

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan zaman modern sekarang setiap orang pasti memiliki aktivitas yang padat. Banyaknya rutinitas aktivitas mengakibatkan kita harus bisa membagi-bagi waktu untuk memenuhinya sehingga menjadi efektif dan efisien. Begitu padatnya aktivitas yang akan dipenuhi maka kita harus bisa menyelesaikannya dengan waktu yang singkat dan hasilnya maksimum dengan cara meminimumkan waktu tunggu. Barisan waktu menunggu biasa disebut antrian.

Antrian merupakan hal yang sering dihadapi dan ditemukan dalam kehidupan sehari-hari, seperti antrian untuk membeli tiket, antrian nasabah di bank, antrian di kasir swalayan, dan lain-lain. Pelanggan sering merasa kesal jika harus menunggu terlalu lama dalam antrian, demikian juga dengan pemilik usaha seringkali bingung menentukan berapa jumlah *counter* yang harus dibuka untuk meningkatkan pelayanan, namun tetap memperhitungkan biaya yang dikeluarkan. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, menunggu mendapatkan pelayanan sampai akhirnya mendapat pelayanan dan keluar dari fasilitas pelayanan tersebut.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang datang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan

fasilitas pelayanan. Tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mengurangi antrian atau untuk mencegah timbulnya antrian. Akan tetapi biaya karena memberikan pelayanan tambahan, akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat diterima. Sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya pelanggan. Pengurangan waktu menunggu umumnya membutuhkan investasi yang ekstra.

Dalam usaha untuk meningkatkan jumlah pelanggan, selain melakukan promosi dan menciptakan produk baru sebaiknya perusahaan perlu menciptakan suatu kemudahan, kecepatan dan kepuasan dalam pelayanan yang membuat para pelanggan merasa puas karena layanan tersebut sehingga para pelanggan menjadi loyal dan pelanggan tersebut akan melakukan pembelian berulang (Hapsari, 2013). Kualitas layanan yang baik adalah penyedia layanan dapat melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu terlalu lama dan harus memberikan kualitas layanan yang prima kepada pelanggannya. Adapun asumsi model antrian adalah pelanggan yang datang orang yang sabar. Pelanggan yang sabar adalah pelanggan yang bersedia menunggu dalam antrian dan tidak keluar ataupun berpindah garis antrian. Para pelanggan berpartisipasi dengan membentuk 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).

Penulis dapat menyimpulkan bahwa salah satu cara untuk meminimumkan waktu tunggu yaitu dengan cara perusahaan harus memperhatikan waktu tunggu pelanggan saat menunggu pelanggan lain yang sedang dilayani sampai dengan

terlayani supaya perusahaan dapat mengetahui batas maksimum waktu tunggu pelanggan sampai dilayani serta tetap memberikan pelayanan yang prima.

Salah satu perusahaan yang tidak terlepas dari masalah antrian adalah restoran cepat saji Kentucky Fried Chicken (KFC) Suria Sumantri yang terletak di Jalan Suria Sumantri no. 51, Bandung. Restoran KFC Suria Sumantri ini memiliki 2 kasir dengan sistem antrian yang melayani setiap pemesanan makan dan pembayaran langsung. Restoran KFC Suria Sumantri memiliki 2 kasir tetapi hanya 1 kasir yang sangat aktif sedangkan kasir 2 digunakan hanya pada jam makan atau ketika terjadi antrian pelanggan yang cukup panjang. Tetapi terkadang dengan 2 kasir ternyata tidak cukup untuk melayani para pelanggan ketika jam makan siang atau ketika akhir pekan. Hal ini mengakibatkan terjadi penumpukan antrian yang cukup panjang pada jam tertentu sehingga para pelanggan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menunggu sampai dilayani selain itu lamanya waktu menunggu juga dipengaruhi oleh jumlah makanan yang dipesan oleh pelanggan dan pelanggan yang *take away* karena perlu waktu tambahan ketika membungkus makanan dengan rapih.

Melihat fenomena tersebut, analisis model antrian diharapkan dapat membantu pihak KFC Suria Sumantri dalam merancang sistem operasi antrian agar berjalan dengan optimum dan memberikan pelayanan yang lebih cepat dan pelayanan yang prima.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Model Antrian Guna Mengurangi Waktu Tunggu Pelanggan (Studi Kasus : Restoran KFC Suria Sumantri, Bandung).**”

1.2 Identifikasi masalah

Berikut adalah data awal waktu pelayanan pelanggan pada restoran KFC

Suria Sumantri, Bandung dari tanggal 14 Juni- 15 Juni 2016.

TABEL 1.1
Waktu Pelayanan Pelanggan pada KFC Suria Sumantri
(dalam satuan menit)

Selasa, 14 Juni 2016										
Pelanggan	11:00-12:00		12:00-13:00		13:00-14:00		14:00-15:00		15:00-16:00	
	Kasir I	Kasir II								
1	3:28	3:12	1:39	3:20	1:48	0:20	3:00	1:43	2:03	2:11
2	2:07	1:28	2:56	1:01	2:31	5:48	1:29	2:36	2:28	1:58
3	1:28	2:10	2:19	2:13	1:40	4:39	1:47	4:01	1:10	
4	5:51	1:39	2:04	1:50	2:10	1:54	2:32	2:54	2:20	
5	5:40	3:46	1:59	2:04	2:04	1:17	0:54	1:02	1:46	
6	1:24	2:28	1:21	4:12	4:09	1:22	1:24	0:57	1:51	
7	1:02	0:59	3:25	3:22	0:57	1:36	3:46	2:30	0:50	
8	1:54	2:50	2:46	4:45	1:49	17:19	4:50	1:34	0:51	
9	1:01		4:02	5:24	7:49		5:26	2:34	6:00	
10	1:13		2:52	3:19	1:33			2:41	2:22	
11	0:35		3:25	3:40	4:12			1:29	1:37	
12	0:37		2:44	5:19	0:49			3:03	1:55	
13	0:44		2:00	5:28				1:44	1:39	
14	1:33		2:04	1:59				1:07	3:12	
15	1:02		4:58					2:25	2:26	
16	2:45		4:12						0:47	
17	1:13		2:00						0:58	
18	1:37		1:17						2:19	
19	4:22		1:41						2:35	
20	2:53		2:29						2:42	
21			1:30						1:36	
22									2:45	
23									2:06	
Jumlah Pelanggan	28		35		20		24		25	
Total jumlah pelanggan	132									

Rabu, 15 Juni 2016										
Pelanggan	11:00-12:00		12:00-13:00		13:00-14:00		14:00-15:00		15:00-16:00	
	Kasir I	Kasir II								
1	1:18	3:00	1:41	2:04	3:15	1:41	1:42	2:03	2:10	4:08
2	4:13	3:06	0:46	1:37	1:01	2:11	3:54	4:12	1:52	3:20
3	2:25	1:54	1:20	1:42	1:13		2:30	2:14	1:02	1:15
4	1:34		1:08	2:23	2:22		1:48	2:18	1:40	1:03
5	1:08		1:16	0:37	2:01		1:49	5:57	1:37	1:40
6	1:34		1:37	1:54	5:34		2:46		2:33	0:58
7	1:36		1:13	1:57	2:36		2:49		1:07	2:10
8	1:05		2:07	3:44	2:16		1:42		0:50	2:15
9	1:21		1:20	1:23	2:12		3:01		3:53	3:43
10	6:44		1:45	2:33	1:24		2:10		1:25	1:16
11	4:46		2:03	2:18	1:47		2:18		2:49	
12	2:15		1:55		1:44		2:58		1:38	
13	1:27		1:41		1:12		2:10		1:09	
14	4:47		4:29		1:26		1:58		1:20	
15	1:04		2:45		1:56		2:10		1:16	
16	0:59		2:05		1:31		1:58		2:18	
17	0:43		1:49				1:03		3:10	
18	1:05		0:40				4:10		1:58	
19			3:51				1:16		1:30	
20			2:53						1:33	
21			2:18						1:08	
22			2:05							
23			2:57							
Jumlah Pelanggan	21		34		18		24		31	
Total jumlah pelanggan	128									

Sumber: KFC Suria Sumantri

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa restoran KFC Suria Sumantri menggunakan 2 kasir untuk pemesanan dan pembayaran tapi salah satu kasirnya akan dibuka jika terjadi penumpukan pelanggan yang panjang. Dari tabel

ini terlihat waktu pelayanan yang lama dan berbeda-beda dan terlihat terjadinya penumpukan pemesanan hanya pada 1 kasir saja. Hal ini mengakibatkan terjadinya waktu tunggu yang lama bagi pelanggan lain yang datang sampai dapat dilayani.

Berdasarkan data tersebut, maka identifikasi masalahnya adalah :

1. Bagaimana sistem antrian yang diterapkan oleh restoran KFC Suria Sumantri saat ini ?
2. Bagaimana cara meminimumkan waktu tunggu pelanggan untuk meningkatkan kinerja sistem operasi pada kasir KFC Suria Sumantri dengan model antrian ?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui sistem antrian yang diterapkan oleh Restoran KFC untuk saat ini.
2. Untuk meminimumkan waktu tunggu pelanggan dan antrian pelanggan sehingga meningkatkan kinerja kasir menjadi lebih cepat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Selain tujuan, penelitian ini juga memiliki manfaat, antara lain :

1. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan dengan membandingkan antara teori yang diperoleh ketika kuliah dengan kenyataan yang ada di perusahaan.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan maupun pihak lain yang berkepentingan dalam mengambil keputusan untuk mengatasi masalah antrian agar meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Praktisi

Sebagai bahan tambahan informasi kepada pihak-pihak atau praktisi yang memiliki masalah yang sama sehingga dapat menentukan keputusan dan mengatasi masalah antrian guna meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mencapai penelitian yang sistematis, penulis membagi laporan penelitian menjadi beberapa bab. Berikut ini adalah ringkasan dari setiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini sebagai pengantar dalam penulisan skripsi yang mengemukakan tentang pentingnya sistem antrian yang baik sehingga perusahaan dapat beroperasi dengan efektif dan efisien.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam penulisan seperti teori-teori mengenai sistem antrian.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan serta metode penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan hasil penelitian dan saran bagi perusahaan berdasarkan hasil penelitian.

