

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Adanya persaingan usaha yang semakin ketat tentunya menuntut setiap perusahaan untuk memiliki efisiensi dan efektivitas yang tinggi agar dapat tetap berdiri dan mampu bersaing dengan perusahaan yang memiliki usaha sejenis. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk dapat memberikan suatu pelayanan dan jasa yang baik, bahkan diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan mampu menerapkan strategi yang tepat dalam menjangkau pangsa pasar.

*Fiesta Steak Restaurant* adalah sebuah *take out restaurant* yang berlokasi di *Food Court* sebuah pusat perbelanjaan Jakarta. Menu yang ditawarkan adalah berbagai macam *hotplate steak* sapi lokal dan impor serta *steak* ayam dan *spaghetti*. Sistem pemesanan yang dilakukan adalah pelanggan melakukan pemesanan, kemudian membayar di kasir lalu membawa makanan menuju meja makan yang telah disediakan. Lokasinya yang strategis di pusat kota dan dekat dengan perkantoran dan universitas menyebabkan *counter* ini selalu ramai dikunjungi pelanggan khususnya pada jam-jam makan.

Namun, dalam menjalankan usahanya *counter* ini memiliki suatu permasalahan yang berhubungan dengan sistem antrian, khususnya pada jam-jam makan, dimana pelanggan yang datang tidak dapat langsung dilayani dan harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan makanan yang dipesan, sehingga terjadi antrian yang cukup panjang dengan jalur antrian yang tidak teratur di lokasi yang terbatas pula.

Antrian adalah sebuah fenomena umum yang selalu kita temukan dalam kehidupan sehari-hari, dimana antrian dalam sebuah sistem terjadi apabila pada satu waktu jumlah kebutuhan akan pelayanan melebihi kapasitasnya, sehingga terjadi ketidakseimbangan antara laju kedatangan dan laju pelayanan. Salah satu

unit pelayanan yang mendukung adalah fasilitas (loket) pembayaran dan pegawai yang bertugas pada *counter* tersebut, mengingat banyaknya antrian pelanggan ketika melakukan pembayaran dan menunggu pesanan. Apalagi merupakan hal yang wajar bila banyak pelanggan yang tidak suka menunggu terlalu lama. Jika antrian yang terjadi diabaikan, maka akan berpengaruh bagi produktivitas perusahaan dan juga bagi kepuasan pelanggan.

Tentunya untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik, maka perusahaan perlu memperhatikan hal-hal seperti jumlah kedatangan pelanggan, waktu pelayanan yang cepat, dan waktu antrian pelanggan yang singkat. Apabila unit pelayanan yang tersedia mencukupi kebutuhan pelanggan, maka antrian yang terjadi pun akan berkurang, dikarenakan lama dan panjang antrian sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas, maka perlu diketahui sistem antrian yang optimal, terutama unit pelayanannya karena dapat meminimasi ongkos dan meningkatkan keuntungan bagi perusahaan tanpa mengurangi kepuasan pelanggan.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Semakin banyaknya pelanggan yang datang pada jam-jam makan menyebabkan pelanggan yang datang tidak dapat langsung dilayani dan harus menunggu cukup lama untuk mendapatkan makanan yang dipesan, karena pada *counter* hanya tersedia 1 loket pembayaran dan hanya ada 3 orang pegawai yang membantu menyediakan makanan di *counter*, sehingga terjadi antrian yang cukup panjang dengan jalur antrian yang tidak teratur di lokasi yang terbatas.

Hal ini menyebabkan gangguan pada *counter-counter restaurant* lain yang terletak saling bersebelahan, karena panjang antrian pelanggan yang datang menutupi *counter-counter* tersebut dan mengacaukan transaksi yang terjadi pada *counter-counter* tersebut, bahkan sampai menghalangi jalur lalu lintas pengunjung. Dan bukan tidak mungkin perusahaan akan kehilangan pembeli dan beralih ke *counter restaurant* lain.

Oleh karena itulah, maka perlu dilakukan simulasi dengan menggunakan PROMODEL untuk mengetahui keadaan sistem antrian yang optimal, seperti jalur antrian yang benar, jumlah unit pelayanan yang optimal, kemungkinan penambahan loket pembayaran dan pegawai yang bertugas untuk melayani pelanggan, sehingga dapat mengurangi jumlah antrian pelanggan dan lamanya waktu antrian pelanggan serta dapat mengurangi waktu menganggur pegawai yang bertugas, meningkatkan produktivitas perusahaan, dan meminimasi kerugian.

### **1.3 Pembatasan Ruang Lingkup Penelitian dan Asumsi**

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pembatasan ruang lingkup penelitian dan asumsi-asumsi, karena keterbatasan waktu yang ada dan agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah, sehingga menghindari terjadinya penyimpangan dari tujuan yang telah ditetapkan.

#### **1.3.1 Pembatasan Ruang Lingkup Penelitian**

Pembatasan ruang lingkup penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian hanya dilakukan pada bagian *counter*.
2. Hanya mengamati jenis makanan *hot plate*.
3. Penelitian dilakukan mulai tanggal 12 Juni 2006 sampai dengan 25 Juni 2006.
4. Penelitian dilakukan selama jam buka sampai dengan tutup setiap harinya, yaitu mulai pukul 10.00 – 22.00.
5. *Crew kitchen* diamati hanya untuk menyiapkan *hot plate*.
6. Dalam memperhitungkan biaya operasional hanya memperhitungkan faktor biaya tenaga kerja dan depresiasi mesin.

#### **1.3.2 Asumsi**

1. Kecepatan pelayanan kasir loket pembayaran dan pegawai yang bertugas lainnya diasumsikan sama.
2. Tidak menginginkan perubahan jumlah sumber daya.
3. Pelanggan yang datang dianggap tak terbatas.

4. Sampel yang digunakan dianggap mewakili sistem yang ada.
5. Kondisi yang akan datang dianggap sama dengan atau mengikuti kondisi seperti saat penelitian ini dilakukan.

#### **1.4 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dikemukakan, maka penulis merumuskan masalah-masalah tersebut sebagai berikut :

1. Bagaimana performansi sistem antrian yang berlangsung saat ini?
2. Model antrian yang bagaimana yang sebaiknya diterapkan perusahaan agar performansi sistem dapat ditingkatkan?
3. Bagaimana sensitivitas model antrian usulan?
4. Apa dampak penerapan model antrian usulan?

#### **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui performansi sistem antrian yang berlangsung saat ini.
2. Mengetahui model antrian yang sebaiknya diterapkan perusahaan agar performansi sistem dapat ditingkatkan.
3. Mengetahui sensitivitas model antrian usulan.
4. Mengetahui dampak penerapan model antrian usulan.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

##### **Bab 1 Pendahuluan**

Berisi tentang latar belakang masalah yang merupakan gambaran ringkas dan pernyataan mengenai masalah yang dihadapi oleh objek yang diteliti, identifikasi masalah berisi uraian mengenai masalah yang dihadapi dan faktor-faktor yang berpengaruh, pembatasan masalah beserta asumsi-asumsi yang menunjukkan fokus ruang lingkup penelitian, perumusan masalah yang berisi pertanyaan atau pernyataan mengenai masalah yang akan diselesaikan,

dan sistematika penulisan cara penyusunan laporan yang merupakan gambaran umum isi laporan ini.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Berisi tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yang digunakan sebagai dasar pemikiran atau acuan konseptual dalam melakukan analisis dan memecahkan permasalahan yang ada.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Berisi urutan-urutan sistematis langkah-langkah yang harus dilakukan dari awal penelitian hingga dihasilkannya solusi bagi permasalahan yang diteliti.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Berisi data umum perusahaan yang diteliti, struktur organisasi beserta deskripsi jabatannya, data jumlah kedatangan pelanggan, dan data kecepatan pelayanan *crew* yang diperlukan dalam penelitian.

### **Bab 5 Pengolahan dan Analisis Data**

Berisi seluruh pengolahan data hasil penelitian dan analisis dari hasil pengolahan data agar data-data yang telah ada menjadi lebih jelas setelah dilakukan penganalisaan.

### **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Berisi kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian di perusahaan dan saran-saran penulis untuk memperbaiki sistem yang dipakai perusahaan saat ini.