

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, kondisi perekonomian di Indonesia belum dapat dikatakan stabil karena tingkat inflasi dan tingginya tingkat pengangguran. Kondisi perekonomian yang belum stabil tentunya memengaruhi berbagai aspek di Indonesia, mulai dari aspek sosial, aspek politik, aspek budaya, hingga aspek perekonomian. Aspek perekonomian merupakan salah satu sektor yang dampaknya dapat dirasakan langsung oleh berbagai pihak, baik oleh pemerintah, pelaku usaha, dan masyarakat. Dampak dari ketidakstabilan ekonomi ini membuat masyarakat berlomba untuk membangun usaha secara mandiri karena masyarakat dituntut untuk dapat menyediakan lapangan pekerjaan di samping mendapatkan hasil yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhannya.

Dengan banyaknya pelaku usaha yang membangun usaha secara mandiri, dampak secara langsung yang dapat dirasakan adalah terbukanya kesempatan bagi masyarakat untuk mendapatkan pekerjaan. Hal ini dinilai positif karena dengan terbukanya lapangan pekerjaan, maka tingkat pengangguran dapat ditekan dan berdampak baik bagi perekonomian di Indonesia. Dampak positif lainnya adalah semakin meningkatnya pendapatan perkapita negara sehingga diharapkan dapat mengurangi ketidakstabilan perekonomian di Indonesia. Namun di satu sisi, hal ini mendorong para pelaku usaha untuk bersaing agar dapat menjadi perusahaan terbaik. Dengan kata lain, peningkatan pertumbuhan perusahaan atau industri,

baik manufaktur ataupun jasa, memunculkan persaingan yang semakin kompetitif antara perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya.

Banyak cara yang ditempuh perusahaan untuk menjadi perusahaan terbaik, baik dari segi pengelolaan atau manajemen perusahaan, pemilihan tenaga kerja, dan pengupayaan tingkat pelayanan (*service*) yang berkualitas dan tepat waktu dengan tujuan memberikan rasa kepuasan serta menumbuhkan kepercayaan konsumen. Khusus untuk tingkat pelayanan pada perusahaan jasa, hal ini menjadi krusial karena proses produksi, distribusi, dan konsumsi terjadi bersamaan dan manfaatnya dirasakan langsung oleh konsumen (bersifat *intangibile*). Hal ini berkaitan erat dengan *service excellence* atau keprimaan pelayanan yang mampu diberikan oleh pihak penyedia jasa.

Menurut Rahmayanty (2013:18), *service excellence* adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten, dan akurat. Ada 4 (empat) faktor yang menentukan tingkat *service excellence* yang dikemukakan oleh Tjiptono (2002:58), diantaranya kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat faktor tersebut saling berhubungan atau terintegrasi satu sama lain sehingga apabila salah satu dari keempat faktor tersebut hilang, pelayanan yang diberikan dapat dikatakan tidak prima (*excellence*) lagi. Dalam hal ini, salah satu bentuk pelayanan terbaik yang dapat diberikan perusahaan jasa adalah dengan tidak membuat konsumen lama menunggu.

Permasalahan antrian yang dapat kita temukan dalam kehidupan sehari-hari, diantaranya antrian di bank, *supermarket*, tempat pengisian bahan bakar, rumah sakit, ataupun tempat pencucian mobil. Secara umum, kondisi antrian di

tempat pencucian mobil (*car wash*) sering mengalami kendala dalam hal penumpukan kendaraan yang panjang yang mengakibatkan konsumen harus menunggu dalam suatu urutan tertentu sebelum memperoleh layanan. Pendistribusian jasa di tempat pencucian mobil (*car wash*) berkaitan dengan kecepatan dimana kecepatan merupakan keterkaitan antara waktu tunggu dan waktu proses. Kecepatan merupakan salah satu faktor penting karena berhubungan langsung dengan timbul tidaknya antrian dalam proses pendistribusian layanan.

Car Wash MM Station merupakan perusahaan perorangan yang bergerak dalam bidang jasa, khususnya jasa pencucian dan salon mobil. Untuk melayani konsumen, pemilik *Car Wash MM Station* dibantu oleh 20 (dua puluh) orang karyawan dengan 2 (dua) pembagian tugas (*job description*) yang berbeda, yaitu bagian pencucian dan bagian pengeringan. Bagian pencucian dikerjakan oleh 4 (empat) orang karyawan sedangkan bagian pengeringan dikerjakan oleh 4 (empat) sampai 5 (lima) orang karyawan per kedatangan mobil. Sistem yang diterapkan di *Car Wash MM Station* adalah pembagian tugas secara bergilir atau *rolling* per 3 (tiga) hari untuk penugasan di bagian pencucian dan pengeringan.

Dengan munculnya antrian, maka waktu standar yang sudah ditetapkan perusahaan, yaitu minimal 45 menit dan maksimal 1 jam untuk 1 (satu) mobil, tidak selalu dapat terpenuhi. Jika waktu tunggu lama, beberapa konsumen memutuskan untuk tidak menggunakan jasa *car wash* dan hal ini tentu merugikan pihak perusahaan. Oleh karena itu, mengetahui jumlah tenaga pencuci mobil yang tepat menjadi penting agar dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan serta

mengingat antrian merupakan permasalahan yang sudah sering terjadi di *Car Wash* MM Station.

Berdasarkan fenomena yang penulis amati, penulis tertarik mengadakan penelitian untuk mengetahui jumlah tenaga pencuci mobil yang sesuai di *Car Wash* MM Station. Untuk itu, penelitian ini diberi judul “**Analisis Model Antrian untuk Menentukan Jumlah Karyawan Pencuci Mobil Dalam Upaya Mengurangi Waktu Tunggu di *Car Wash* MM Station**”.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Berikut ini merupakan data yang peneliti kumpulkan per tanggal 26 Agustus 2016 sampai dengan 28 Agustus 2016 mengenai jumlah kedatangan kendaraan, jumlah kendaraan terlayani, dan jumlah kendaraan tidak terlayani di *Car Wash* MM Station.

Untuk menghindari hasil yang bias, penelitian ini hanya difokuskan pada waktu tunggu pelayanan untuk proses pencucian mobil saja karena penumpukan atau antrian kendaraan sering terjadi ketika konsumen menunggu untuk dilayani pada bagian pencucian mobil. Subjek yang diteliti diasumsikan sama, yaitu semua konsumen yang datang untuk mendapatkan pelayanan pencucian mobil tanpa melihat jenis kendaraan yang hendak dilayani.

Tabel 1.1
Data Jumlah Kedatangan Kendaraan dan
Jumlah Kendaraan Tidak Terlayani
Periode 26-28 Agustus 2016

Hari	Tanggal	Waktu	Jumlah Kedatangan Kendaraan	Jumlah Kendaraan Terlayani	Jumlah Kendaraan Tidak Terlayani
Jumat	26 Agu '16	07.00-09.00	21	16	5
		09.00-11.00	17	14	3

Hari	Tanggal	Waktu	Jumlah Kedatangan Kendaraan	Jumlah Kendaraan Terlayani	Jumlah Kendaraan Tidak Terlayani
Jumat	26 Agu '16	11.00-13.00	8	7	1
		13.00-15.00	17	12	5
		15.00-17.00	12	7	5
Total			75	56	19
Sabtu	27 Agu '16	07.00-09.00	33	25	8
		09.00-11.00	26	20	6
		11.00-13.00	22	18	4
		13.00-15.00	21	16	5
		15.00-17.00	14	10	4
Total			116	89	27
Minggu	28 Agu '16	07.00-09.00	30	17	13
		09.00-11.00	12	9	3
		11.00-13.00	15	14	1
		13.00-15.00	20	14	6
		15.00-17.00	19	19	-
Total			96	73	23

Sumber: Analisis Penulis

Data di atas memperlihatkan jumlah kedatangan kendaraan dan jumlah kendaraan mengantri per 2 (dua) jam di *Car Wash* MM Station. Dari hasil penelitian yang didapat, dapat dilihat bahwa jumlah kedatangan kendaraan di *Car Wash* MM Station lebih besar daripada jumlah kendaraan yang terlayani sehingga selalu terdapat kendaraan yang tidak terlayani. Contohnya pada hari Sabtu, 27 Agustus 2016, jumlah kendaraan paling banyak mengantri ditunjukkan pada rentang waktu pukul 07.00-09.00. Jumlah kedatangan kendaraan sebesar 33 (tiga puluh tiga) kendaraan, sementara jumlah kendaraan yang terlayani adalah 25 (dua puluh lima) kendaraan. Dengan demikian, ada 8 (delapan) kendaraan yang mengantri atau menunggu untuk dilayani pada jam tersebut.

Data hasil penelitian menunjukkan bahwa antrian yang timbul membuat pihak *car wash* tidak selalu dapat memenuhi waktu standar yang telah ditetapkan perusahaan. Perusahaan menetapkan waktu standar 15 (lima belas) menit untuk bagian pencucian dan 30 (tiga puluh) menit untuk bagian pengeringan. Dari hasil pengamatan langsung, penulis mendapati seorang konsumen bahkan harus

menunggu 30 (tiga puluh) hingga 50 (lima puluh) menit sebelum mendapatkan pelayanan untuk dicuci dan dikeringkan pada jam-jam sibuk. Dengan tidak dapat terpenuhinya waktu standar perusahaan, maka perusahaan harus siap menanggung resiko kehilangan konsumen dan hal ini tentu merugikan pihak perusahaan.

Berdasarkan data dan uraian di atas, maka masalah yang ada dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem antrian yang digunakan oleh *Car Wash* MM Station untuk melayani konsumennya saat ini?
2. Model antrian apakah yang tepat digunakan oleh *Car Wash* MM Station untuk mengatasi permasalahan antrian yang terjadi?
3. Berapa jumlah karyawan pencuci mobil yang dibutuhkan agar dapat mengurangi waktu tunggu di *Car Wash* MM Station?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem antrian yang digunakan oleh *Car Wash* MM Station untuk melayani konsumennya saat ini.
2. Untuk mengetahui model antrian yang tepat digunakan oleh *Car Wash* MM Station untuk mengatasi permasalahan antrian yang terjadi.
3. Untuk mengetahui jumlah karyawan pencuci mobil yang dibutuhkan agar dapat mengurangi waktu tunggu di *Car Wash* MM Station.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait, antara lain:

1. Bagi Penulis

Dapat menerapkan ilmu-ilmu Manajemen Operasi, khususnya teori antrian, dalam memecahkan permasalahan yang terjadi di lapangan.

2. Bagi Fakultas

Dapat digunakan sebagai bahan literatur bagi penelitian terkait dan menambah pengetahuan atau wawasan mengenai teori antrian bagi semua pihak yang membacanya.

3. Bagi Perusahaan

Dapat memberikan masukan serta saran yang membantu bagi perusahaan dalam menerapkan model antrian yang sesuai dan mengetahui jumlah karyawan pencuci mobil yang dibutuhkan agar dapat mengurangi waktu tunggu di *Car Wash MM Station*.

1.5 Sistematika Penulisan

Secara umum, penelitian ini berisi 5 (lima) bab yang penjelasannya akan diuraikan ke dalam setiap bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab I mengemukakan tentang latar belakang masalah dari judul penelitian yang diangkat, identifikasi dan pembatasan masalah serta rumusan masalah dari data yang didapat, tujuan penelitian yang merupakan hasil akhir yang hendak dicapai

dan jawaban atas rumusan masalah yang telah diidentifikasi, manfaat penelitian bagi penulis, fakultas, dan perusahaan, serta sistematika penulisan yang berisi pembahasan isi penelitian secara garis besar.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab II mengemukakan tentang kajian teori dari berbagai referensi dan tinjauan pustaka sebagai acuan untuk penelitian yang penulis lakukan. Bab II dibuka dengan pengertian dari Manajemen Operasi, sepuluh keputusan Manajemen Operasi sebagai dasar untuk membuat keputusan yang efektif, pengertian kapasitas, desain kapasitas, pengertian antrian, teori antrian, karakteristik sistem lini tunggu, mengukur kinerja antrian, biaya antrian, model antrian, variasi dari model antrian, hukum Little, dan kerangka pemikiran penelitian.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab III diawali dengan pembahasan mengenai gambaran umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi dan *job description* setiap orang yang terlibat, proses pelayanan di *Car Wash MM Station* yang berisi denah dan peta aliran proses (*Flow Process Chart*), jenis penelitian yang digunakan, sumber data penelitian yang berupa data primer dan data sekunder, serta teknik pengumpulan data yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab IV mengemukakan tentang hasil penelitian yang sudah penulis kumpulkan dan amati dari waktu ke waktu, pengolahan data yang didapat berdasarkan kajian pustaka yang telah dikemukakan sebelumnya, dan pembahasan hasil penelitian berdasarkan hasil pengolahan data yang sudah didapat.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V mengemukakan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan dan analisis data di *Car Wash* MM Station, keterbatasan penelitian yang dilakukan, dan saran yang sekiranya dapat membantu perusahaan dalam memecahkan permasalahan antrian yang terjadi.

