

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dunia perkulineran pada era globalisasi semakin meningkat. Seiring berjalannya waktu, di era globalisasi teknologi sangat penting bagi kehidupan karena mempermudah konsumen mendapatkan informasi apapun mengenai kebutuhannya atau produk yang akan di beli. Pada saat ini dunia perkembangan teknologi salah satunya adalah internet. Menurut Yusuf *et al.*, (2019:248) internet merupakan singkatan dari inter-networking yang apabila diartikan dalam Bahasa Indonesia berarti rangkaian komputer yang terhubung di dalam beberapa rangkaian jaringan. Internet merupakan salah satu hasil dari kecanggihan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi buatan manusia.

Bakso Gepeng Pak Wanuri merupakan salah satu inovasi penyajian bakso dengan kandungan yang bergizi dengan menggunakan daging pilihan tanpa urat dan bahan pengawet. Berdasarkan survai di daerah Duren Sawit bakso gepeng belum ada yang menjualnya, sehigga keluarga saya membuat inovasi dengan keahliannya atau skill nya yaitu usaha kuliner bakso gepeng dan bakso tersebut mudah basi karena tidak menggunakan bahan pengawet atau bahan yang berbahaya.

Salah satu kuliner yang sangat di minati dan disukai oleh semua kalangan masyarakat adalah bakso. Bakso merupakan makanan yang sudah banyak di gemari oleh masyarakat dengan harga merakyat yang rasanya lezat, dan enak. Peningkatan layanan makanan yang ada di warung bakso menimbulkan persaingan yang kuat sehingga seorang peneliti menawarkan produk yang berbeda dari biasanya yaitu "Bakso Gepeng Pak Wanuri" dengan bahan baku yang di gunakan dengan bahan dasar daging sapi.

Penempatan lokasi usaha yang strategis dituntut dan sangat penting sebagai salah satu bentuk pelayanan bagi pelanggan agar konsumen dapat dengan mudah menjangkau produk yang ditawarkan. Tempat usaha "Bakso Gepeng Pak Wanuri, Klender" ini di Jalan Naga Raya 1 dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut strategis.

Dalam kehidupan sehari-hari biasanya terjadi peristiwa antrian pada setiap rumah makan dalam menunggu barisan untuk menunggu dilayani. Menurut

Gunawan *et al.*, (2022:129) Antrian adalah saat pelanggan dilayani, menunggu layanan saat penyedia layanan (server) sedang sibuk, menerima layanan dan meninggalkan sistem demi layanan. Dalam tujuan mempertahankan pelanggan, suatu perusahaan khususnya yang bergerak dibidang jasa selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang cepat agar pelanggan tidak terlalu lama mengantri yang mengakibatkan rasa jenuh dan bosan. Namun,, pemberian layanan yang cepat berdampak pada peningkatan biaya operasional karena bertambahnya fasilitas layanan.

Menurut Rangkuti (2019:291) proses antrian dapat diartikan sebagai suatu proses yang berhubungan dengan pertibaan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam satu baris (antrian) dan jika semua pelayan sibuk, akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Sebuah sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayan, dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para pelanggan. Antrian dapat terjadi karena jumlah pelanggan yang membutuhkan pelayanan melebihi kapasitas pelayanan. Terdapat dua jenis pola kedatangan pelanggan ke dalam sistem antrian, yaitu pelanggan yang datang secara individu dan sekelompok pelanggan yang datang secara bersamaan dalam satu waktu ke dalam sistem antrian.

Menurut Mustanir (2022:11) pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, pembentukan budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi terhadap pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintah serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut Aisa *et al* (2019:106) Sistem pelayanan offline dibakso gepeng Pak Wanuri yaitu dengan menghampiri pelanggan atau pengunjung dan mencatat pada kertas, kemudian mengantarkan pesanan ke bagian pelayanan sehingga memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu dibutuhkan sistem pelayanan secara online untuk dapat mempercepat proses penyampaian daftar pesanan pelanggan.

Era modern yang serba praktis menuntut setiap orang untuk dapat memanfaatkan waktu dengan sebaik-baiknya. Oleh karena itu, bisnis kuliner saat ini menjadi bisnis yang sangat potensial untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

yang memiliki sedikit waktu atau sibuk dengan pekerjaan. Solusinya sepertinya bisnis kuliner dengan sistem fast food. Gaya hidup masyarakat modern, mengutamakan sesuatu agar segala sesuatu serba cepat dan praktis, seperti membeli makanan dan minuman yang sudah tersedia di lingkungan masyarakat.

Salah satu orang Indonesia yang berkecimpung di industri kuliner, yang merupakan salah satu perusahaan yang berkembang pesat, dan saat ini sedang mengalami banyak persaingan. Dapat menyaksikan persaingan yang ketat, karena semakin banyak pemasok bisnis kuliner menawarkan dan produk yang sama, tetapi ada perbedaan layanan bisnis kuliner dan harga.

Semakin banyaknya persaingan pada dunia perkulineran maka dari sebagian perusahaan menggunakan proses pemesanan secara online. Dengan adanya proses secara online maka kinerja ini terus di kembangkan sampai saat ini. Bermula pada tahun 2010 perusahaan transportasi roda dua yang di sebut GO-JEK.

GO-JEK adalah salah satu perusahaan yang menawarkan layanan transportasi ojek yang terintegrasi dengan teknologi, dengan menggunakan aplikasi berbasis pemesanan ojek. GO-JEK kini menjadi aplikasi terdepan yang terdapat beberapa layanan mulai dari transportasi, pembayaran, layanan antar makan, dan berbagai layanan on demand lainnya. (www.gojek.com)

Hal ini salah satu pelayanan yang ditawarkan GO-JEK dan diminati di daerah Jakarta antara lain adalah tidak hanya go-ride (ojek online) tetapi ada go-food (layanan antar makanan dan minuman), dan go send (layanan antar barang dengan ukuran maksimum produk 40cm (lebar), 40cm (panjang), 17cm (tinggi), dan berat 7kg. untuk layanan go-food, GO-JEK akan terus memperbanyak wilayah operasional GoFood, biar semua orang se-Indonesia makin mudah kalau mau pesen makanan. Tentunya juga bagi para merchant, supaya jualan aneka makanan dan minumannya jadi lebih gampang. Ada 550.000 mitra merchant yang sudah terdaftar yang menawarkan beragam pilihan makanan dan minuman. Tanpa sadar, dengan memesan makanan atau minuman melalui GoFood, kita telah memberikan dampak sosial. Seluruh pesanan yang terjadi di GoFood telah membantu memperkuat perekonomian Indonesia bahkan mencapai Rp19 triliun di tahun 2018. (www.gojek.com)

Keberadaan aplikasi go-jek pada layanan makanan sangat di butuhkan oleh masyarakat untuk mengenal makanan serta produk kuliner secara menyeluruh. Salah satu layanan barunya pada dunia kuliner adalah go-food. Go-Food merupakan sebuah fitur layanan food delivery layaknya delivery order di sebuah rumah makan. Hanya dengan menggunakan smartphone dan membuka fitur Go-Food di dalam aplikasi GO-JEK, konsumen bisa memesan makanan dari restoran yang bekerja sama dengan GO-JEK. Makanan akan dipesan dan diantar langsung oleh GO-JEK. Singkatnya, layanan ini sangat mirip dengan layanan delivery order dari sebuah restoran. (www.gojek.com)

Bakso Gepeng Pak Wanuri selalu ramai pelanggan Gofood maupun offline terutama pada jam istirahat kantor atau istirahat sekolah. Bakso Gepeng Pak Wanuri, beroperasi setiap hari dari pukul 10.00-21.00 WIB. Mayoritas Bakso Gepeng Pak Wanuri mengalami keramaian pada hari wekeend, karena pelanggan berdatangan langsung atau dengan menggunakan aplikasi gofood, sehingga mengalami Antrian panjang. Antrian yang sangat panjang dan terlalu panjang tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan tersebut, karena membutuhkan waktu yang lama untuk menunggu. Selain itu, penyedia layanan menderita kerugian efisiensi kerja secara tidak langsung, keuntungan kecil dan bahkan dapat menyebabkan citra perusahaan yang buruk jika hal ini dibiarkan, maka kedepannya jumlah pelanggan yang sedang di jangkau oleh perusahaan bisa menurun karena menurunnya kinerja pelayanan.

Oleh karena itu, dengan menggunakan sistem pelayanan antrian yang sesuai dan optimal dapat membantu bakso gepeng Pak Wanuri untuk merancang sistem operasi untuk karyawan agar dapat untuk melayani pelanggan dengan baik dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang "*Analisis Sistem Antrean Pada Pelayanan Gofood Dan Pelayanan Offline Di Bakso Gepeng Pak Wanuri*".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Berapa lama waktu antrian pada Pelayanan Go-Food dan Pelayanan Offline di bakso gepeng Pak Wanuri?
2. Bagaimana sistem antrean pada Pelayanan Go-Food dan Pelayanan Offline di bakso gepeng Pak Wanuri?
3. Apa model antrean yang dapat mengoptimalkan tingkat pelayanan di Bakso Gepeng Pak Wanuri?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui berapa lama waktu antrian pada Pelayanan Go-Food dan Pelayanan Offline di bakso gepeng Pak Wanuri.
2. Untuk mengetahui sistem antrean pada Pelayanan Go-Food dan Pelayanan Offline di bakso gepeng Pak Wanuri?
3. Untuk mengetahui model antrean yang dapat mengoptimalkan tingkat pelayanan di Bakso Gepeng Pak Wanuri?

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
Peneliti ini di harapkan dapat menambah ilmu pengalaman dan menambahnya untuk mendapatkan gelar sastra 1 (S-1) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta dan menambah pengetahuan teori antrian di layanan Bakso Gepeng Pak Wanuri.
2. Bagi Ilmu Pengetahuan
Hasil penelitian ini di harapkan sebagai informasi dan referensi untuk penelitian berikutnya mengenai masalah antrian pada perusahaan sehingga dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan.
3. Bagi Pemilik Bakso Gepeng Pak Wanuri

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi pemilik Bakso Gepeng Pak Wanuri kedepannya untuk mengevaluasi kelebihan atau kekurangan antrian di pelayanan.