BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Ketenagakerjaan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BPJS Ketenagakerjaan bertujuan untuk memberikan perlindungan bagi tenaga kerja dan mengatasi resiko sosial ekonomi tertentu yang penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial (pengumpulan dana atau iuran yang bersifat wajib terhadap pelanggan).

Pelanggan (*customer*) adalah orang yang menuntut kualitas tertentu dan memberikan pengaruh terhadap kinerja perusahaan. Dalam usaha meningkatkan jumlah pelanggan, BPJS Ketenagakerjaan melakukan promosi, menciptakan produk baru, dan menciptakan suatu kemudahan serta kecepatan dalam pelayanan terhadap pelanggan. Selain itu, BPJS Ketenagakerjaan juga harus memberikan kualitas layanan yang prima kepada pelanggannya. Pelayanan prima adalah suatu layanan yang memiliki kualitas sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang baik adalah melayani pelanggan dengan cepat dan tepat sehingga pelanggan tidak lama untuk mengantri.

Antrian merupakan suatu aktivitas dimana pelanggan menunggu untuk mendapatkan layanan. Antrian yang panjang dan menunggu terlalu lama dalam memperoleh layanan akan mengakibatkan kerugian bagi pelanggan, karena waktunya banyak terbuang selama menunggu. Begitu juga dengan pihak pemberi layanan akan mengalami kerugian secara tidak langsung, karena akan mengurangi efisiensi kerja sehingga menimbulkan tanggapan yang kurang baik dari pelanggannya. Dengan demikian, peranan pelayanan dalam perusahaan/organisasi sangat penting terhadap pelanggan.

BPJS Ketenagakerjaan sering mengalami antrian yang panjang sehingga pelanggan menunggu terlalu lama, hal ini biasanya terjadi pada hari senin sampai hari jum'at pada jam 09.00 WIB sampai dengan jam 15.00 WIB. Salah satu faktor penyebab antrian adalah tingkat kedatangan pelanggan yang tinggi untuk mendapatkan fasilitas pelayanan. Pelayanan yang disediakan oleh BPJS Ketenagakerjaan sekarang ini yaitu pelayanan informasi dan pelayanan klaim.

Pelayanan informasi biasa dibutuhkan oleh calon pelanggan yang ingin memperoleh informasi mengenai program-program BPJS, Sedangkan pelayanan klaim biasa dibutuhkan oleh pelanggan yang ingin mengklaim. Ada 4 jenis program BPJS Ketenagakerjaan antara lain, Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT), dan Jaminan Pensiun (JP). Sistem antrian yang diterapkan pada BPJS Ketenagakerjaan terutama di bidang pelayanan klaim yaitu dengan menggunakan sistem antrian *single channel - single phase*. Arti dari *shingle channel - shingle phase* adalah ada satu fasilitas pelayanan dengan antrian tunggal.

Masalah tersebut dapat diatasi dengan menggunakan model antrian yang baru sehingga membantu pihak BPJS Ketenagakerjaan dalam merancang sistem operasional karyawan dibidang pelayanan agar proses transaksinya berjalan secara efektif, memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar waktu yang ditentukan. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Sistem Antrian dan Layanan Customer Service Officer (CSO) Pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan penulis teliti adalah sebagai berikut.

- 1. Bagaimana sistem antrian pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa?
- 2. Bagaimana sitem antrian pada CSO BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa jika ditambahkan satu server?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1. Aturan antrian *First In First Out* dan pola tingkat kedatangan pelanggan untuk mendapat pelayanan tak terbatas.
- Pengamatan data jumlah kedatangan pelanggan dilakukan dalam interval waktu
 1 jam dibagian pelayanan klaim.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1. Menganalisis sistem antrian pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa.
- 2. Menganalisis sistem antrian pada CSO BPJS Ketenagakerjaan Cabang Langsa jika ditambahkan satu server.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1. Bagi peneliti, agar dapat meningkatkan pengetahuan tentang sistem antrian dan sebagai bahan referensi bagi pihak-pihak yang ingin mengkaji sistem antrian.
- 2. Bagi BPJS, digunakan sebagai salah satu sumber referensi dan sumbangan pemikiran serta bahan pertimbangan di masa yang akan datang.
- 3. Bagi masyarakat, memperoleh pengetahuan lebih lanjut tentang BPJS Ketenagakerjaan yang memiliki kompetensi sesuai dengan kebutuhan masyarakat.