

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam dunia usaha, bertambahnya konsumen berarti bertambah pula transaksi usaha yang menyebabkan jumlah antrian yang memanjang. Umumnya, tiap orang pernah mengalami peristiwa ini dalam hidupnya, karena antrian sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap orang. Meskipun antrian sudah menjadi hal yang biasa, dalam kondisi tertentu pelanggan harus menunggu dalam waktu yang bervariasi, ada yang sebentar, ada yang lama, bahkan ada yang sangat lama, sehingga menimbulkan keresahan. Para *manager* dituntut untuk berpikir bagaimana cara agar konsumen tidak perlu menunggu lama, sehingga pemahaman mengenai teori antrian pun sangat dibutuhkan dalam mengambil keputusan mengenai model antrian yang paling tepat untuk menunjang kelancaran operasi perusahaan.

Dewasa ini, jumlah produksi kendaraan bermotor semakin meningkat, disebabkan oleh tingginya jumlah permintaan pelanggan setiap tahun. Tercatat peningkatan sepeda motor di Jawa Barat, sebanyak 13,725,590 juta unit. Sementara di kabupaten Bekasi sendiri di angka 1,231,699 juta (BPS, 2016). Dengan bertambahnya jumlah sepeda motor di setiap tahunnya, maka jumlah antrian di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum akan memanjang. Sebagai contoh SPBU Pusaka Rakyat yang setiap harinya selalu terjadi antrian panjang di jam-jam sibuk. SPBU Pusaka Rakyat ini menjadi satu-satunya SPBU yang cukup sering didatangi pelanggan atau masyarakat, karena terletak di jalur yang strategis atau sering dilewati masyarakat Bekasi yang bekerja ke Jakarta dan bagi masyarakat setempat yang ingin beraktivitas setiap harinya.

Pelayanan yang baik sangat penting diterapkan oleh perusahaan untuk selalu mengambil hati konsumen, karena pelayanan yang baik diharapkan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Pemandangan mengantri di Indonesia sangat sering kita lihat. Antrian terjadi karena keterbatasan kapasitas pelayanan. Antrian yang terlalu panjang dapat merugikan pelanggan maupun penyedia layanan jasa. Hal ini terjadi apabila terdapat pelanggan yang tidak sabar mengantri karena

menunggu terlalu lama sehingga memutuskan untuk meninggalkan antrian (Febriani dan Sahid, 2018).

SPBU Pusaka Rakyat ini menyediakan satu jalur fasilitas pengisian bahan bakar untuk pengendara motor, dengan jenis bahan bakar Pertamina, Pertalite dan Premium. Pada satu jalur fasilitas ini terdapat satu *operator*, diharapkan dapat mengurangi masalah antrian ketika pelanggan datang pada saat tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Namun, seiring dengan kemajuan jaman di segala sektor yang menyebabkan pengguna sepeda motor saat ini mengalami peningkatan dan keinginan pelanggan yang sama saat ingin memenuhi kebutuhan akan bahan bakar pada saat-saat tertentu dapat menyebabkan antrian, karena jumlah fasilitas yang kurang untuk memenuhi pelayanan pelanggan. Akibat dari kurang optimalnya pelayanan pada antrian tersebut yaitu, terlihat beberapa konsumen mengeluh karena antrian yang panjang.

Untuk mencegah timbulnya antrian atau mengurangi antrian yang panjang adalah dengan menggunakan cara, menganalisis sistem antrian SPBU Pusaka Rakyat dengan menerapkan teori antrian. Analisis dapat dilakukan dengan mengadakan penelitian dimana antrian yang panjang terjadi, bertujuan agar keputusan yang diambil dari hasil analisis dapat berlaku untuk berbagai kondisi pelayanan, sehingga analisis dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk menyelesaikan masalah dengan lebih optimal agar pelanggan yang datang lebih nyaman dan pelanggan yang datang akan lebih banyak lagi yang mengisi di SPBU Pusaka Rakyat sehingga akan meningkatkan kepuasan pelanggan dari segi waktu dan pelayanan akan lebih cepat dan berkurangnya antrian yang panjang. Penulis menganalisis hanya pada jalur antrian sepeda motor di SPBU Pusaka Rakyat menggunakan model antrian *single channel single phase* dengan disiplin antrian *first in first out* dimana pelanggan yang datang lebih awal akan dilayani terlebih dahulu oleh *operator* SPBU, untuk menganalisis dibutuhkan data awal kedatangan pelanggan pada pengisian bahan bakar sepeda motor. Berikut di bawah ini data kedatangan pelanggan selama 4 minggu dalam 8 jam kerja di SPBU Pusaka Rakyat pada tabel 1.1.

Tabel. 1.1 Data kedatangan pelanggan SPBU Pusaka Rakyat

No	Hari	Tanggal	Kedatangan	Total Jam
			Pelanggan (Unit)	Kerja
1	Senin	25/03/2019	392	8 Jam
2	Selasa	26/03/2019	374	
3	Rabu	27/03/2019	357	
4	Kamis	28/03/2019	341	
5	Jumat	29/03/2019	322	
6	Sabtu	30/03/2019	388	
7	Minggu	31/03/2019	331	
8	Senin	01/04/2019	412	
9	Selasa	02/04/2019	377	
10	Rabu	03/04/2019	362	
11	Kamis	04/04/2019	379	
12	Jumat	05/04/2019	338	
13	Sabtu	06/04/2019	383	
14	Minggu	07/04/2019	364	
15	Senin	08/04/2019	420	
16	Selasa	09/04/2019	380	
17	Rabu	10/04/2019	382	
18	Kamis	11/04/2019	385	
19	Jumat	12/04/2019	346	
20	Sabtu	13/04/2019	399	
21	Minggu	14/04/2019	368	
22	Senin	15/04/2019	396	
23	Selasa	16/04/2019	379	
24	Rabu	17/04/2019	366	
25	Kamis	18/04/2019	398	
26	Jumat	19/04/2019	359	
27	Sabtu	20/04/2019	409	
28	Minggu	21/04/2019	345	
Total			10452	8 Jam

Sumber : Pengolahan Data (2019)

Berdasarkan data yang ada pada tabel 1.1 diatas merupakan data kedatangan pelanggan selama 4 minggu dari tanggal 25 Maret 2019 sampai dengan 21 April 2019 dengan total keseluruhan 10,452 orang dan untuk melihat permasalahan

antrian yang ada seperti panjang antrian pelanggan, jumlah pelanggan keluar antrian dari 7 hari dan berikut di bawah ini tabel 1.2.

Tabel 1.2 Antrian Pelanggan dan Jumlah Pelanggan Keluar Antrian

Hari	Rata-Rata Panjang Antrian Pelanggan	Rata-Rata Jumlah Pelanggan Keluar Antrian	Rata-Rata Waktu Menunggu (Menit)	Rata-Rata Waktu Pelayanan Per Orang (Menit)
Senin	50	13	58,8	1,18
Selasa	42	7	53,3	1,26
Rabu	41	7	53,2	1,29
Kamis	46	9	58,75	1,27
Jumat	46	7	65,2	1,41
Sabtu	54	10	65,48	1,21
Minggu	54	8	73,6	1,36
Total	333	61	369,58	8,98
Rata-Rata	47,5	8,7	52,6	1,28

Sumber : Pengolahan Data (2019)

Kesimpulan dapat ditarik dari Tabel 1.2. di atas dari total satu minggu kerja dengan rata-rata panjang antrian pelanggan total selama satu minggu yang sudah dirata-rata dari total empat minggu adalah 333 dengan rata-rata panjang antrian 47,5 dan rata-rata jumlah pelanggan keluar antrian dengan total selama satu minggu yang sudah dirata-rata dari total empat minggu adalah 61 dengan rata-rata pelanggan keluar antrian sebanyak 8,7 dan rata-rata waktu menunggu dengan total selama satu minggu yang sudah dirata-rata dari total empat minggu adalah 369,58 dengan rata-rata waktu menunggu 52,6 menit dan untuk rata-rata waktu pelayanan per orang dengan total selama satu minggu yang sudah dirata-rata 8,98 menit dan untuk rata-rata waktu pelayanan per orang sebanyak 1,28 menit.

Berdasarkan tabel 1.2. di atas terlihat permasalahan panjang antrian, karena itu alasan mengapa peneliti memilih SPBU Pusaka Rakyat yaitu karena SPBU Pusaka Rakyat mempunyai masalah tingkat antrian dan juga diperlukan analisis teori antrian sehingga dapat diketahui kondisi sebelum dan sesudah penerapannya dengan begitu dapat diketahui pula manfaat yang diperoleh. Berdasarkan data di

atas panjang antrian dan pelanggan keluar antrian oleh karena itu penulis menemukan permasalahan untuk dianalisis yaitu dari panjang antrian yang terlalu panjang yang berakibat lamanya waktu pelayanan sehingga pelanggan mengeluhkan waktu pelayanan yang terlalu panjang akibat tidak optimalnya pelayanan yang ada satu jalur sehingga menimbulkan antrian yang memanjang dan penulis mengidentifikasi menjadi dua permasalahan yang pertama terjadinya antrian yang panjang pada jalur antrian sepeda motor dan yang kedua waktu pelayanan yang terlalu lama akibat panjangnya antrian dan untuk itu tujuan penulis menganalisis di SPBU Pusaka Rakyat khususnya pada jalur antrian sepeda motor adalah mengetahui jumlah jalur pelayanan yang optimal dan dapat mengetahui waktu pelayanan yang optimal dengan cara analisisnya menggunakan cara *Multi Channel Single Phase* setelah itu diharapkan setelah dianalisis bisa mengurangi antrian dan pelanggan yang datang akan semakin bertambah yang datang ke SPBU Pusaka Rakyat. Dengan adanya permasalahan seperti di atas maka perlu diperbaiki dengan menggunakan teori antrian. Untuk itu penulis tertarik untuk menganalisa mengenai model antrian yang hasilnya dapat disajikan dalam penelitian yang berjudul **“OPTIMALISASI SISTEM LAYANAN DENGAN TEORI ANTRIAN PADA SPBU PUSAKA RAKYAT”**

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang di atas maka dapat diketahui identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelayanan yang ada pada jalur sepeda motor kurang optimal dalam melayani konsumen, karena hanya ada satu jalur pelayanan sehingga sering terjadinya antrian panjang.
2. Panjangnya antrian di jalur sepeda motor mengakibatkan calon pelanggan pergi dari antrian, dan lamanya waktu pelayanan menimbulkan keluhan dari pelanggan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Berapa jumlah jalur pelayanan pada jalur sepeda motor yang optimal di SPBU Pusaka Rakyat ?
2. Berapa lama waktu pelayanan dan waktu tunggu konsumen yang optimal di SPBU Pusaka Rakyat ?
3. Berapa perbandingan jalur antrian sepeda motor sebelum dan sesudah penerapan teori antrian *Multi Channel Single Phase* ?

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui jumlah jalur pelayanan yang optimal pada jalur sepeda motor di SPBU Pusaka Rakyat.
2. Mengetahui berapa lama waktu pelayanan dan waktu tunggu konsumen yang optimal di SPBU Pusaka Rakyat.
3. Mengetahui berapa perbandingan jalur antrian sepeda motor sebelum dan sesudah penerapan teori antrian *Multi Channel Single Phase*.

1.5 Batasan Masalah

Mengingat akan keterbatasan waktu, tenaga, serta biaya, maka ruang lingkup permasalahan pada penelitian ini dibatasi oleh :

1. Perhitungan dilakukan pada penelitian ini berdasarkan teori antrian.
2. Jumlah kendaraan yang melakukan pengisian bahan bakar minyak di SPBU Pusaka Rakyat.
3. Penelitian ini hanya dilakukan di jalur sepeda motor dengan menggunakan data selama satu bulan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini dilakukan bagi para pihak antara lain :

1 Manfaat Bagi Peneliti

- a. Kesempatan untuk mengadakan penelitian sebagai syarat penulisan skripsi untuk menyelesaikan program strata satu (S1).
- b. Mengetahui waktu pelayanan dan menunggu dalam sebuah data antrian.
- c. Membawa wawasan, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman kerja nyata.

2 Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai bahan perkembangan atau masukan untuk perusahaan.
- b. Agar dapat menentukan waktu pelayanan yang lebih optimal.

3 Manfaat Bagi Pembaca

- a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat berguna untuk menambah pengetahuan bagi pembaca.
- b. Menjadi referensi bagi pembaca mengenai kualitas pelayanan.

1.7 Tempat Dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian ini dilaksanakan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Pusaka Rakyat, Desa Pusaka Rakyat, Kecamatan Tarumajaya, Kabupaten Bekasi, Provinsi Jawa Barat. Waktu penelitian yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 25 Maret – 21 April 2019, dan diambil selama 8 Jam Kerja.

1.8 Metode Penelitian

1. Metode Observasi

Proses pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara langsung mengenai Sistem Antrian di SPBU Pusaka Rakyat.

2. Metode Wawancara

Metode wawancara bertujuan untuk mengetahui informasi sistem dengan mengadakan tanya jawab kepada penanggung jawab SPBU

3. Studi Pustaka

Dalam metode ini penulis mengambil data sebagai bahan acuan teori dari buku-buku, jurnal *e-book*, dan *literature-literature* yang berhubungan dengan pembahasan pada skripsi ini.

1.9 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memberikan gambaran tentang isi penelitian ini, maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menyajikan pengantar terhadap masalah yang akan dibahas yang terdiri dari latar belakang, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menyajikan tinjauan pustaka yang berisikan teori-teori dan pemikiran yang digunakan sebagai landasan serta pemecahan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisikan tentang bagaimana data penelitian diperoleh serta bagaimana menganalisa data. Oleh karena itu pada bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, diagram alir, dan analisa.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian serta pengolahan atau perhitungan data dan analisa terhadap hasil-hasil yang diperoleh pada bab-bab sebelumnya.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan, analisa data serta saran-saran yang bisa diberikan berdasarkan penelitian yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

Memuat berbagai referensi buku, jurnal dan lain-lain yang digunakan dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.

