

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Salah satu kejadian dalam kehidupan sehari-hari yang sering terjadi adalah kejadian menunggu. Kejadian ini biasa terjadi jika kebutuhan pada suatu pelayanan melebihi permintaan yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat pada saat terjadi baris tunggu dari pelanggan maupun komponen atau mesin-mesin yang menunggu pelayanan, karena pada saat itu bagian pelayanan sedang melayani pelanggan yang lain sehingga tidak mampu melayani pada saat yang bersamaan.

Dalam kehidupan sehari-hari sering ditemukan banyak antrian pada tempat-tempat tertentu, baik skala kecil maupun skala besar yang membutuhkan penyelesaian serta solusi yang optimal. Menurut Dimiyati dan Tjutju (2004) teori antrian adalah teori yang menyangkut studi matematis dari antrian-antrian atau baris-baris penunngguan. Pengguna fasilitas atau pelanggan datang dengan waktu yang acak, tidak teratur dan tidak dapat segera dilayani sehingga mereka harus menunggu cukup lama. Oleh karena itu, penyedia layanan diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggannya agar para pelanggan tidak harus menunggu cukup lama untuk memperoleh pelayanan.

Antrian dapat ditemukan pada beberapa fasilitas pelayanan umum dimana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari mulai proses kedatangan, memasuki antrian dan menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung sampai pada berakhirnya pelayanan. Pelaku-pelaku utama dalam sebuah situasi antrian adalah pelanggan (*customer*) dan pelayan (*waiters*). Dalam model antrian, interaksi antara pelanggan dan pelayan berkaitan dengan periode waktu yang diperlukan pelanggan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan. Jadi, dari sudut pandang kedatangan pelanggan yang diperhitungkan adalah interval waktu yang memisahkan

kedatangan yang berturut-turut. sedangkan dalam pelayanan, yang diperhitungkan adalah waktu pelayanan per pelanggan.

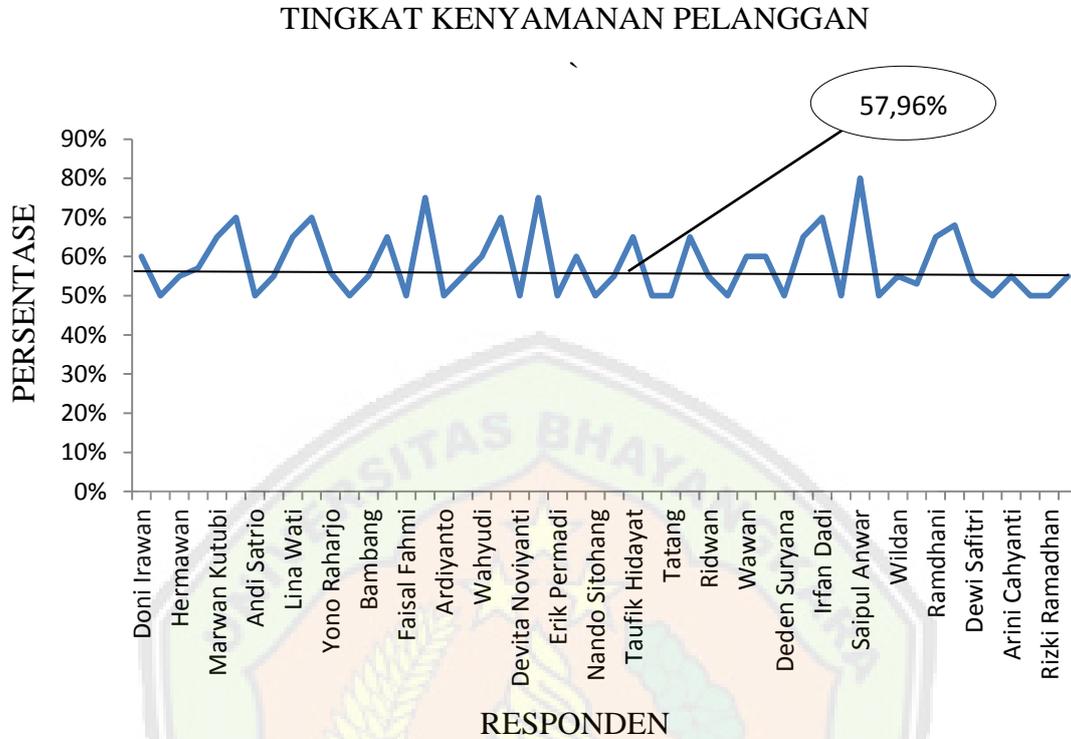
Meningkatnya kompetisi yang mengarah pada pemenuhan tuntutan kebutuhan konsumen baik secara kualitas maupun kuantitas menyebabkan dunia usaha harus terus berjuang meningkatkan pelayanan dan fleksibilitasnya untuk dapat beradaptasi dan berinovasi secara cepat dan tepat. Salah satu hal penting dalam sebuah instansi pelayanan yang langsung berhubungan dengan pelanggan adalah bagian fasilitas pelayanan. Waktu mengantri yang terlalu panjang dapat mengakibatkan pelanggan tidak mau untuk berkunjung kembali dimasa yang akan datang, di sisi lain bila tidak ada antrian tenaga kerja bagian fasilitas pelayanan banyak yang menganggur dan akan menyebabkan kerugian secara implisit bagi perusahaan.

Salah satu contoh antrian dalam kehidupan nyata dapat ditemukan pada Bengkel Mobil Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bulak Kapal Bekasi yang merupakan salah satu pelayanan umum yang bergerak di bidang jasa pelayanan perbaikan dan *service* berkala. Selain melayani pelanggan dalam melakukan perbaikan dan perawatan mobil, di bengkel ini juga menyediakan *spare part* yang di butuhkan saat *service* mobil, serta melayani penjualan mobil mitsubishi.

PT. Sun Star Motor Bekasi beroperasi pada hari senin s/d sabtu, hari senin s/d jumat buka pada pukul 08.30 tutup pada pukul 16.30, hari sabtu buka pukul 08.30 dan tutup pada pukul 15.00. untuk pelanggan yang akan *service* mobil, pendaftaran pada hari senin s/d jum'at rata-rata tutup pada pukul 14.30, sedangkan pada hari sabtu rata-rata tutup pada pukul 12.00 tergantung pada kondisi pelanggan yang telah masuk.

Pemilihan Bengkel ini karena saat observasi terjadi antrian dan di iijinkan mengadakan penelitian. Pelanggan yang datang mendaftar terlebih dahulu, kemudian menunggu untuk dilayani sampai waktu giliran antriannya telah tiba. Di bengkel terdapat hal yang cukup menarik perhatian yaitu ketika terjadi antrian pada waktu-waktu tertentu, masalah yang sering ditimbulkan dari kejadian itu adalah ketidaknyamanan atau

ketidaksabaran pelanggan untuk mengantri karena harus menghabiskan waktu yang cukup lama dalam situasi yang belum pasti.



Gambar 1.1 Grafik Hasil Tingkat Kenyamanan Pelanggan

Sumber : Pengolahan Data 2017

KETERANGAN :

INTERPRESTASI BERDASARKAN INTERVAL	
0 - 19,99%	SANGAT TIDAK NYAMAN
20 - 39,99%	TIDAK NYAMAN
<b>40 - 59,99%</b>	<b>RAGU-RAGU</b>
60 - 79,99%	NYAMAN
80 - 100%	SANGAT NYAMAN

Waktu merupakan sumber daya yang sangat berharga, maka efisiensi dalam pelayanan pada waktu-waktu tertentu merupakan hal yang sangat penting, oleh karena itu penulis tertarik untuk menganalisis mengenai model antrian dalam penelitian yang berjudul “**Analisis Optimalisasi Waktu Pelayanan Service Mobil Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi Dengan Menggunakan Metode Antrian**”.

Tabel 1.1 Data Antrian Pelanggan  
Periode Januari 2017 - Juni 2017

BULAN	JUMLAH MOBIL (UNIT)	WAKTU RATA-RATA PELANGGAN MENUNGGU ANTRIAN (JAM)
JANUARI	337	2,13
FEBRUARI	294	1,06
MARET	332	2,26
APRIL	325	2,18
MEI	300	1,32
JUNI	315	1,93

Sumber : Pengolahan Data 2017

## 1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang, grafik dan data diatas identifikasi masalah pada Bengkel Mobil Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi adanya pelanggan yang menunggu antrian yang cukup lama untuk dilayani, sehingga membuat ketidaknyamanan pelanggan, rata-rata tingkat kenyamanan pelanggan hanya 57,96%, sedangkan untuk rata-rata pelanggan menunggu antrian pada bulan januari selama 2,13 jam, bulan februari 1,06 jam, bulan maret 2,26 jam, bulan april 2,18 jam, bulan mei 1,32 jam dan bulan juni selama 1,93 jam. Berdasarkan hal tersebut maka penulis tertarik untuk membuat analisis model antrian pada bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi agar pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem antrian yang ada di bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi?
2. Berapa lama waktu yang dihabiskan oleh seorang pelanggan dalam menunggu antrian di PT. Sun Star Motor Bekasi?
3. Apakah tingkat pelayanan di bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi sudah optimal?

### **1.4 Batasan Masalah**

Agar penelitian ini sesuai dengan yang direncanakan, maka perlu dibuat batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan pada bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Jl. IR. H. Juanda No.35 Bulak Kapal Bekasi 17111
2. Penelitian dilakukan hanya pada layanan service berkala normal (10.000 km – 30.000 km) mobil mitsubishi pajero sport
3. Pencatatan antrian dilakukan hanya pada servis mobil yang pada hari itu datang dan hari itu juga selesai

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Untuk Mengetahui sistem antrian yang saat ini digunakan pada bengkel mobil mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi.
2. Untuk Mengetahui berapa lama waktu yang dihabiskan oleh pelanggan dalam menunggu antrian di PT. Sun Star Motor Bekasi.
3. Untuk Mengetahui apakah tingkat pelayanan di PT. Sun Star Motor Bekasi sudah optimal.

## 1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai sistem antrian di PT. Sun Star Motor Bekasi.
2. Dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi PT. Sun Star Motor Bekasi.

## 1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

### 1.7.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bengkel Mobil Mitsubishi PT. Sun Star Motor Jl. IR. H. Juanda No.35 Bulak Kapal Bekasi 17111.

### 1.7.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 1 September 2017 sampai 30 September 2017 (1 Bulan), pengambilan data waktu kedatangan pelanggan dan pelayanan service diambil selama 1 minggu yaitu :

1. Hari Senin tanggal 4 September 2017 pukul 08:30 s/d 16:30.
2. Hari Selasa tanggal 5 September 2017 pukul 08:30 s/d 16:30.
3. Hari Rabu tanggal 6 September 2017 pukul 08:30 s/d 16:30.
4. Hari Kamis tanggal 7 September 2017 pukul 08:30 s/d 16:30.
5. Hari Jum'at tanggal 8 September 2017 pukul 08:30 s/d 16:30.
6. Hari Sabtu tanggal 9 September 2017 pukul 08:30 s/d 15:00.

## 1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

### 1. Penelitian Kepustakaan

Penelitian dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku kepustakaan (*literature*) dan berbagai jenis sumber data lainnya yang bersifat teoritis, yang faktual serta berhubungan dengan masalah yang teliti.

## 2. Penelitian Lapangan

Penelitian dilakukan dengan mendatangi secara langsung tempat-tempat yang menjadi obyek penelitian. Kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

### a) Wawancara

Merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab kepada pihak Bengkel Mobil Mitsubishi PT. Sun Star Motor Bekasi permasalahan perusahaan dalam menentukan strategi terbaik yang dapat diterapkan perusahaan guna meminimalisasi biaya dan meningkatkan efektifitas pelayanan.

### b) Observasi

Merupakan suatu cara pengumpulan data untuk mencari masalah-masalah yang tidak dapat ditemukan dengan menggunakan wawancara. Observasi dilakukan untuk menentukan indikasi-indikasi yang sesuai dengan konsep penelitian.

## 1.8.2 Jenis data dan pengumpulan data

Dalam pengumpulan data ini akan menggunakan sumber dan metode pengumpulan data sebagai berikut :

### a.) Data primer

Adalah data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data umum perusahaan
2. Urutan proses yang dilakukan
3. Waktu dari masing-masing proses yang dilakukan
4. Data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini

b.) Data sekunder

Adalah data yang berasal dari sumber-sumber lain dari obyek penelitian yang dalam hal ini di maksud untuk menggali teori yang mendukung penelitian dalam memecahkan masalah. Data ini diperoleh dari laporan atau referensi yang berhubungan dengan penelitian.

## **1.9 Sistematika Penelitian**

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran secara menyeluruh masalah yang akan di bahas dalam skripsi ini, maka penulis membuat sistematika sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Pada bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian.

### **BAB 2 LANDASAN TEORI**

Pada bab ini berisi tentang teori-teori yang digunakan antara lain sebagai pedoman dalam memecahkan permasalahan dalam skripsi ini.

### **BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini berisi metode penelitian, metode pengumpulan data, dan pengolahan data.

### **BAB 4 ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan sebagai jawaban dari permasalahan.

## **BAB 5          PENUTUP**

Penutup berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan saran. Bagian akhir dari skripsi ini adalah daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Daftar pustaka berisikan sumber referensi mengenai penelitian atau tulisan untuk kemajuan ilmu pengetahuan dan memberikan wawasan bagi pembacanya.

