

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada saat ini, semakin berkembangnya perekonomian telah memunculkan banyak pelaku-pelaku bisnis yang baru, baik yang bergerak di sektor yang sudah ada maupun yang melahirkan inovasi-invoasi baru, sehingga secara langsung telah menyebabkan semakin meningkatnya persaingan di dunia bisnis. Untuk dapat menempatkan perusahaan di posisi yang lebih unggul dari pesaing-pesaing tersebut, maka perusahaan membutuhkan strategi dan sistem manajemen yang mumpuni. Manajemen perusahaan dituntut untuk mampu memproduksi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan faktor-faktor produksi perusahaan secara tepat sehingga dapat menghasilkan produk sesuai dengan kualitas dan kuantitas yang diharapkan dengan biaya seminimum mungkin. Toko eceran disudut jalan kini telah berubah menjadi pasar swalayan, yang mempunyai masalah dalam manajemen operasi yang perlu ditangani dengan serius seperti pengaturan persediaan, pengaturan tata letak, penanganan material dan penjadwalan.

Penjadwalan merupakan suatu keputusan untuk mengalokasikan kapasitas atau sumber daya kepada setiap pekerjaan-pekerjaan, aktivitas-aktivitas, tugas atau konsumen sepanjang waktu. (Schroeder: 2000). Penjadwalan berusaha untuk mencapai beberapa tujuan yang saling bertentangan, seperti efisiensi tinggi dan layanan pelanggan yang baik. Efisiensi dapat tercapai melalui jadwal yang memanfaatkan tenaga kerja, perlengkapan dan ruang secara

penuh. Layanan pelanggan dapat diukur dengan kecepatan terpenuhinya permintaan dari pelanggan baik melalui ketersediaan dan waktu pelayanan yang singkat. Tujuan utama penjadwalan adalah mencapai keseimbangan di antara tujuan yang saling bertentangan secara memuaskan. Dengan adanya penjadwalan maka perusahaan akan mendapatkan gambaran mengenai waktu-waktu timbulnya jam kesibukan sehingga pasti harus menyediakan fasilitas tambahan selama jam-jam sibuk agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama untuk dilayani serta dapat mengurangi risiko yang dapat merugikan perusahaan baik kerugian waktu ataupun biaya. Terdapat berbagai metode yang dapat digunakan untuk melakukan penjadwalan, salah satunya adalah analisis antrian.

Antrian merupakan sebutan lain untuk garis menunggu. Proses terjadinya antrian pada suatu sistem membutuhkan tiga komponen penting yaitu kedatangan, fasilitas pelayanan, dan garis menunggu. (Render, Stair, & Hanna:2006). Antrian yang panjang disebabkan oleh kebutuhan pelayanan lebih tinggi daripada kemampuan atau kapasitas penyediannya sehingga pengguna fasilitas harus meluangkan waktu lebih banyak untuk dapat dilayani dikarenakan adanya kesibukan pelayanan. Fenomena ini menuntut peran perusahaan dalam mengatur fasilitas operasi sehingga dapat meminimalisasi antrian. Adapun alasan lain yaitu adanya faktor ketidakpastian yang sangat berpengaruh dalam perilaku sistem pelayanan, yang mana dalam sistem pelayanan tersebut baik tingkat kedatangan maupun tingkat pelayanan sama-sama mempunyai sifat yang tidak pasti. Ketika jumlah pelanggan melebihi jumlah fasilitas pelayanan terjadi pada suatu sistem pelayanan, maka akan

terjadi garis menunggu yang dibentuk oleh pelanggan-pelanggan yang ingin dilayani. Jika garis menunggu pada suatu sistem antrian terdiri dari orang-orang, maka kita tidak bisa mengambil asumsi bahwa setiap orang akan menunggu dengan sabar. Jika garis menunggu terlalu panjang, pelanggan bisa saja masuk antrian kemudian menjadi tidak sabar lalu pergi sebelum dilayani atau menolak untuk masuk antrian lalu mencari sistem pelayanan lain dengan garis menunggu yang lebih pendek. Kedua hal tersebut tentu menyebabkan kerugian bagi perusahaan. Penyelesaian yang terbaik untuk menanggulangi masalah ini dengan mengatur antriannya sehingga waktu menunggu tidak terlalu lama.

Dalam usaha kerja untuk meningkatkan jumlah pelanggan, selain melakukan promosi dan menciptakan produk baru sebaiknya perusahaan perlu menciptakan suatu kemudahan, kecepatan dan kepuasan dalam pelayanan agar membuat para pelanggan merasa puas karena layanan tersebut sehingga para pelanggan akan menjadi loyal dan pelanggan tersebut akan melakukan pembelian kembali. (Hapsari, 2013).

Salah satu toko yang diambil sebagai obyek penelitian oleh penulis adalah Toko Prima Rasa yang terletak di Jl.Pasirkaliki No.163, Bandung. Pada toko Prima Rasa terdapat tiga fasilitas pembayaran pada kasir yang ditempatkan pada sistem antrian untuk melayani para pelanggan yang ingin membeli berbagai macam roti, brownies maupun berbagai macam kue lainnya. Namun terkadang dengan menggunakan tiga fasilitas pembayaran saja tidak cukup untuk melayani para pelanggan. Hal ini menyebabkan sering terjadi penumpukan antrian yang panjang dan pelanggan membutuhkan waktu yang

cukup lama untuk mendapat giliran pembayaran di kasir. Selain itu jumlah kedatangan pelanggan yang relatif tinggi dalam pembelian roti di Prima Rasa secara langsung akan mempengaruhi panjangnya antrian dalam pembelian roti.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak Toko Roti Prima Rasa dalam mengatur sistem operasi agar proses pembayaran dapat berjalan dengan optimal dan memberikan pelayanan yang baik dan lebih cepat dari waktu yang diharapkan oleh pelanggan.

Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Model Antrian Untuk Meminimalkan Waktu Menunggu Pelanggan Pada Toko Roti Prima Rasa, Bandung”**



## 1.1 Identifikasi Masalah

Berikut adalah data tingkat kedatangan pelanggan untuk periode 24 Maret – 27 Maret 2016.

**TABEL 1.1**

Rata-Rata Tingkat Kedatangan Pelanggan pada Toko Roti Prima Rasa

Waktu	Tingkat Kedatangan		
	Kamis 24 Maret	Sabtu 26 Maret	Minggu 27 Maret
06.00 – 07.00	10	15	13
07.00 – 08.00	17	22	20
08.00 – 09.00	23	27	33
09.00 – 10.00	29	33	42
10.00 – 11.00	32	51	62
11.00 – 12.00	69	82	81
12.00 – 13.00	82	73	79
13.00 – 14.00	51	63	87
14.00 – 15.00	40	72	86
15.00 – 16.00	45	55	67
16.00 – 17.00	53	62	65
17.00 – 18.00	60	72	87
18.00 – 19.00	55	87	70
19.00 – 20.00	57	82	81
20.00 – 20.30	23	52	55

Sumber : Data hasil observasi

Dari Tabel 1.1 dapat dilihat tingkat kedatangan pelanggan di toko Prima Rasa berfluktuasi. Pada jam tertentu tingkat kedatangan pelanggan rendah, sedangkan pada jam lainnya tingkat kedatangan pelanggan tinggi.

Dengan melihat data di atas, maka dapat diidentifikasi pada toko Prima Rasa adalah :

1. Bagaimana kinerja sistem antrian yang selama ini telah diterapkan oleh Prima Rasa saat ini?
2. Model antrian apa yang sebaiknya digunakan oleh Prima Rasa?
3. Bagaimana penjadwalan kasir yang dapat dilakukan dengan analisis antrian untuk mengurangi waktu menunggu pelanggan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Dilihat dari identifikasi masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan sistem antrian apa yang diterapkan oleh perusahaan saat ini.
2. Untuk menjelaskan model antrian apa yang cocok untuk perusahaan tersebut.
3. Untuk menjelaskan kinerja sistem operasi pada kasir Prima Rasa dan analisis model antrian untuk meminimalkan waktu menunggu pelanggan.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi peneliti, dapat digunakan untuk menambah pengetahuan peneliti dan dapat lebih mengetahui masalah antrian terhadap penerapan teori antrian pada suatu perusahaan.
2. Bagi perusahaan, diharapkan penelitian ini dapat membantu perusahaan menanggulangi permasalahan pada antrian agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Bagi akademisi, peneliti berharap hasil penelitian dapat dijadikan sebagai referensi bagi penelitian ilmiah selanjutnya dengan topik yang sama atau yang berkaitan dengan topik ini.

