BAB 1
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Masalah yang sering terjadi di Indonesia adalah transportasi. Menurut (Salim, 2015) transportasi adalah kegiatan pemindahan barang (muatan) dan penumpang dari suatu tempat ke tempat lain. Dalam transportasi ada dua unsur yang terpenting yaitu pemindahan/pergerakan (movement) dan secara fisik mengubah tempat dari barang (comoditi) dan penumpang ke tempat lain. Transportasi digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Salah satu bentuk dari transportasi darat adalah kendaraan motor. Kendaraan motor ini sudah banyak di miliki oleh masyarakat indonesia. Hal ini yang menyebabkan di Indonesia memiliki tingkat kemacetan yang tinggi.

Permintaan perjalanan mempunyai kesamaan dengan permintaan ekonomi, permintaan atas perjalanan atau jasa transportasi disebut sebagai permintaan turunan. Menurut Setijowarno dan Frazila (2015) permintaan atas jasa transportasi diturunkan dari kebutuhan seseorang untuk berjalan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya untuk melakukan suatu kegiatan dan permintaan akan angkutan barang tertentu agar tersedia di tempat yang diinginkan. Dengan tingkat permintaan yang tinggi untuk seseorang melakukan perjalanan hal ini menyebabkan meningkatnya tingkat pembelian kendaraan pribadi baik motor maupun mobil. Dengan meningkatnya jumlah pembelian kendaraan hal itu juga yang menyebabkan kemacetan di Indonesia terjadi. Menanggulangi kepadatan kendaraan, pemerintah menerapkan metode ganjil-genap untuk mengurangi kemacetan tersebut.

Menurut (Tinambunan, 2015) Menunggu antrian merupakan hal yang sangat membosankan, hal tersebut disebabkan kurangnya fasilitas untuk melayani konsumen atau loket yang tersedia tidak cukup untuk memenuhi permintaan konsumen. Menurut Ma'arif dan Tanjung (2015:119) Antrian adalah situasibarisan tunggu dimana jumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi layanan), sehingga pendatang harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar mendapatkan giliran untuk dilayani. Selain di SPBU antrian dapat kita temui di kehidupan sehari-hari seperti antrian di Rumah sakit, Bank, Bioskop, supermarket, SPBU dan lain-lain. Penelitian mengenai antrian ini sudah bukan hal yang baru.

PT Pertamina (Persero) adalah sebuah perusahaan BUMN yang bertugas mengelola penambangan minyak dan gas bumi di Indonesia. Bensin merupakan nama umum untuk beberapa jenis BBM yang diperuntukkan untuk mesin dengan pembakaran dengan pengapian. Di Indonesia terdapat beberapa jenis bahan bakar jenis bensin yang memiliki nilai mutu pembakaran berbeda. Macam-macam BBM bensin yang terdapat di pertamina yaitu Premium, Pertalite, Pertamax, Pertamax Plus, Pertamax Dex, Solar dll. PT. Pertamina memiliki beberapa SPBU yang tersebar di seluruh Indonesia, guna memenui kebutuhan konsumen untuk mengisi bahan bakar untuk kendaraan yang konsumen miliki. *Operator* SPBU yang memiliki tugas untuk melakukan pengisian bahan bakar yang disesuaikan dengan kendaraan dan selalu memastikan bensin yang diisi dimulai dari angka 0.

Penelitian ini akan dilakukan di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur. SPBU ini sering terlihat antrian panjang di beberapa jalur pengisian bahan bakar, Keterbasatasan jumlah SPBU yang terdapat di daerah tersebut merupakan salah satu akibat antrian panjang terjadi, dimana para konsumen akan tertuju kepada SPBU yang terdapat di jalan Raya Pulo Gebang. Dan SPBU ini termasuk dalam SPBU yang fasilitasnya lengkap terdapat toilet, mushola dan minimarket. Yang menjadi kendala adalah konsumen harus mengantri lama untuk mendapatkan giliran untuk pengisian bahan bakar. Antrian panjang tersebut juga terjadi pada jam jam sibuk yang dimana banyak dari pengendara motor yang ingin melakukan pengisian bahan bakar untuk kendaraannya.

Jenis bahan bakar Pertalite untuk kendaraan bermotor hanya tersedia 1 jalur. Dimana ada 2 *Operator* SPBU yang melayani konsumen untuk melakukan pengisian bahan bakar. Hal tersebut merupakan salah satu penyebab antrian panjang yang terdapat pada SPBU tersebut di jam jam sibuk. Dengan adanya penelitian ini, SPBU tersebut mendapatkan solusi untuk menanggulangi masalah antrian yang ada di SPBU tersebut di jam jam sibuk. Dan diharapkan di SPBU tersebut lebih mengoptimalkan pelayanan dalam pengisian bahan bakar dan mengurangi waktu tunggu konsumen yang melakukan pengisian bahan bakar.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahn yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimana keadaan sistem antrian di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur?

2. Bagaimana mengatasi antrian panjang yang terjadi di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur pada saat jam sibuk ?

3. Bagaimana kinerja pelayanan sistem antrian dan fasilitas untuk pengisian bahan bakar di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur sudah optimal ?

1.3. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui sistem antrian di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur.
2. Untuk menganalisa penyebab antrian panjang yang selalu ada di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur pada jam sibuk.

3. Untuk menganalisis kinerja pelayanan sistem antrian dan fasilitas untuk pengisian bahan bakar di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Adapaun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

   Manfaat penelitian ini bagi peneliti yaitu sebagai salah satu syarat utama untuk menyelesaikan pendidikan serta sebagai sarana penerapan ilmu dan pemecahan masalah khususnya antrian yang terjadi di lapangan.
2. Bagi Regulator

   Dengan adanya penelitian ini di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur dapat memberi bahan masukan dan membantu untuk memberikan solusi yang bermanfaat atas masalah antrian yang terjadi.
3. Bagi Ilmu Pengetahuan

   Dengan adanya penelitian ini di SPBU 34-13907 Kota Jakarta Timur diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai manajemen operasional, khususnya untuk menambah ilmu pengetahuan tentang tori antrian dan bagaimana cara menyelesaikannya.