

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Usaha Mikro Kecil dan Menengah atau yang biasa dikenal dengan singkatan UMKM tidak bisa dipungkiri adalah salah satu pilar utama yang menopang berjalannya roda perekonomian Indonesia. Menurut Keppres no 99 tahun 1998 pengertian usaha kecil adalah “Kegiatan ekonomi rakyat yang berskala kecil dengan bidang usaha yang secara mayoritas merupakan kegiatan usaha kecil dan perlu dilindungi untuk mencegah dari persaingan usaha yang tidak sehat.

Berdasarkan data Kementerian Koperasi dan UKM Republik Indonesia, Sensus Ekonomi dari Badan Pusat Statistik pada tahun 2018 menunjukkan besarnya kontribusi UMKM. Berikut ini sumbangan UMKM terhadap perekonomian Indonesia: UMKM menyerap hingga 97,0 persen dari total tenaga kerja. Angka ini meningkat dari tahun 2017 sebesar 0,47 persen. UMKM menyediakan hingga 99 persen dari total lapangan kerja, menyumbang 61,07 persen dari total PDB nasional, menyumbang 14,37 persen dari total ekspor, dan UMKM menyumbang 60,42 persen dari total investasi. (<http://www.depkop.go.id/data-umkm>)

Dalam UMKM tidak bisa kita lepaskan dari beberapa aspek terutama kegiatan operasional yang berjalan didalamnya. Kegiatan operasional ini perlu dikelola/*manage* untuk meraih hasil yang seoptimum mungkin. Maka dari itu proses manajemen dilakukan secara struktur untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Sebelum lebih lanjut perlu dipahami

pengertian terhadap kata manajemen itu sendiri. Menurut Sutawidjaya, Nawangsari, dan Djamil (2019) “Manajemen merupakan seni dimana kita dapat mengelola/menyelesaikan pekerjaan kita melalui kerja sama, koordinasi serta komunikasi dengan orang lain, sehingga manajemen sering diartikan sebagai seni dalam mengelola orang lain.”.

Manajemen ini merupakan kegiatan yang unik dimana tidak ada rumus pasti dimana objek yang dikelola akan pasti sukses. Manajemen adalah hal yang perlu digunakan sebagai fondasi dalam melakukan suatu kegiatan karena dengan adanya peranan manajemen, *output* yang dihasilkan bisa keluar secara optimum dengan pengorbanan/*input* tertentu. “

Operasi merupakan suatu aktivitas dari suatu organisasi atau perusahaan yang berhubungan dengan proses perubahan dari sumber-sumber kekuatan internal yang dimiliki oleh perusahaan menjadi keluaran atau output yaitu barang atau jasa. Manajemen operasi merupakan usaha-usaha pengelolaan secara optimum penggunaan berbagai sumber daya dalam perusahaan, yang terdiri dari peralatan, mesin-mesin, bahan mentah, tenaga kerja, material dan sebagainya dalam proses transformasi sumber daya tersebut menjadi produk berupa barang atau jasa.” (Sutawidjaya, Nawangsari, Djamil, 2019).

Manajemen Operasi ini penting adanya yang bertujuan menghemat biaya produksi baik barang maupun jasa yang berpengaruh dari segi ekonomis perusahaan. Manajemen operasi sangat penting untuk mencapai profit optimum dan keberlangsungan usaha. Apabila tempat usaha mempraktikkan kegiatan operasional yang efisien tentu akan berpengaruh

secara positif dengan perkembangan usaha tersebut. Teknologi juga adalah faktor yang tidak bisa dilepaskan dari performa yang optimum dalam pelaksanaan manajemen operasi. Teknologi tersebut akan dapat mempermudah transformasi *input* dan mungkin juga mengubah *output* yang diproduksi. Dengan adanya manajemen operasi juga dapat mengurangi tingkat risiko kegagalan operasi pasca tahapan produksi.

Untuk dapat mempertahankan pelanggan, memberikan pelayanan yang terbaik adalah yang selalu diusahakan sebuah organisasi. Pelayanan terbaik tersebut antara lain adalah memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu (mengantri) terlalu lama. Namun, pemberian layanan yang cepat ini memberikan dampak yang nantinya bisa menimbulkan biaya bagi organisasi, dikarenakan adanya penambahan fasilitas layanan. Maka dari itu, pelanggan dapat bertahan dibantu dengan layanan yang cepat. Dalam jangka panjang hal ini akan bisa memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Kebutuhan akan layanan yang melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas layanan menyebabkan munculnya antrian, sehingga kesibukan layanan membuat pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapat layanan. Pada beberapa kasus, adanya penambahan fasilitas layanan dapat diberikan dengan tujuan mengurangi antrian atau bisa mencegah dari munculnya antrian. Pengurangan keuntungan mungkin bisa terjadi sampai di bawah tingkat yang dapat diterima/diinginkan karena munculnya biaya dari memberikan pelayanan tambahan. Sebaliknya, pelanggan dapat hilang karena sering munculnya antrian yang panjang.

Pada penelitian ini, penulis akan membahas tentang model antrian dengan objek penelitian Toko YH. Alasan penulis dalam menetapkan Toko YH sebagai objek penelitian yang dipilih adalah karena penulis memiliki pengalaman bekerja paruh waktu sebelumnya di Toko YH sehingga koneksi dalam memperoleh data bisa menjadi lebih mudah dan penulis merasakan sendiri betapa lama dan tidak praktisnya proses pelayanan di Toko YH dan berdampak pada antriannya.

Toko YH ini berlokasi di Lumajang, Jawa Timur dimana toko ini bisa dikategorikan sebagai toko kelontong yang menjual berbagai macam produk. Permasalahan utama dari toko ini adalah selalu terjadinya penumpukan jumlah pembeli karena tidak adanya sistem antrian yang jelas sehingga setiap pembeli “rebutan” dan ingin dilayani terlebih dahulu. Kondisi ini menyebabkan waktu yang dihabiskan untuk pembeli saat menunggu mulai dari memberikan daftar pembelian hingga waktu pembayaran relatif lama. Kondisi ini diperparah karena proses pembayaran hanya dipegang oleh 1 orang dan proses kalkulasi harga dan pembayaran dilakukan per item sehingga memperlambat proses tiap pembeli.

Penulis termotivasi untuk mengangkat topik ini karena masalah perihal antrian ini sudah muncul selama 20 tahun atau lebih dan Toko YH ini tidak kunjung melakukan penyelesaian perihal masalah antrian ini sehingga konsumen menunggu untuk waktu yang sangat lama bahkan beberapa kali pelanggan mengeluh perihal antrian yang lama sehingga beberapa kali pelanggan menitipkan daftar belanja lalu ditinggal untuk berbelanja di tempat lain. Penulis berpikir bahwa jika penelitian ini

dilakukan maka setidaknya akan memberikan bantuan untuk Toko YH agar dapat menerapkan proses antrian.

Penulis memiliki harapan yaitu penelitian ini dapat berjalan berdasarkan rencana dan tidak muncul halangan yang berarti. Penelitian ini juga diharapkan dapat menemukan akar permasalahan dan diharapkan solusi dapat ditemukan dan tercapai. Oleh karena alasan tersebut maka penulis tertarik untuk membahas tentang toko YH dengan membahas solusi perihal waktu tunggu konsumen dengan sistem antrian yang lebih jelas dengan judul “ Analisis Model Teori Antrian M/M/s untuk Meminimumkan Waktu Tunggu Pelanggan di Toko YH” .

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan yang muncul pada toko sebenarnya ada dari berbagai aspek seperti dari segi pembukuan yang kurang praktis karena stok barang keluar dan masuk semua dikerjakan dengan sistem manual sehingga memungkinkan terjadinya kesalahan. Namun pada penelitian ini penulis akan lebih berfokus kepada permasalahan antrian yang penulis rasa paling berpengaruh terhadap toko YH itu sendiri. Jika sistem antrian diberlakukan maka akan menimbulkan kenyamanan yang dirasakan pelanggan ketika berbelanja dari aspek lamanya mengantri. Penulis menyantumkan data pendukung yang bertujuan untuk memberikan gambaran tentang masalah perihal antrian. Berikut adalah data awal jumlah pelanggan yang datang dalam rentang waktu 1 minggu terakhir ke toko YH tercatat dari tanggal 28 September – 3 Oktober 2020

Data awal hanya terdapat 1 minggu karena keterbatasan pengumpulan data terkendala oleh covid-19. Penulis perlu juga mengumpulkan data yang lain juga seperti profil toko dan permasalahan yang dialami oleh Toko YH melalui proses wawancara. Maka dari itu terdapat keterbatasan dalam data awal yang ada.

Data jumlah konsumen 28/9 - 3/10

	Kedatangan	Terlayani
Senin 28/9	91 orang	83 orang
Selasa 29/9	84 orang	78 orang
Rabu 30/9	82 orang	77 orang
Kamis 1/10	87 orang	78 orang
Jumat 2/10	92 orang	81 orang
Sabtu 3/10	98 orang	86 orang

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis merumuskan beberapa masalah diantaranya :

1. Bagaimana model antrian yang selama ini digunakan di Toko YH?
2. Bagaimana model antrian yang cocok untuk mengatasi permasalahan antrian di Toko YH?
3. Berapakah jumlah kasir yang tepat, efektif, dan efisien untuk mengurangi waktu tunggu konsumen?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, tujuan awal penulis dari diadakannya penelitian ini adalah

1. Menemukan model antrian yang digunakan selama ini di Toko YH
2. Menemukan model antrian yang cocok untuk mengatasi permasalahan antrian di Toko YH
3. Menemukan jumlah kasir yang tepat, efektif, dan efisien untuk mengurangi waktu tunggu konsumen

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat utama dari penelitian ini adalah bahwa penulis ingin agar waktu konsumen saat mengantri yang datang ke Toko YH datang bisa diminalisir seoptimum mungkin. Karena bisa saja dengan waktu menunggu yang lama, konsumen bisa menjadi kecewa dengan pelayanan dan bukan tidak mungkin beralih ke pesaing. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan toko YH untuk mencari opsi terbaik dalam permasalahan antrian.

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dari segi 2 aspek yaitu mencakup manfaat secara teoritis/akademis dan praktis/aplikatif. Dari aspek teoritis diharapkan bahwa penelitian ini dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang terutama bagi penulis yang akan membahas perihal teori antrian. Penelitian ini juga memberikan manfaat bagi penulis sendiri dari segi akademis dimana dengan melakukan penelitian ini maka penulis juga ikut belajar dalam proses menciptakan suatu sistem antrian yang cocok dan sesuai. Untuk aspek manfaat praktis, diharapkan bahwa penelitian ini dapat digunakan oleh toko YH itu sendiri sebagai sumber informasi dan saran untuk mengaplikasikan sistem antrian di toko mereka. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan dampak

baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kenyamanan pelanggan/konsumen saat berbelanja.

Setelah hasil penelitian diperoleh, diharapkan bahwa Toko YH akan mempertimbangkan untuk mengeluarkan kebijakan tentang antrian mereka dan bisa bermanfaat dalam mengurangi waktu tunggu konsumen yang datang ke Toko YH.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab I berisi pendahuluan yang isinya membahas mengenai latar belakang penulis dalam mengambil dan memilih topik penelitian mengenai teori antrian. Di dalam bab ini terdapat juga identifikasi masalah serta tujuan penelitian yang bisa didapat dari penelitian ini. Metode penelitian yang digunakan serta sistematika penulisan mengenai gambaran luas mengenai bab-bab yang ada di dalam penelitian ini juga termasuk dalam bab ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam Bab II penulis akan menyajikan kajian pustaka dimana didalamnya terdapat berbagai macam sumber atau referensi yang digunakan penulis selama proses penyusunan penelitian ini. Terdapat beberapa bagian yang akan dibahas dalam bab ini yaitu penjelasan manajemen secara umum, pengertian manajemen operasi secara luas, dan penjelasan tentang sistem antrian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab III berisikan metode atau teknik penelitian yang dipakai penulis secara lebih spesifik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah

penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian . Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan metode observasi yaitu mengamati kondisi yang ada lalu akan diolah menjadi data yang dibutuhkan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab IV berisi tentang hasil pengumpulan data yang sudah diolah dan telah mengalami analisis data dengan metode kualitatif. Dalam bab ini juga akan terdapat hasil akhir dimana hasil data yang diolah dengan rumus yang ada akan menghasilkan opsi terbaik tentang antrian yang bisa menjadi solusi

BAB V PENUTUP

Bab V berisi kesimpulan, saran, dan keterbatasan penelitian. Kesimpulan diperoleh dari data yang sudah dikumpulkan dengan cara observasi dan telah dibahas pada bab-bab sebelumnya. Saran akan berisi tentang hal-hal yang menurut penulis bisa dijadikan bahan perbaikan lewat hasil data yang dijelaskan penulis. Keterbatasan penelitian berisi halangan yang dialami oleh penulis selama proses pembuatan skripsi ini.