

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, semua dituntut untuk serba cepat dan tepat, karena semakin lama orang akan sangat menghargai yang namanya waktu. Tak terkecuali pada dunia bisnis yang saat ini kompetisinya semakin meningkat. Kompetisi yang mengarah pada tuntutan kebutuhan konsumen yang lebih baik dalam hal kualitas maupun kuantitas yang menyebabkan dunia usaha harus berjuang untuk meningkatkan pelayanan yang efektif, efisien dan fleksibel untuk dapat berinovasi. Salah satu hal yang mencolok dalam sebuah instansi layanan langsung ke konsumen adalah bagian fasilitas pelayanan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) layanan adalah kegiatan dalam usaha melayani kebutuhan orang lain. Dengan layanan yang cepat dan optimum akan membuat konsumen merasa puas karena layanan dalam suatu perusahaan sangat penting untuk membuat para konsumen menjadi loyal sehingga mereka tidak segan untuk kembali dan kembali lagi.

Mengingat pentingnya menjaga kualitas layanan terhadap konsumennya dalam rangka menjawab tantangan dalam persaingan dewasa ini maka suatu perusahaan harus mampu mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan. Juga tingkat kepuasan konsumen atas hasil layanan yang telah diberikan. Kualitas layanan yang baik pada suatu perusahaan adalah melayani dengan cepat sehingga konsumen tidak dibiarkan untuk mengantri terlalu lama. Perusahaan bisa saja memberikan fasilitas agar pelanggan merasa

nyaman dalam mengantri, namun hal itu justru menambah biaya fasilitas bagi perusahaan.

Dalam memberikan layanan, hal yang tidak dapat dihindari adalah antrian. Masalah yang timbul dalam antrian adalah bagaimana mengusahakan keseimbangan antara biaya tunggu (antrian), terhadap biaya mencegah antrian itu sendiri guna memperoleh keuntungan yang maksimum. Oleh karena itu, untuk memperoleh keseimbangan antar biaya-biaya tersebut perusahaan dapat meningkatkan layanan tanpa menambah fasilitas layanan. Layanan yang cepat akan sangat membantu untuk mempertahankan konsumen, yang dalam jangka panjang tentu saja akan meningkatkan keuntungan perusahaan.

Antrian adalah suatu kejadian yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket kereta api atau tiket bioskop, pada pintu jalan tol, pada bank, pada kasir supermarket, dan situasi-situasi yang lain merupakan kejadian yang sering ditemui. Dalam dunia nyata kita pasti tidak suka dengan yang namanya menunggu, maka tak heran bila ada pendapat yang mengatakan bahwa menunggu adalah hal yang membosankan.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan, sehingga pengguna fasilitas yang tidak bisa segera mendapat layanan disebabkan kesibukan layanan. Pada banyak hal, 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 / konsumen.

Penelitian ini dilakukan pada salah satu perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang sangat dikenal oleh masyarakat pada umumnya, yaitu : Pertamina. Pertamina merupakan sebuah BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. Pertamina juga memiliki peran penting bagi masyarakat luas, karena Pertamina yang menyediakan dan mendistribusikan BBM (Bahan Bakar Minyak) ke seluruh penjuru kota dan daerah yang ada di Indonesia. Saat seseorang memiliki kendaraan maka secara otomatis ia membutuhkan bahan bakar untuk mengoperasikan kendaraannya.

Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa Pertamina memiliki peran untuk membantu mendistribusikan bahan bakar, dimana perusahaan tersebut pasti tidak asing dalam penerapan Manajemen Operasi dalam sistemnya. Namun penelitian kali ini tidak berfokus pada proses pendistribusiannya, tetapi berfokus pada sistem antrian yang diterapkan pada salah satu Stasiun Pengisian Bahan bakar Umum (SPBU) yang terletak di Jalan Surya Sumantri, Bandung. Karena setelah diamati ternyata SPBU tersebut sering mengalami antrian yang memuncak, menyebabkan peningkatan waktu tunggu sehingga para pelanggan berpikir dua kali untuk membeli di SPBU tersebut kecuali dalam keadaan terdesak atau terpaksa. Puncak antrian terjadi dikarenakan pompa bahan bakar yang terlalu sedikit dibandingkan dengan jumlah konsumen yang datang. Oleh karena itu penulis memilih judul penelitian

“Analisis Model Antrian untuk Meminimumkan Waktu Tunggu di SPBU Pertamina Surya Sumantri (34-40120)“.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah terjadi dan dijelaskan pada latar belakang, maka pada penelitian ini dibuat observasi sederhana untuk mengetahui konsumen yang datang ke SPBU Pertamina Surya Sumantri (34-40120) dalam kurun waktu seminggu :

Tabel 1.1 Jumlah Konsumen yang Datang Pada Jam 15.00 – 16.00
Per tanggal 30 Oktober s/d 5 November 2017

Hari	Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jumat	Sabtu	Minggu
Motor	260	250	229	245	196	218	187
Mobil	85	78	83	78	63	69	57
Jumlah Kendaraan	345	328	312	323	259	287	244

Sumber : Hasil Observasi Penulis

Dapat dilihat dari data di atas bahwa SPBU Pertamina Surya Sumantri mengalami penumpukan konsumen yang datang pada hari Senin, sedangkan hari Minggu merupakan hari yang jumlah kedatangan konsumennya paling sedikit dibandingkan hari lainnya. Konsumen yang datang setiap hari relatif berfluktuasi, sehingga untuk mengantisipasinya perlu diperhatikan masalah

antrian yang mungkin terjadi. Oleh karena itu dapat dirumuskan beberapa pokok permasalahan dari penelitian yang akan dilakukan, yaitu:

1. Bagaimana penerapan sistem antrian oleh SPBU Pertamina (34-40120) tersebut dapat meminimumkan waktu tunggu?
2. Model antrian apa yang dapat digunakan untuk meminimumkan waktu tunggu?

1.3 Tujuan Penelitian

Sedangkan tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah sistem antrian saat ini dapat meminimumkan waktu tunggu di SPBU Pertamina (34-40120).
2. Untuk mengetahui model antrian manakah yang dapat digunakan untuk meminimumkan waktu tunggu di SPBU Pertamina (34-40120).

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan mampu memberikan kegunaan bagi berbagai pihak di antaranya bagi penulis sendiri, SPBU 34-40120, Fakultas, maupun pihak lain yang berkepentingan.

1. Bagi Penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh penulis semasa kuliah khususnya manajemen operasi dalam praktek di perusahaan dan

menambah pengetahuan mengenai model antrian mana yang tepat untuk menyelesaikan masalah antrian yang terjadi di SPBU 34-40120.

2. Bagi SPBU 34-40120 sebagai gambaran mengenai sistem antrian di SPBU 34-40120 selama ini sehingga dapat membantu pihak manajemen dalam mengambil keputusan dan memberi saran bagi pihak manajemen dalam merancang sistem antrian yang efektif dan efisien serta menentukan jumlah lini yang optimum untuk meningkatkan kinerja sistem antrian di SPBU 34-40120 tersebut.
3. Bagi Fakultas untuk melengkapi literatur di Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha sehingga dapat menjadi sumber bacaan yang bermanfaat bagi mahasiswa yang akan menyusun skripsi.
4. Bagi pihak lain yang berkepentingan untuk menambah pengetahuan bagi pihak lain mengenai penerapan model antrian dan sebagai bahan perbandingan dengan pengetahuan yang diperoleh pihak lain mengenai model antrian

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan sistematika yang ditulis dan disusun sebagai berikut:

- **BAB I. PENDAHULUAN**

Membahas tentang salah satu perusahaan BUMN, yaitu: Pertamina. Bahwa pentingnya perusahaan tersebut untuk memperhatikan masalah antrian yang terjadi guna meminimumkan waktu tunggu konsumen.

- **BAB II. LANDASAN TEORI**

Membahas tentang teori yang digunakan secara detail, yang bertujuan untuk memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi.

- **BAB III. OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Membahas tentang bagaimana penulis melakukan penelitian terhadap perusahaan, apa saja yang dilakukan dan prosesnya secara lebih detail.

- **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Membahas tentang masalah yang terjadi dan bagaimana proses penyelesaian atau solusi yang terbaik untuk dilakukan oleh SPBU Pertamina.

- **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Membahas tentang kesimpulan terhadap penelitian dan memberikan saran terhadap perusahaan apakah yang sebaiknya dilakukan untuk meminimumkan waktu tunggu konsumen.