap tahunnya. Jumlah pengguna layanan loket tiket tidak tetap setiap bulannya. Tergantung ada tidaknya hari-hari besar, misalnya hari raya idul fitri, natal, tahun baru, liburan sekolah, dan *weekend* biasanya antrian selalu panjang. Jumlah pengguna layanan loket tiket di Stasiun Hall Bandung dapat di lihat pada gambar 1.1 berikut.



Sumber : PT.KAI Stasiun Hall Bandung, 2015

Gambar 1. 1
Jumlah pengguna layanan loket tiket di Stasiun Hall Bandung 2015

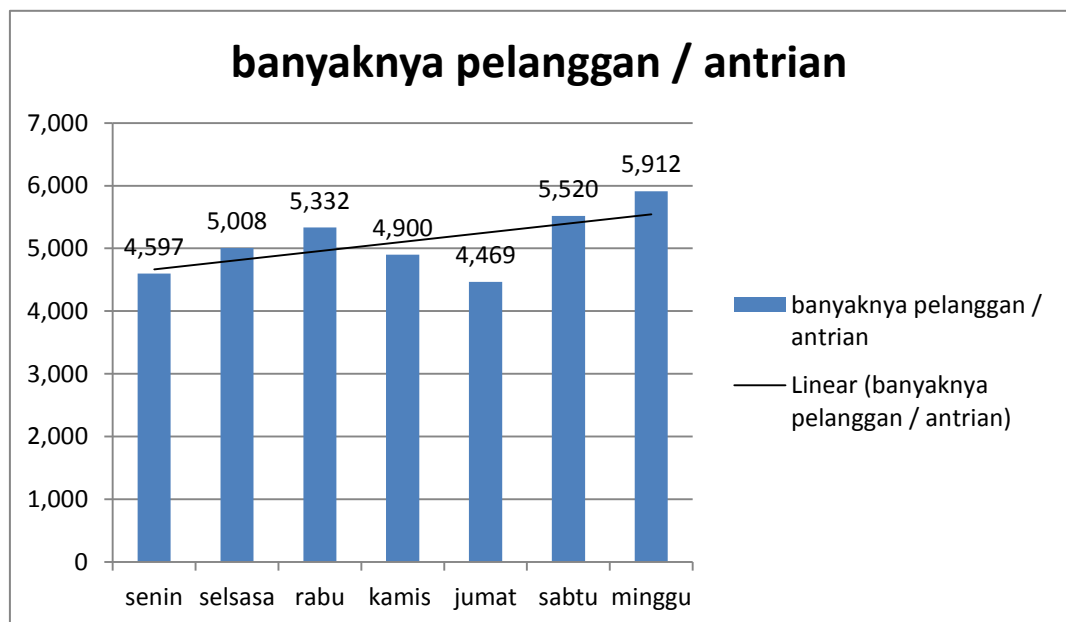
Dapat dilihat dari gambar 1.1 bahwa jumlah pengguna layanan loket kereta api setiap bulannya berbeda-beda, jumlah terbanyak yang menggunakan jasa layanan loket kereta api Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan terdapat pada bulan Juli karena bulan ini bertepatan dengan hari besar yaitu hari raya idul fitri dan jumlah layanan loket terendah berada di bulan april karena pada bulan ini merupakan bulan kondusif bagi yang bekerja atau yang sekolah. Dengan banyaknya orang yang menggunakan jasa layanan loket, maka akan

Fini Shabrina Suwandi, 2016

ANALISIS SISTEM ANTRIAN DI PT.KERETA API INDONESIA (KAI) STASIUN HALL BANDUNG
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

mempengaruhi panjangnya barisan (antrian) dan lamanya waktu tunggu bagi pelanggan yang membutuhkan pelayanan tersebut.

Antrian di loket dipengaruhi oleh kedatangan dan kepergian pelanggan di pelayanan loket. Ini disebabkan kedatangan pelanggan lebih besar dibandingkan dengan keberangkatan pada loket pembelian tiket. Hal tersebut terjadi karena tingkat kedatangan pelanggan untuk membeli tiket sangat banyak setiap harinya dan jumlah loket yang tidak seimbang dengan jumlah pelanggan yang datang sehingga menimbulkan antrian. Gambar 1.2 menunjukkan rata-rata pelanggan harian yang datang untuk membeli tiket di Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan pada bulan Desember 2015. Bulan Desember di ambil tepatnya pada tanggal 7-13 Desember karena pada tanggal tersebut estimasi kedatangan masih dalam keadaan normal, sehingga menunjukkan bahwa asumsi kedatangan bulan lain sama atau tidak beda jauh dengan bulan-bulan Desember.



Sumber : data diolah dari Stasiun Hall Bandung, 2015

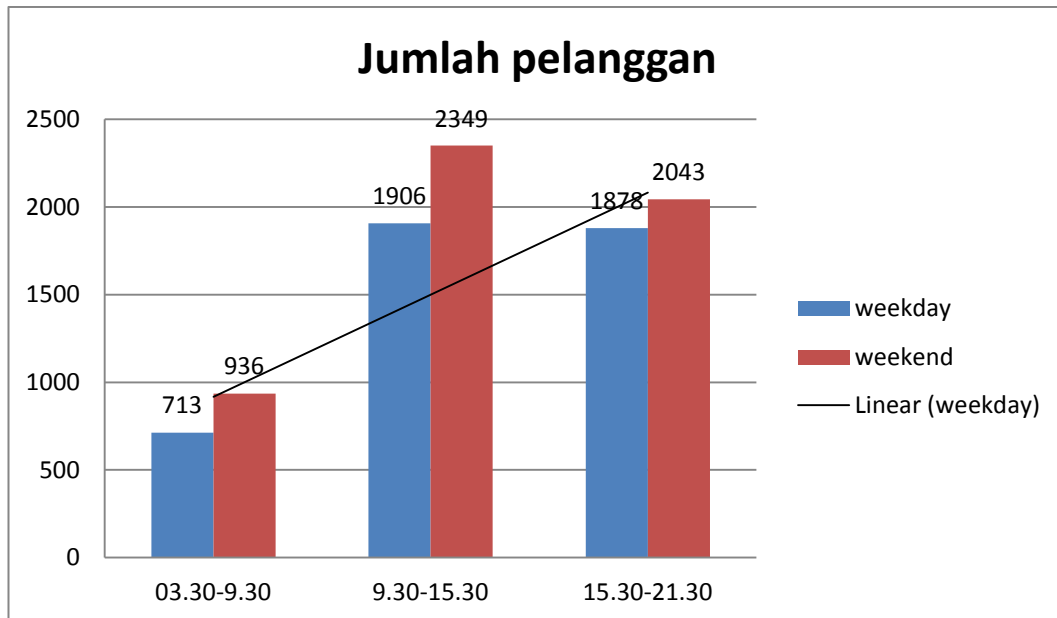
Gambar 1. 2
Rata-rata jumlah pengguna layanan loket harian Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan Tanggal 7-13 Desember 2015

Dari gambar 1.2 menunjukkan bahwa pengguna layanan loket Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan terbanyak pada hari minggu dan pengguna layanan loket

Fini Shabrina Suwandi, 2016

ANALISIS SISTEM ANTRIAN DI PT. KERETA API INDONESIA (KAI) STASIUN HALL BANDUNG
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

paling sedikit pada hari jum'at. Sehingga antrian yang meningkat terjadi pada hari minggu, mungkin hal ini dikarenakan hari terakhir libur di akhir pekan sehingga orang-orang yang berlibur ke kota Bandung akan kembali ke kota asalnya. Gambar 1.3 merupakan data mengenai rata-rata pelanggan yang menggunakan jasa layanan loket per jam *weekday* dan *weekend* pada bulan Desember 2015.

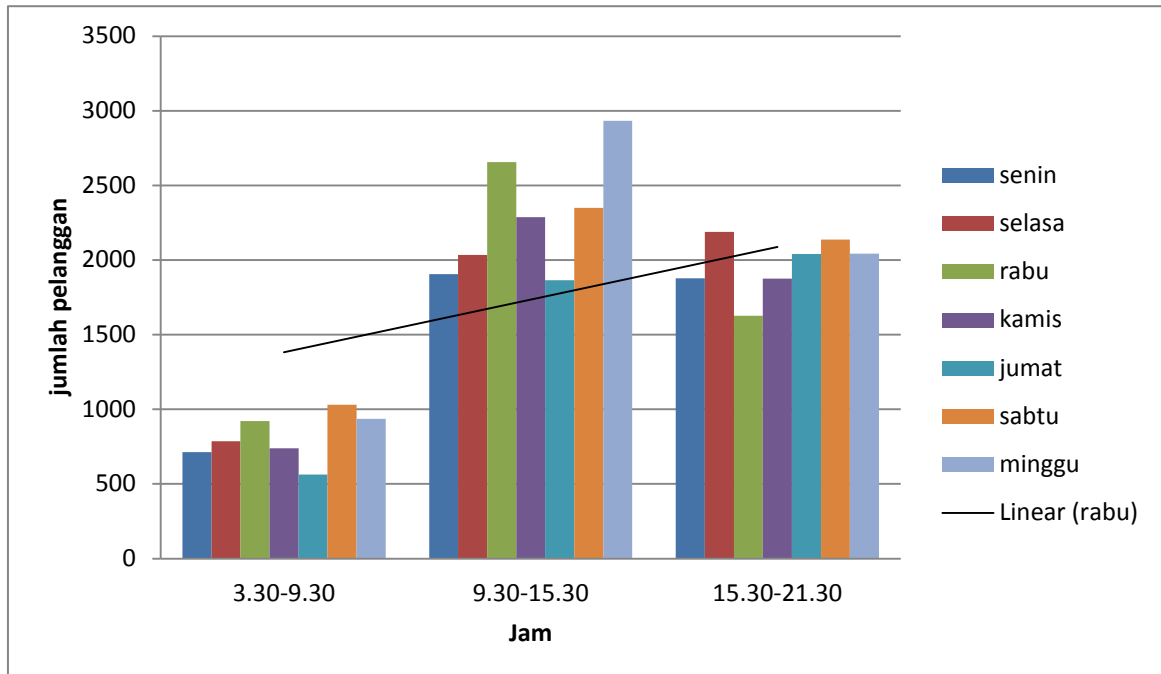


Sumber : Data diolah dari Stasiun Hall Bandung, 2015

Gambar 1.3
Pelanggan Yang Menggunakan Jasa Layanan Loket *Weekday* dan *Weekend*
Bulan Desember 2015

Gambar 1.3 menunjukkan bahwa *weekend* memiliki rata-rata pelanggan yang tinggi dibandingkan dengan *weekday*. Gambar tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya kedatangan pelanggan di hari *weekday* dan *weekend* memiliki tingkat kesibukan pelayanan loket yang sama, yaitu pada pukul 9.30-15.30, dan 15.30-21.30 ini merupakan waktu sibuk pelayanan loket dibandingkan dengan pukul 03.30-9.30 namun rata-rata tingkat kedatangan pelanggan yang paling banyak berada di akhir pekan (*weekend*). Banyaknya pelanggan yang datang pada akhir pekan ini menunjukkan bahwa Bandung memiliki daya tarik untuk dijadikan tempat wisata, orang-orang lebih banyak yang berkunjung ke Bandung pada hari libur, sehingga tingkat pelanggan yang memakai jasa transportasi kereta api lebih banyak dibandingkan dengan hari-hari kerja.

Dibawah ini merupakan data yang menunjukkan rata-rata banyaknya pelanggan yang menggunakan loket kereta api yang dibagi menjadi 3 (tiga) kurun waktu pada bulan Desember 2015 di Stasiun Hall Bandung pintu selatan.



Sumber : data diolah dari Stasiun Hall Bandung, 2015

Gambar 1. 4
Jumlah Yang Menggunakan Layanan Loket Pada Hari Senin-Minggu
Tanggal 7-13 Desember 2015

Keadaan seperti itu akan mengakibatkan ketidaknyamanan bagi para pelanggan yang memakai jasa transportasi kereta api, karena terlalu banyaknya antrian untuk mendapatkan pelayanan loket. Sehingga, untuk mengurangi antrian yang panjang pada pembelian tiket di loket kereta api stasiun hall Bandung pintu selatan, dapat dipecahkan masalahnya dengan menggunakan analisis system antrian.

Berdasarkan kuisisioner yang telah dibagikan kepada 30 responden yang sedang mengantri untuk membeli tiket kereta api di Stasiun Hall Bandung pintu selatan dengan maksud untuk mengetahui tanggapan responden terhadap system antrian dan layanan loket yang diberikan.

Tabel 1.1
Jawaban Responden pelanggan terhadap antrian loket PT.KAI di Stasiun
Hall Bandung Pintu Selatan

Berapa lama anda harus mengantri?		
Menit	Jumlah responden	%
5	6	20
10	2	6,7
15	3	10
20	6	20
30	13	43,3
Total	30	100

*Survey terhadap 30 Responden di Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan, November 2015

Tabel 1.2
Responden pelanggan terhadap kinerja system antrian loket PT.KAI Stasiun
Hall Bandung Pintu Selatan

Bagaimana menurut anda kinerja system antrian di Stasiun Hall Bandung?		
Keterangan	Jumlah responden	%
Puas	4	13,3
Sangat Puas	2	6,7
Cukup puas	13	43,3
Kurang Puas	7	23,4
Sangat tidak puas	4	13,3
Total	30	100

*Survey terhadap 30 Responden di Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan, November 2015

Tabel 1.3
Responden pelanggan terhadap pelayanan loket PT.KAI Stasiun Hall
Bandung Pintu Selatan

Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan loket di Stasiun Hall Bandung?		
Keterangan	Jumlah responden	%
Puas	8	26,7
Sangat Puas	1	3,3
Cukup puas	16	53,3
Kurang Puas	2	6,7
Sangat tidak puas	3	10
Total	30	100

*Survey terhadap 30 Responden di Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan, November 2015

Dapat dilihat dari tabel di atas, jawaban 30 responden tentang seberapa lama pelanggan mengantri di loket Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan, 20% mereka mengantri selama 5 menit, 6,7% mengantri selama 10 menit, 10% mengantri selama 15 menit, 20% mengantri selama 20 menit dan 43,3% mengantri selama 30 menit. Adapun jawaban mereka terhadap system antrian yang diterapkan di Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan yaitu 13,3 menjawab puas, 6,7 menjawab sangat puas, 43,3 menjawab cukup puas, 23,3 menjawab kurang puas, 13,3 menjawab sangat tidak puas, dan jawaban responden tentang kepuasan pelayanan saat di loket yaitu 26,7% menjawab puas, 3,3% menjawab sangat puas, 53,3 menjawab cukup puas, 6,7 menjawab kurang puas, dan 10% menjawab sangat tidak puas.

Dari tabel dan persentase di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja system antrian kurang baik, sehingga masih sering terjadi antrian yang lama bagi pelanggan.

Dewasa ini, pelayanan jasa transportasi memang sangat di butuhkan. Pelayanan loket menjadi salah satu tolak ukur kepuasan pelanggan, hal ini akan berpengaruh pada citra perusahaan. Walaupun pelayanan loket dan kepuasan

pelanggan sebagai salah satu tolak ukur tetapi perusahaan tetap mengabaikan masalah banyaknya antrian pelanggan yang menunggu untuk dilayani dengan alasan penghematan dana.

Salah satu perusahaan yang kurang memperhatikan masalah antrian yang panjang adalah PT.Kereta Api Indonesia Daerah Operasi 2 di Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan terdapat banyak antrian pelanggan yang menunggu untuk dilayani di pelayanan loket.

Berdasarkan permasalahan panjangnya antrian di loket Stasiun Hall Bandung Pintu Selatan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian tentang **“Analisis Sistem Antrian di PT. Kereta Api Indonesia (KAI) Stasiun Hall Bandung”**

1.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Pada saat kedatangan pelanggan rendah, para pelanggan tidak perlu menunggu lama untuk dilayani. Akan tetapi sebaliknya, ketika tingkat kedatangan pelanggan tinggi, para pelanggan akan lama menunggu. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran mengenai model antrian di PT.KAI Stasiun Hall Bandung?
2. Bagaimana gambaran kinerja antrian di PT.KAI Stasiun Hall Bandung?
3. Bagaimana menentukan jumlah loket yang optimal untuk melayani pelanggan di PT.KAI Stasiun Hall Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui gambaran mengenai model antrian di PT.KAI Stasiun Hall Bandung
2. Untuk mengetahui gambaran mengenai kinerja antrian di PT.KAI Stasiun Hall Bandung

3. Untuk mengetahui jumlah loket yang optimal di PT.KAI Stasiun Hall Bandung

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang di harapkan dari penelitian ini adalah :

1. Teoritis

- Sebagai bahan pemahaman teori yang diperoleh penulis selama di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja.
- Sebagai bahan menganalisis model antrian untuk menentukan jumlah loket yang optimal pada PT. Kereta Api Indonesia (KAI) di Stasiun Hall Bandung.

2. Praktis

Bagi PT.KAI Stasiun Hall Bandung, sebagai acuan untuk mengetahui jumlah loket yang di buka pada kelompok hari dan jam sibuk sehingga dapat memebrikan pelayanan yang lebih baik dan pelanggan yang mengantri tidak terlalu panjang.