

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Masalah Penelitian

1.1.1. Latar Belakang Masalah

Di Indonesia bisnis restoran cepat saji semakin berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini salah satunya disebabkan oleh kebutuhan dan gaya hidup penduduk yang semakin tinggi. Meningkatnya restoran cepat saji dipicu karena kebutuhan masyarakat di kota-kota besar. Pola hidup masyarakat yang bekerja hingga malam hari membuat pekerja lebih sering memesan makanan dan minuman cepat saji ketimbang makan dirumah. Dan perilaku tersebut didukung oleh perkembangan teknologi dan internet, serta butuhnya restoran cepat saji masa kini. Pola hidup masyarakat tersebut diklaim membuat bisnis restoran cepat saji menjanjikan.

Sekarang ini, sudah jarang sekali orang yang memasak secara mandiri, rata-rata beralasan bahwa tidak memiliki waktu luang untuk membuatnya. Selain itu, banyak juga yang beralasan bahwa memasak adalah suatu perkara yang sulit karna dibutuhkan ketepatan waktu dan keterampilan untuk memasak, resep masakan, serta ada beberapa yang mungkin sulit untuk mereka temukan. Banyak restoran cepat saji yang sudah berdiri di berbagai kota di Indonesia, mulai dari yang baru hingga yang sudah memiliki nama terkenal.

Pelayanan dibidang jasa restoran cepat saji merupakan suatu intitusi pelayanan sosial dalam meningkatkan kebutuhan primer di tengah masyarakat. Tingkat pelayanan yang diberikan restoran terhadap konsumen atau pengunjung harus dilakukan dengan menyeimbangkan kemampuan restoran cepat saji untuk menawarkan pelayanan yang diinginkan oleh pengunjung dengan kebutuhan beroperasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, perusahaan restoran cepat saji pun harus memiliki strategi yang tepat agar tidak ditinggalkan oleh pelanggan. Kemampuan membaca situasi dan kondisi pasar juga keinginan pelanggan sangat diperlukan. Dalam membuat strategi-strategi yang tepat memerlukan ilmu dan

salah satunya adalah manajemen operasi (*operations management*) menurut Stevenson (2014) merupakan sistem atau proses yang menciptakan barang dan menyediakan jasa. Ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian, yang sering disebut sebagai teori antrian (*queuing theory*) menurut Eunike (2015) merupakan bagian penting dalam operasi dan juga alat yang berharga bagi manajer operasi. Dalam kehidupan sehari – hari antrian dapat dijumpai dalam segala aktivitas, seperti menunggu pengisian bahan bakar pada SPBU, deretan mobil yang mengantri loket pembayaran tiket mall, barisan pengunjung pada restoran cepat saji, dan masih banyak lagi contoh antrian lainnya. Sistem antrian pelayanan ini dapat dirancang efisien dan efektif dengan menggunakan teori antrian, terutama ditengah penduduk yang semakin padat terutama di Indonesia sekarang ini mengharuskan kita semua untuk membudayakan budaya antri dimanapun kita berada terutama tempat-tempat berkumpulnya aktivitas masyarakat yang padat. Fenomena ini biasa terjadi apabila kebutuhan akan suatu pelayanan melebihi kapasitas yang tersedia untuk penyelenggaraan pelayanan. Dalam hal ini setiap orang pasti ingin mendapatkan pelayanan yang prima guna menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Untuk mempertahankan pelanggan, suatu organisasi selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pelayanan yang terbaik tersebut diantaranya adalah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri/menunggu terlalu lama.

Restoran menurut Adeline Agoes,Fitricia (2015) merupakan salah satu bidang usaha yang mendukung perkembangan industri pariwisata. Restoran sekarang ini sudah tidak hanya menjual makanan saja, melainkan pelayanan juga suasana yang dapat diberikan kepada para pelanggannya. Dengan adanya perubahan gaya hidup serta semakin diterimanya restoran cepat saji oleh masyarakat, maka persaingan antar gerai restoran cepat saji terhadap kualitas produk dan layanan akan semakin menonjol di masa mendatang.

Salah satu layanan yang diberikan oleh restoran cepat saji adalah layanan produk makanan take out. Layanan ini meliputi pembelian langsung pada gerai restoran cepat saji (atau kios khusus yang disediakan) serta pembelian atau pemesanan melalui telepon/fax/internet. Produk yang dibeli, dikemas secara khusus, kemudian diserahkan pada konsumen untuk dikonsumsi di luar restoran

(jika pembeli datang langsung), atau diantarkan ke lokasi tertentu (jika menggunakan layanan pesan antar).

Sate Taichan Goreng merupakan salah satu restoran cepat saji yang terletak di Summarecon, Bekasi Barat, pesatnya perkembangan Sate Taichan ini tidak lepas dari peran ratusan para ahli profesional di tambah juga dengan presentasi hidangan menarik para konsumen saat pertama kali berkunjung ke outlet dan kemasannya di kemas rapi menambah daya tarik para konsumennya.

Sate Taichan Goreng memilih segmen kelas menengah keatas yang menyukai makanan berat cepat saji, kopi, dan suasana. Sehingga konsep yang diusung pun sejalan dengan hal itu. Yakni, restoran cepat saji dengan konsep resto bintang lima dengan harga yang bervariasi dan kompetitif. Memang selain mengusung keunggulan dalam rasa dan kemasan, Sate Taichan Goreng juga mampu menyediakan variasi makanan yang beragam maupun harga yang cukup terjangkau. Beragamnya menu dan harga yang terjangkau ini membuat pengunjung mengantre untuk makan di sate taichan goreng tersebut, berikut merupakan tingkat antrean di Sate Taichan Goreng Summarecon, Bekasi Barat.

Pada ulasan beberapa pengunjung mengatakan, “Kami mencoba yang dekat Summarecon Mall Bekasi. Ternyata oh ternyata, *waiting list*. Mungkin memang banyak peminat ya, banyak yang penasaran juga (kaya aku)”(Syifa). Kemudian “Kalau bisa dirangkum sih pengalaman makan disini agak mengecewakan. Aku ngantri 30 menit karena sistemnya order dulu di kasir baru duduk dan *servicenya* lama banget”. (Magdalena Fridawati). Penyajiannya sangat lama, mungkin kalo untuk kalian yang saat itu tujuannya mau kongkow, its not a matter. Tapi, buat kami yang saat itu tujuannya buat lunch, 45 menit itu waktu yang sangat lama. (Chillaworld.com). Dengan adanya beberapa ulasan pengunjung mengenai Sate Taichan Goreng Summarecon, Bekasi Barat ini sehingga semakin menimbulkan keingintahuan penulis untuk meneliti sistem antrean pada restoran ini.

1.1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses antrean pada Sate Taichan Goreng Summarecon, Bekasi Barat dengan menggunakan metode antrean M/M/1?
2. Bagaimana waktu tunggu rata-rata konsumen pada Sate Taichan Goreng Summarecon, Bekasi Barat?
3. Bagaimana hasil pelayanan konsumen dengan menggunakan metode antrean M/M/1 pada Sate Taichan Goreng Summarecon, Bekasi Barat?

1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui proses antrean pada Sate Taichan Goreng Summarecon, Bekasi Barat dengan menggunakan metode antrean M/M/1.
2. Untuk mengetahui waktu tunggu rata-rata pelanggan pada Sate Taichan Goreng Summarecon, Bekasi Barat.
3. Untuk mengetahui hasil pelayanan pelanggan dengan menggunakan metode antrean M/M/1 pada Sate Taichan Goreng Summarecon, Bekasi Barat.

1.3. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat member manfaat sebagai berikut:

1. Peneliti

Penelitian ini di harapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam menyusun penulisan dan menganalisis penerapan teori antrean pada sistem waktu pelayanan suatu perusahaan. Serta sebagai syarat untuk peneliti mendapatkan gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

2. Bagi Investor

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi pembaca dan dapat dijadikan saran serta masukan bagi investor untuk mengetahui penerapan teori antrean pada waktu pelayanan suatu perusahaan, sehingga mengetahui tingkat pengunjung dan antrean pada suatu perusahaan.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta memberikan kontribusi dalam mengaplikasikan ilmu yang diterima selama mengikuti perkuliahan serta menentukan kebijakan mana yang akan digunakan untuk mengoptimalkan kinerja waktu pelayanan perusahaan guna mengurangi atau mencegah terjadinya antrean berlebih serta menentukan jumlah kasir yang optimal untuk melayani kebutuhan pelanggan.