

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di dunia modern sekarang ini semua dituntut serba cepat karena jumlah populasi penduduk di dunia yang semakin bertambah. Buku "*Why am I So Tired?*" berkata bahwa kehidupan modern sarat dengan ketegangan yang lebih hebat dari yang sudah-sudah misalnya, mengejar pesawat, mengejar tenggat waktu, mengantar-jemput anak-anak dari taman kanak-kanak tepat waktu, dan masih banyak lagi. Sesuai dengan perkembangan jaman dan bertambahnya jumlah populasi penduduk maka kebutuhan yang harus dipenuhi juga akan bertambah. Sektor jasa berjalan seiring dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Keinginan akan kemudahan dan kecepatan pemenuhan kebutuhan masyarakat menyebabkan sektor jasa terus mengakselerasi bentuk. Saat ini, beberapa produk fisik (*goods*) telah memasukkan instrumen jasa sebagai daya tarik dan pelengkap produk intinya. Hal ini menyebabkan terjadinya pergeseran dari *goods dominant logic* ke *service dominant logic* seperti yang diprediksi oleh Vargo dan Lusch (2004, 2008a)¹.

Kegiatan berbelanja merupakan aktivitas manusia guna memenuhi kebutuhan sehari-hari. Padatnya rutinitas menjadikan setiap kegiatan harus terlaksana seefisien mungkin untuk mendapatkan hasil maksimal dengan waktu yang singkat. Oleh karena itu, perusahaan di bidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan pelayanan yang cepat dan terbaik sesuai dengan

¹ Vargo, S. L., and Lusch, R. F. 2008a. Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 36 Issue 1, p1-10

keinginan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Maulana (dalam Setiawan, 2015:4)², salah satu bentuk efisiensi waktu adalah meminimalisir waktu menunggu.

Menurut Ma'arif dan Tanjung (dalam Hardiyani, 2013:7)³, antrian adalah situasi barisan tunggu dimana jumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi layanan), sehingga pendatang harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar dilayani. Antrian terjadi karena kedatangan pelanggan secara bersamaan, waktu yang dibutuhkan untuk melayani pelanggan juga sama, dan adanya keterbatasan sumber pelayanan yang umumnya berkaitan dengan keterbatasan loket atau server karena alasan ekonomi. Jumlah *server* yang terbatas memungkinkan waktu antrian yang terlalu lama sehingga orang bisa saja memutuskan untuk meninggalkan antrian tersebut. Pelanggan berpartisipasi dalam suatu antrian dengan penuh kesabaran guna mendapatkan pelayanan. Pelanggan yang tidak sabar adalah pelanggan yang secara sengaja keluar dari garis antrian sebelum pelanggan tersebut dilayani (Ginting, 2013:4)⁴. Keluarnya pelanggan dari antrian merupakan suatu kerugian bagi pihak toko atau perusahaan.

Bagian pelayanan pada umumnya berupa loket-loket yang dioperasikan oleh seorang pegawai dan ditugaskan untuk melayani suatu keperluan pelanggan. Kinerja pelayanan dan fasilitas pelayanan akan terlihat dan dirasakan langsung oleh pelanggan, sehingga bagian ini rentan dikritik oleh pelanggan. Dalam hal ini,

² Setiawan, Debby Febrina. (2015). Analisis Model Antrian Guna Mengurangi Waktu Tunggu Pelanggan (Studi Kasus : Toko Roti Vitasari Kurdi Bandung). Bandung : Universitas Kristen Maranatha.

³ Hardiyani, Rini. (2013). Analisis Penerapan Teori Antrian Pada Sistem Pembayaran Supermarket Di Golden Market Jember. Skripsi. Jember : Universitas Jember.

⁴ Lajor Ginting, Petrus. 2013. Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank X di Kota Semarang). Semarang : Universitas Diponegoro.

reputasi dan nama baik perusahaan dipertaruhkan untuk mempertahankan kepercayaan para pelanggan. Menurut Hapsari (dalam Ginting, 2013:3)⁵, layanan yang cepat, mudah, dan memuaskan akan membuat para pelanggan merasa puas, sehingga para pelanggan menjadi loyal dan mereka akan kembali lagi.

Antrian sangat banyak kita temukan dalam kehidupan sehari-hari. Antrian dapat ditemui di berbagai fasilitas pelayanan umum di masyarakat termasuk antrian barang mulai dari proses kedatangan, memasuki antrian, menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung. Sebagai contoh, antrian pada loket-loket transaksi bank, loket-loket pembayaran telepon, antrian untuk membeli tiket bus di terminal, antrian penonton pada gedung bioskop, antrian mobil-mobil di tempat pembayaran tol, antrian pasien-pasien yang menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan dokter maupun untuk mengambil obat di loket obat, dan masih banyak lagi contoh-contoh lainnya. Sistem antrian ini mencakup antrian dan fasilitas layanannya (Antono, 2010: 259-260)⁶.

Pada sistem antrian, waktu merupakan komponen/aspek yang sangat penting dan berharga. Dalam survey (Setiawan, 2015:1)⁷ yang menguji perilaku pelanggan menghadapi waktu tunggu dalam industri hotel dan restoran, ditemukan bahwa lebih dari tujuh puluh persen responden secara jelas memperhatikan waktu tunggu. Menurut Ledger (dalam Noekent, 2009:25)⁸,

⁵ Lajor Ginting, Petrus. 2013. Analisis Sistem Antrian dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus pada Bank X di Kota Semarang). Semarang : Universitas Diponegoro.

⁶ Antono, Summy Dwi. 2010. "Penerapan Model Simulasi pada Antrian di bagian pengobatan puskesmas Prambon Kabupaten Jeruk Nganju". Jurnal Penelitian Kesehatan Suara Flores. Vol.1.No.4

⁷ Setiawan, Debby Febrina. (2015). Analisis Model Antrian Guna Mengurangi Waktu Tunggu Pelanggan (Studi Kasus : Toko Roti Vitasari Kurdi Bandung). Bandung : Universitas Kristen Maranatha.

⁸ Noekent, Vitradebie. (2009). Analisis pengaruh Strategi Pemasaran Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Sakit Umum Daerah Ungaran Kabupaten Semarang. Skripsi. Semarang : Universitas Negeri Semarang.

tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dipengaruhi oleh lama waktu tunggu dan fasilitas penunjang. Oleh karena itu, seharusnya sistem antrian ini dapat dirancang lebih cepat dan efisien dengan menggunakan teori antrian agar meningkatkan pelayanan pelanggan. Menurut William J. Stevenson (dalam Indriyani, 2010:16)⁹, teori antrian adalah teori yang menyangkut studi matematik dari antrian.

Toko Roti Cipta Rasa Anugrah yang terletak di jalan Cihanjuang, merupakan salah satu perusahaan yang memiliki antrian yang panjang atau padat. Toko Roti Cipta Rasa Anugrah ini beroperasi lima belas jam selama tujuh hari dalam seminggu. Di Toko Roti Cipta Rasa Anugrah ini masih terlihat adanya antrian pelanggan yang akan melakukan pembayaran di kasir. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada jam kerja Toko Roti Cipta Rasa Anugrah, tingkat kedatangan pelanggan relatif tinggi pada jam-jam tertentu, sehingga pelanggan harus mengantri untuk membayar. Toko Roti Cipta Rasa Anugrah hanya memiliki satu jalur sistem pembayaran pada kasir untuk melayani para pelanggan yang ingin melakukan pembayaran. Akan tetapi, hasil pengamatan menunjukkan bahwa satu jalur pembayaran tersebut belum cukup untuk melayani para pelanggan. Hal ini yang menyebabkan antrian panjang pada jam-jam tertentu, sehingga pelanggan membutuhkan waktu tunggu yang cukup lama dalam antrian pembayaran.

Dari hasil pengamatan selama tujuh hari dari tanggal 18 April 2016 sampai 23 April 2016, jumlah kedatangan pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah terlihat seperti tabel berikut ini.

⁹ Indriyani, Dwi Dira. (2010). Pengoptimalan Pelayanan Nasabah Dengan Menggunakan Penerapan Teori Antrian Pada PT.BNI (Persero) TBK. Kantor Cabang Utama (KCU) Melawai Raya. Skripsi. Jakarta : Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Tabel 1.1
Data Jumlah Kedatangan Pelanggan pada
Toko Roti Cipta Rasa Anugrah Cihanjuang

No	Hari	Tanggal	Periode Waktu (Jam)	Jumlah Kedatangan (Orang)
1	Senin	18 April 2016	06.00 - 07.00	20
			07.00 - 08.00	17
			15.00 - 16.00	15
			16.00 - 17.00	17
2	Selasa	19 April 2016	06.00 - 07.00	23
			07.00 - 08.00	16
			15.00 - 16.00	14
			16.00 - 17.00	17
3	Rabu	20 April 2016	06.00 - 07.00	19
			07.00 - 08.00	17
			15.00 - 16.00	12
			16.00 - 17.00	18
4	Kamis	21 April 2016	06.00 - 07.00	20
			07.00 - 08.00	18
			15.00 - 16.00	18
			16.00 - 17.00	15
5	Jumat	22 April 2016	06.00 - 07.00	21
			07.00 - 08.00	16
			16.00 - 17.00	14
			17.00 - 18.00	17
6	Sabtu	23 April 2016	06.00 - 07.00	23
			07.00 - 08.00	16
			15.00 - 16.00	18
			16.00 - 17.00	17

Sumber : Data Primer Penelitian

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa tingkat kedatangan pelanggan di Toko Roti Cipta Rasa Anugrah Cihanjuang relatif tinggi. Berdasarkan hasil pengamatan dan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Toko Roti Cipta Rasa Anugrah Cihanjuang, dengan mengambil judul "Analisis Model Antrian Di Toko Roti Cipta Rasa Anugrah Cihanjuang".

1.2 Rumusan Masalah

Permasalahan yang terjadi pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah ini yaitu terdapat antrian yang panjang. Hal ini disebabkan karena jumlah loket yang terdapat pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah ini tidak sebanding dengan jumlah pelanggan yang datang.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana model sistem antrian pembayaran yang selama ini diterapkan oleh Toko Roti Cipta Rasa Anugrah ?
2. Bagaimana model alternatif antrian yang cocok untuk memperbaiki sistem pelayanan pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah ?
3. Berapa jumlah loket yang harus ditambah atau dioperasikan agar pelayanan pada loket Toko Roti Cipta Rasa Anugrah dapat lebih optimal ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menjelaskan model sistem antrian pembayaran pada loket Toko Roti Cipta Rasa Anugrah.
2. Untuk menentukan model antrian yang tepat sebagai alternatif penyelesaian untuk menghindari terjadinya antrian yang panjang pada Toko Roti Cipta Rasa Anugrah.
3. Untuk menentukan jumlah loket yang harus ditambah dan yang harus dioperasikan pada setiap jam-jam sibuk.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi banyak pihak, antara lain :

1. Bagi penulis

Manfaat yang dihasilkan adalah dapat menambah pengetahuan mengenai teori antrian sehingga dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk membuat karya ilmiah yang terkait dengan teori antrian.

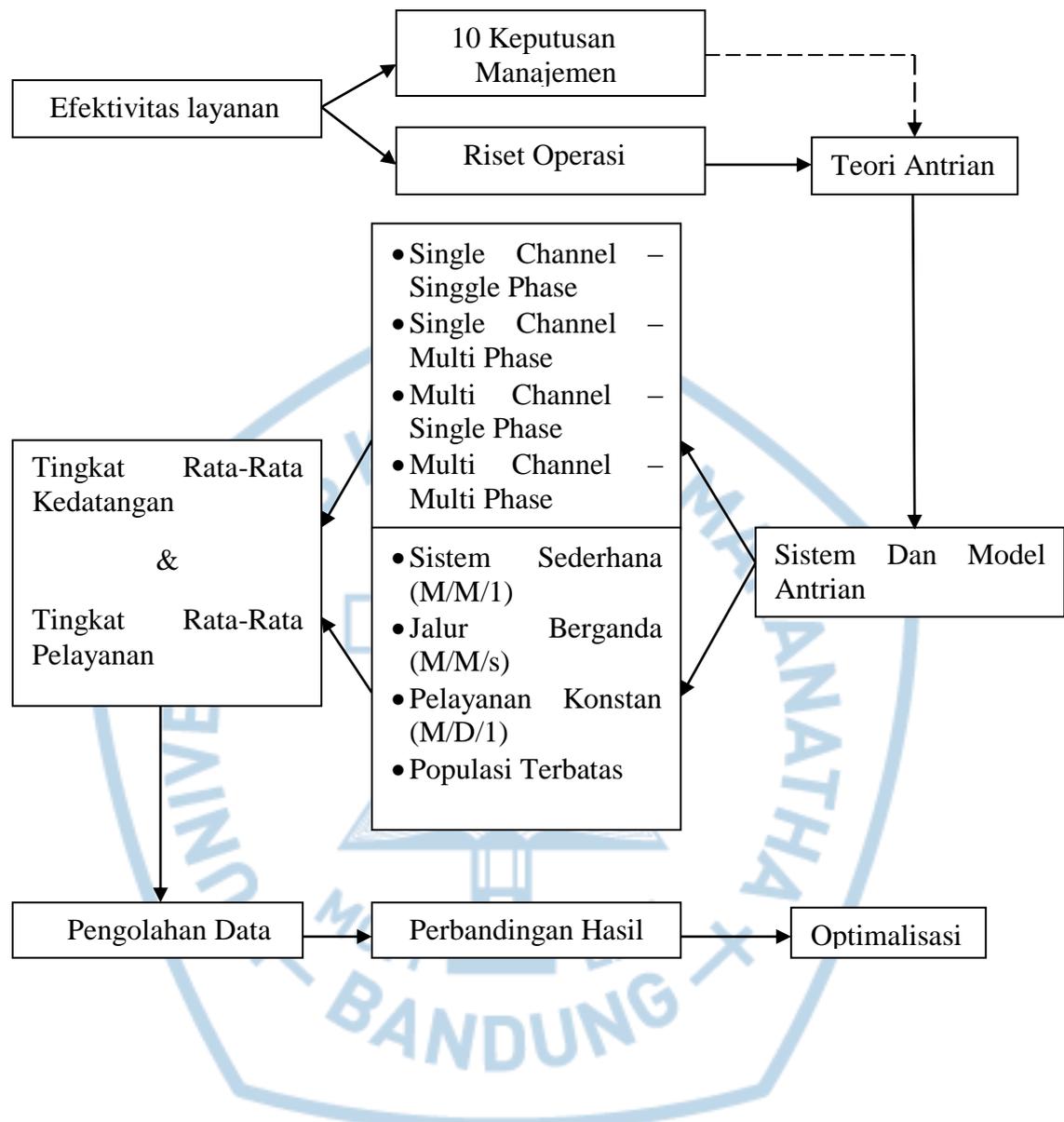
2. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan toko atau perusahaan yang menjadi objek penelitian dapat mengetahui kekurangan yang berkaitan dengan sistem antrian pembayaran yang belum optimal dan memecahkan masalah antrian agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

3. Bagi Akademik

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat membantu memberikan informasi untuk penelitian selanjutnya terkait masalah - masalah antrian.

1.5 Kerangka Pemikiran



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran