

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang Masalah

Persaingan yang semakin ketat dalam era globalisasi menuntut setiap perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan memanfaatkan dan mengendalikan sumber daya yang dimilikinya. Untuk dapat mengelola dan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki, maka perusahaan perlu memperhatikan aspek manajemennya karena manajemen dapat mengatur seluruh kegiatan perusahaan secara efektif dan efisien.

Pada umumnya dalam suatu perusahaan terdapat tiga macam kegiatan yang utama, yaitu operasional, pemasaran dan keuangan. Ketiga macam kegiatan tersebut berkaitan satu dan lainnya sehingga tidak dapat dipisahkan. Salah satu kegiatan yang mendapatkan perhatian adalah manajemen operasional.

Salah satu jenis perusahaan yang bergerak dibidang jasa adalah PT. Prodia Widyahusada. Dalam beberapa tahun ini seiring bertambahnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya melakukan pemeriksaan kesehatan di laboratorium untuk mendeteksi penyakit lebih dini maka semakin bertambah pula jumlah pelanggan di Laboratorium Klinik PT. Prodia Widyahusada. Di sini pengaruh metode antrian sangat diperlukan guna memberikan pelayanan kesehatan yang efektif dan efisien.

Antrian (*waiting line/queue*) adalah situasi yang umum sering terjadi sebagai contoh dapat mengambil bentuk deret mobil yang menunggu untuk diperbaiki di bengkel, orang-orang yang menunggu giliran untuk membayar di

kasir sebuah swalayan atau nasabah yang menunggu untuk dilayani oleh teller pada sebuah bank.

Antrian didefinisikan sebagai situasi barisan yang umum dimana sejumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi pelayanan), sehingga pendatang harus mengantri (menunggu) beberapa waktu dalam barisan agar dilayani.

Ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian, yang sering disebut dengan Teori Antrian (*Queueing Theory*) merupakan sebuah bagian penting dalam suatu proses operasional dan juga merupakan alat yang sangat berharga bagi manajer operasional, pelopor penyusunan Teori Antrian adalah A. K. Erlang.

PT. Prodia Widyahusada adalah salah satu perusahaan perseroan yang bergerak dalam bidang laboratorium klinik kesehatan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang kesehatan dan bersangkutan dengan nyawa seseorang seharusnya PT. Prodia Widyahusada memberikan pelayanan yang cepat, efektif dan efisien sehingga pelanggan (pasien) tidak terlambat untuk mendapatkan penanganan medis atau dokter tidak terlambat dalam memberikan pertolongan pertama atau pengobatan terhadap pasiennya. Namun belum seperti yang diharapkan, pelanggan masih sering mengeluhkan tentang kurang efektifnya pelayanan sehingga pelanggan (pasien) menunggu terlalu lama untuk melakukan pemeriksaan laboratorium.

Melihat permasalahan di atas penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut menjadi sebuah judul penulisan tugas akhir " **Analisis Metode Antrian Terhadap Peningkatan Efisiensi Dan Efektifitas Pelayanan Laboratorium Klinik Kesehatan Pada PT. Prodia Widyahusada** "