

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dewasa ini globalisasi telah menjangkau berbagai aspek kehidupan, yang mengakibatkan persaingan menjadi semakin tajam. Hal ini terlihat dengan banyaknya perusahaan sejenis. Untuk itu suatu perusahaan dituntut agar dapat menghadapi persaingan yang ada demi kelangsungan hidupnya di masa yang akan datang. Agar perusahaan dapat tetap hidup, maka perusahaan tersebut harus mampu melakukan setiap pekerjaan dengan lebih baik, misalnya dengan memberikan pelayanan yang prima. Salah satu unsur untuk menciptakan pelayanan yang prima adalah kecepatan pelayanan. Dengan pelayanan yang cepat para pelanggan diharapkan tidak perlu menunggu terlalu lama sehingga pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan, sehingga diharapkan para pelanggan menjadi loyal. Ketika pelanggan menunggu untuk mendapat pelayanan maka keberadaan sistem antrian sangat diperlukan salah satunya untuk memperpendek waktu tunggu yang terjadi dalam antrian. Antrian dapat ditemui di berbagai fasilitas pelayanan umum di saat masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari kedatangan, memasuki antrian, menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung (Haris dan Gross, 1994). Contohnya seperti mengantri di supermarket untuk membayar barang yang akan dibeli dan antrian di bank untuk mendapatkan

pelayanan dari *customer service* ataupun *teller*. Pelanggan sering kali memperhatikan waktu tunggu dalam suatu proses antrian. Contohnya seperti mengantri di supermarket, pelanggan selalu mencari antrian yang lebih sedikit untuk mendapatkan proses pelayanan yang lebih cepat dibanding harus mengantri terlebih dahulu. Fenomena ini menuntut peran perusahaan dalam mengatur fasilitas operasi sehingga dapat meminimalkan antrian. Hal ini menyebabkan fenomena antri menjadi suatu kegiatan yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan layanan lebih besar dari kemampuan atau kapasitas penyediannya sehingga pengguna fasilitas harus meluangkan waktu lebih banyak untuk dapat dilayani dikarenakan adanya kesibukan layanan. Akibat dari waktu mengantri yang terlalu panjang dapat menyebabkan konsumen enggan untuk berkunjung kembali di masa yang akan datang, di sisi lain apabila fasilitas layanan terlalu banyak sehingga tidak ada antrian maka fasilitas layanan tersebut menjadi menganggur. Hal ini menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena mengeluarkan biaya fasilitas lebih besar dari seharusnya.

Pada perkembangan zaman sekarang ini, seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan tempat belanja yang nyaman dan aman, kelengkapan barang, serta harga yang bersaing menimbulkan perkembangan supermarket yang pesat di Indonesia. Supermarket merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang menawarkan tempat berbelanja yang lebih menyenangkan. Menurut Triyono (2006:92), supermarket merupakan toko yang menyediakan barang-barang

kebutuhan pokok, terutama makanan dan minuman. Aktivitas operasi pada suatu supermarket meliputi seluruh transaksi dimana salah satunya adalah pembayaran belanjaan. Setiap transaksi pembayaran akan dilayani oleh kasir dimana konsumen untuk mendapatkan pelayanan tersebut harus mengantri sehingga diperlukan fasilitas pelayanan yang memadai supaya konsumen tidak terlalu lama menunggu untuk membayar.

Salah satu perusahaan yang tidak terlepas dari masalah antrian adalah Supermarket Yogya yang terletak di Jalan Letjen Suwanto no 63, Banjar. Supermarket Yogya beroperasi dari jam 09.00-21.00 WIB, namun jika masih ada antrian di kasir lebih dari jam 21.00 tetap akan dilayani. Pada Supermarket Yogya terdapat lima stasiun pembayaran pada kasir yang ditempatkan pada sistem antrian untuk melayani para pelanggan yang ingin membeli berbagai macam barang atau produk. Namun terkadang dengan menggunakan lima stasiun pembayaran saja tidak cukup untuk melayani para pelanggan. Hal ini mengakibatkan sering terjadi penumpukan antrian yang panjang dan pelanggan membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu giliran agar mendapatkan pelayanan terutama pada jam-jam sibuk antara jam 16.00-21.00 WIB. Akibat dari adanya antrian pada kasir banyaknya pelanggan yang meninggalkan sistem antrian. Banyaknya persaingan di industri *retail* ini menyebabkan Yogya harus meningkatkan kinerja operasinya khususnya pada sistem antrian di kasir. Karena masih terdapat pelanggan yang keluar dari sistem antrian di kasir, karena loket kasir yang ada tidak dapat memenuhi kebutuhan antrian pelanggan sehingga pelanggan harus menunggu lama untuk membayar.

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak supermarket Yogya 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 penjelasan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Model Antrian Untuk Menentukan Jumlah Kasir Optimum Guna Meminimalkan Waktu Tunggu Pada Supermarket Yogya, Banjar**”.

1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah

Supermarket Yogya, Banjar beroperasi dari jam 09.00-21.00 WIB. Penulis akan membatasi penelitian ini untuk jam 16.00-21.00 WIB saja, karena pada jam-jam tersebut tingkat kedatangan pelanggan relatif tinggi dibandingkan jam-jam lainnya dan pada jam-jam tersebut paling sering terjadi antrian yang cukup panjang.

Berikut adalah data tingkat kedatangan pelanggan untuk periode 25 Maret 2017 dan 26 Maret 2017:

Tabel 1.1
Jumlah Pelanggan yang Datang, Terlayani dan Tidak Terlayani

Hari/Tanggal	Waktu	Jumlah Kedatangan Pelanggan	Jumlah Pelanggan Terlayani	Jumlah Pelanggan Yang Tidak Terlayani
Sabtu, 25 Maret 2017	16.00-17.00	88	70	18
	17.00-18.00	79	73	6
	18.00-19.00	76	70	6
	19.00-20.00	73	68	5
	20.00-21.00	71	63	8

Hari/ Tanggal	Waktu	Jumlah Kedatangan Pelanggan	Jumlah Pelanggan Terlayani	Jumlah Pelanggan Yang Tidak Terlayani
Minggu, 26 Maret 2017	16.00-17.00	91	78	13
	17.00-18.00	85	79	6
	18.00-19.00	86	81	5
	19.00-20.00	77	66	11
	20.00-21.00	73	62	11
Total		799	710	89

Sumber : Data hasil observasi

Data Tabel 1.1 dapat dilihat selalu ada pelanggan yang tidak terlayani, pada Sabtu, 25 Maret 2017 jam 16.00-17.00 jumlah pelanggan yang tidak terlayani paling tinggi yaitu 18 pelanggan.

Dengan melihat data di atas, maka dapat diidentifikasi pada Supermarket Yogya adalah:

1. Bagaimana sistem antrian yang diterapkan oleh Supermarket Yogya saat ini?
2. Berapa jumlah kasir yang harus digunakan dengan analisis model antrian untuk mengurangi waktu antrian pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Mengetahui sistem antrian yang diterapkan oleh Supermarket Yogya saat ini.
2. Untuk menentukan jumlah kasir yang seharusnya digunakan agar dapat mengurangi waktu antrian pelanggan.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis:

- Untuk menambah pengetahuan peneliti dan dapat lebih mengetahui masalah sistem antrian terhadap penerapan teori antrian pada suatu perusahaan.
- Untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis semasa kuliah khususnya Manajemen Operasi dalam praktek di perusahaan.

2. Bagi perusahaan:

- Membantu pihak manajemen perusahaan untuk mengambil keputusan dan memecahkan masalah antrian agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- Memberi gambaran mengenai kinerja sistem antrian di Supermarket Yogya selama ini sehingga dapat membantu pihak manajemen supermarket dalam mengambil keputusan.

3. Bagi akademisi:

- Untuk dijadikan referensi bagi penelitian ilmiah selanjutnya dengan topik yang terkait masalah antrian.
- Menambah pengetahuan mengenai penerapan model antrian dalam praktek perusahaan.
- Sebagai bahan pembandingan dengan pengetahuan yang telah diperoleh pihak lain mengenai model antrian.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam membahas permasalahan yang telah dirumuskan tentang hasil penelitian ini, maka digunakan sistematika sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Bab ini sebagai pengantar dalam penulisan skripsi yang mengemukakan tentang latar belakang masalah antrian pada supermarket, terdapat juga pembatasan masalah guna memperjelas masalah yang terjadi pada perusahaan, identifikasi dan pembatasan masalah, tujuan penelitian dan kegunaan penelitian guna membantu perusahaan untuk memperbaiki sistem yang digunakan saat ini.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori serta konsep yang digunakan dalam menyusun laporan penelitian dan kerangka pemikiran.

BAB III Obyek dan Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metode yang digunakan, objek penelitian, dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan tentang data yang sudah dikumpulkan dengan cara observasi maupun data yang didapat dari hasil analisis penulis.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian dan dapat memberikan saran dalam perbaikan model antrian terhadap perusahaan.

