

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dunia usaha dan bisnis tumbuh dengan pesat, berdampak pada meningkatnya kebutuhan masyarakat. Masyarakat sekarang ini menginginkan hal-hal yang serba cepat dan instant. Salah satunya yaitu kebutuhan pangan. Hal ini diikuti dengan pola hidup manusia yang bergerak dengan cepat. Manusia dituntut untuk bergerak cepat dan proaktif. Hal inilah yang menyebabkan manusia menginginkan sesuatu barang, bahkan makanan dengan cepat dan instant. Sehingga tidak heran lagi apabila manusia pada jaman sekarang lebih menyukai makanan siap saji (*fast food*).

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya, restoran juga harus memberikan pelayanan jasa yang cepat, tepat serta optimal termasuk didalam sistem antriannya, sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik, mengingat pentingnya dalam menjaga kualitas layanan pelanggan. Disinilah restoran dituntut untuk melihat ketidakpuasan pelanggan untuk menghindari hal tersebut maka pihak restoran harus benar-bener memperhatikan waktu pelanggan yang terbuang saat menunggu dalam antrian dan pelayanan. Pelayanan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan hubungan, kemampuan, keramah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

Pelayanan dibidang jasa restoran siap 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 siap saji untuk menawarkan pelayanan yang diinginkan oleh pengunjung dengan kebutuhan

beroperasi secara efektif dan efisien. Oleh karena itu, perusahaan restoran siap 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*). Ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian, yang sering disebut sebagai teori antrian (*queuing theory*), 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 di tengah 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.

Antrian merupakan sebuah sistem yang mencakup pelanggan yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Pelanggan yang menunggu untuk dilayani, maka pelanggan akan membentuk suatu antrian dan berada dalam antrian hingga pelanggan mendapat giliran untuk dilayani. Dalam situasi ini, seseorang diharuskan untuk menunggu, walaupun menunggu adalah suatu aktivitas yang memerlukan waktu dan kurang menyenangkan terlebih jika antrian sangat panjang dan terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan, jika hal ini dibiarkan maka dimasa yang akan datang tingkat pelanggan yang telah diraih oleh perusahaan sekarang dapat berkurang, karena penurunan kinerja dalam hal pelayanannya tidak dapat dipercaya bagi pelanggan.

Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan di restoran mengantri tidak dapat dihindari lagi dan sering dijumpai dan menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya. Dimana terlihat jelas bahwa banyaknya para pelanggan menunggu untuk dilayani. Panjang dan lamanya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mengantri sebelum dilayani.

Guna menindaklanjuti permasalahan antrian harus segera diatasi oleh perusahaan demi menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi pelanggan. Pihak manajemen restoran siap saji perlu merancang suatu sistem antrian tertentu serta menentukan jumlah kasir yang optimal. Antrian dapat diselesaikan dengan cara menentukan jumlah kasir yang optimal, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan pelayanan perusahaan. Jika jumlah kasir yang terlalu sedikit dapat mengakibatkan pelanggan lama menunggu sebelum mendapatkan pelayanan sehingga akan mengurangi kepuasan pelanggan, sedangkan jika jumlah kasir yang terlalu banyak dapat mengakibatkan rendahnya tingkat kegunaan kasir.

Restoran siap saji menurut Goyal, Anita and Singh, N.P. (2015) adalah salah satu industri di dunia yang berkembang dengan cepat, khususnya di area perkotaan, sebagai tanggapan terhadap gaya hidup modern dengan fleksibilitas yang semakin meningkat. 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 siap 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).

Untuk melihat peranan sistem antrian ini, penulis memilih restoran siap saji McDonald's sebagai subjek yang akan diteliti. McDonald's merupakan satu badan usaha yang bergerak pada bidang jasa. Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang jasa McDonald's harus mengoptimalkan pelayanannya, karena pada bidang jasa hal tersebut sangat sensitif dan harus benar-benar optimal dalam memilih dan menerapkan sebuah konsep dalam mengatur dan menjalankan operasionalnya.

Peneliti memilih Mcdonald's Gading Kirana sebagai subjek penelitian. Mcdonalds Gading Kirana adalah salah satu cabang yang beroperasi di daerah Jakarta Utara, dimana dekat dengan perkantoran dan pemukiman warga. Permasalahan yang terjadi pada Mcdonald's Gading Kirana ini yaitu ketidakseimbangan antara jumlah kedatangan pelanggan dengan jumlah kasir yang beroperasi, sehingga mengakibatkan pelayanan menjadi tidak optimal, dan untuk memecahkan masalah tersebut diperlukan alat bantu yaitu metoda antrian.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis system antrian pelayanan kasir pada Mcdonald's Gading Kirana Jakarta Utara

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja sistem antrian yang ada pada proses transaksi di Mcdonald's Gading Kirana ?
2. Bagaimana pengoptimalan pelayanan pelanggan dengan menggunakan teori antrian pada Mcdonald's Gading Kirana ?
3. Bagaimana penerapan antrian di Mcdonald's Gading Kirana?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan secara umum yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara analisis sistem antrian pada Mcdonald's Gading Kirana , sedangkan secara khusus penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kinerja sistem antrian yang saat ini digunakan pada proses bertransaksi di Mcdonald's Gading Kirana.
2. Untuk menganalisis cara pengoptimalan pelayanan pelanggan dengan menggunakan teori antrian di Mcdonald's Gading Kirana agar pelayanan menjadi optimal.
3. Untuk mengetahui cara penerapana antrian di Mcdonald's Gading Kirana.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian yang diperoleh diharapkan mampu memberikan kegunaan bagi berbagai pihak, diantaranya sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam menyusun penulisan dan menganalisis penerapan teori antrian pada sistem waktu pelayanan suatu perusahaan.

2. Bagi Restoran

Penelitian ini dapat memberikan masukan khususnya bagi perusahaan dalam menentukan jumlah kasir yang optimal guna dapat menghasilkan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan mengenai Manajemen Operasional, khususnya untuk menambah pengetahuan tentang teori sistem antrian serta kegunaannya dalam menyelesaikan masalah antrian pada restoran siap saji.