

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era sekarang ini dimana pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia semakin berkembang pesat. Dengan pertumbuhan penduduk yang semakin berkembang serta pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin sibuk mengakibatkan meningkatnya kebutuhan yang harus dipenuhi, salah satunya adalah transportasi.

Sesuai dengan pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah menyebabkan peningkatan terhadap kebutuhan penduduk yang harus dipenuhi. Sehingga tanpa disadari dalam memenuhi kebutuhan, fenomena antrian sudah menjadi hal biasa yang tidak dapat dihindari. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan dan mendapatkannya terkadang mengharuskan menunggu terlebih dahulu.

Pada saat ini transportasi merupakan bagian paling penting untuk menunjang berbagai aktivitas dan kegiatan sehari-hari. Transportasi adalah usaha dan kegiatan yang mengangkut atau membawa barang dan atau jasa dari satu tempat ke tempat lainnya.

Transportasi yang paling banyak di gunakan adalah transportasi darat yaitu kendaraan bermotor atau biasa disebut juga dengan sepeda motor. Dengan berkembangnya dunia transportasi, tentunya tuntutan akan sarana transportasi dalam mendukung kegiatan atau aktivitas manusia semakin meningkat jumlahnya. Sehingga penambahan pengguna kendaraan ini harus ditunjang dengan adanya saran dan prasarana transportasi, yaitu salah satunya adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU).

Tabel 1. 1.
Perkembangan Jumlah Kendaraan bermotor Menurut Jenis (Unit)

Jenis Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Menurut Jenis (Unit)		
	2017	2018	2019
Mobil Bis	213.359	222.872	231.569
Mobil Barang	4.540.902	4.797.254	5.021.888
Mobil Penumpang	13.968.202	14.830.698	15.592.419
Sepeda Motor	100.200.245	106.657.952	112.771.136
Jumlah	118.922.708	126.508.776	133.617.012

Sumber: Badan Pusat Statistik (2017-2019)

Dilihat dari tabel diatas, berdasarkan data yang dirilis oleh *Badan Pusat Statistik* terangkum bahwa pada tahun 2019 jumlah pengguna kendaraan sebesar 133.617.012 kendaraan, hal ini mengalami kenaikan dimana pada tahun sebelumnya 2018 jumlah pengguna kendaraan sebesar 126.508.776 kendaraan atau mengalami kenaikan sebesar 5,3 persen. Begitupula dengan banyaknya jumlah kendaraan pengguna sepeda motor, pada tahun 2019 pengguna tercatat motor sebesar 112.771.136 sepeda motor, hal ini juga mengalami kenaikan dimana pada tahun sebelumnya jumlah pengguna kendaraan sepeda motor sebesar 106.657.952 kendaraan sepeda motor.

Tingginya jumlah pertumbuhan dan minat masyarakat dalam menggunakan kendaraan bermotor menjadi alasan dari meningkatnya kebutuhan akan Bahan Bakar Minyak (BBM). Sehingga dengan keadaan tersebut para pengguna kendaraan bermotor ini harus ditunjang dengan fasilitas yang memenuhi kebutuhannya. Bukti nyata dari adanya penunjang fasilitas kendaraan adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) atau pada sebagian masyarakat disebut dengan Pom Bensin.

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) merupakan sebuah lembaga penyalur yang memiliki fasilitas pengisian bahan bakar dengan rancangan, spesifikasi dan teknis yang sudah disetujui oleh Pertamina. SPBU digunakan untuk

menyalurkan Bahan Bakar Minyak (BBM) atau produk lainnya dengan menggunakan merek dagang Pertamina. Pengguna kendaraan bermotor di Indonesia yang cukup tinggi menyebabkan kenaikan dalam kebutuhan Bahan Bakar Minyak (BBM). Di Indonesia, regulasi Bahan Bakar Minyak (BBM) di atur ketat oleh pemerintah. Menurut Undang Undang Dasar (UUD) 1945 Pasal 33 ayat (2) dimana cabang-cabang produksi bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang yang banyak dikuasai oleh negara.

Pertamina merupakan salah satu perusahaan jasa dibawah naungan Badan Usaha milik Negara (BUMN) ini berada dalam sektor industri minyak dan gas. PT Pertamina adalah salah satu perusahaan yang menyediakan bahan bakar kendaraan, perusahaan ini mendistribusikan Bahan Bakar Minyak (BBM) ke seluruh Indonesia. PT Pertamina selalu meningkatkan standar pelayanannya guna memberikan konsumen pelayanan yang nyaman dan memuaskan. Sebagai perusahaan jasa, kualitas dan fasilitas sangatlah penting demi menjadi sebuah pilihan tetap pelanggannya. Selain kualitas dan fasilitas, kecepatan dalam pelayanan juga merupakan hal yang dapat mempengaruhi minat pelanggan dalam menggunakan sebuah jasa.

Seiring dengan perkembangan zaman yang menyebabkan meningkatnya pengguna sepeda motor dan keinginan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan akan bahan bakar pada saat-saat tertentu menjadi penyebab adanya antrian. Fuad Dwi Hanggara & Putra (2020) antrian dapat terjadi di fasilitas umum salah satunya adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU). Menurut Nurfitri et al., (2016) antrian ini diakibatkan dengan tidak sebandingnya permintaan layanan dengan kemampuan memberikan layanan sebuah perusahaan. Akibat dari kurang optimalnya pelayanan pada sebuah antrian menjadi salah satu alasan pelanggan merasa kurang nyaman karena panjangnya antrian.

Pelayanan yang optimal sangat perlu diterapkan pada suatu perusahaan agar tetap menjadi pilihan bagi pelanggan, karena dengan pelayanan yang optimal dan prima diharapkan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Daeng Polewangi (2018) Salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan yaitu dengan

memberikan pelayanan yang optimal untuk mengurangi panjangnya antrian yang ada.

Antrian merupakan sebuah aktivitas yang membutuhkan waktu dimana seseorang atau pelanggan menunggu dalam suatu barisan untuk memenuhi kebutuhannya atau untuk mendapatkan fasilitas pelayanan. Karena antrian adalah kegiatan yang membutuhkan waktu sehingga semua pelanggan yang berada dalam suatu antrian menginginkan sistem yang optimal untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik Wolla et al., (2019).

Antrian terjadi karena banyaknya pelanggan yang membutuhkan pelayanan melebihi kapasitas yang dapat diberikan oleh pemberi layanan. Menurut Manalu & Palandeng (2019:552) Antrian merupakan sebuah situasi menunggu untuk menerima sebuah pelayanan dari suatu fasilitas yang terbatas, sedangkan menurut Supriyadi et al., (2018:156) dalam (Fuad Dwi Hanggara & Putra, 2020) antrian terjadi karena kebutuhan pelayanan diluar kapasitas, sehingga menyebabkan pelanggan menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Menurut Handoko & Astuti (2017:106) antrian merupakan sebuah situasi dimana terdapat konsumen yang menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan. Dapat disimpulkan bahwa antrian merupakan sebuah situasi barisan para konsumen yang menunggu untuk mendapatkan layanan yang diinginkan. Dalam sektor jasa, masalah antrian sudah tidak lagi asing bagi masyarakat Indonesia, banyak kegiatan yang dapat menimbulkan antrian contohnya seperti antrian tiket kereta, antrian bioskop, antrian rumah sakit dan salah satunya adalah antrian SPBU.

Menurut Prasmoro et al., (2020) antrian merupakan sebuah kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Panjangnya aktivitas antrian terkadang menjadi hal yang merugikan, baik bagi para konsumen atau pihak-pihak yang sedang mengantri, terutama pada saat jumlah antrian sedang panjang. Antrian yang panjang juga menyebabkan kerugian untuk perusahaan, hal ini disebabkan karena panjangnya antrian yang dapat menurunkan minat pelanggan untuk tetap berada dalam antrian atau tetap mengantri bahkan dapat menjadi alasan pelanggan pergi. Antrian terjadi karena tingginya permintaan terhadap fasilitas pelayanan melebihi kapasitas layanan yang tersedia. Tingginya permintaan yang tidak diimbangi

dengan peningkatan jumlah pelayanan dapat menyebabkan terjadinya sebuah antrian dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

SPBU 34.14201 adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum yang terletak di Jl. Boulevard Raya Kelapa Gading, Jakarta Utara ini memiliki 2 fasilitas pelayanan untuk pengisian bahan bakar motor. SPBU 34.14201 ini merupakan tempat yang dapat dikatakan memiliki fasilitas cukup lengkap seperti musholah, toilet, ATM Center, dan kantin. Namun, tingginya pengguna sepeda motor yang datang untuk memenuhi kebutuhannya akan bahan bakar mengakibatkan terjadinya antrian pada SPBU 34.14201.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mengetahui apakah sistem antrian pada SPBU 34.14201 sudah optimal guna untuk mengurangi panjangnya antrian ketika pelanggan datang untuk mengisi bahan bakar kendaraannya. Menurut Nurrohman (2017:99-100) optimalisasi merupakan sebuah upaya dalam meningkatkan kinerja suatu unit kerja agar memberikan kepuasan dan keberhasilan dari suatu usaha.

Didalam suatu antrian yang optimal tidak hanya berdasarkan pada waktu menunggu yang lama maupun waktu menunggu yang cepat tetapi mendapatkan standar dari setiap waktu menunggu dan pelayanan dalam antrian tersebut. Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian pada SPBU 34.14301 guna mendapatkan solusi dalam mengatasi atau mengurangi masalah antrian yang terjadi di SPBU tersebut terutama di jam-jam sibuk, dan diharapkan SPBU 34.14201 Jakarta Utara dapat memberikan pelayanan yang optimal untuk pelanggan yang datang untuk memenuhi kebutuhannya.

1.2. Perumusan Masalah

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

1. Bagaimana model sistem antrian di SPBU Pertamina 34.14201 Jakarta Utara?

2. Bagaimana kedatangan antrian yang terjadi di SPBU Pertamina 34.14201 Jakarta Utara?
3. Bagaimana pelayanan sistem antrian dan fasilitas untuk pengisian bahan bakar yang optimal di SPBU Pertamina 34.14201 Jakarta Utara?

1.2. Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui sistem antrian di SPBU Pertamina 34.14201 Jakarta Utara.
2. Untuk menganalisa penyebab antrian panjang yang selalu ada di SPBU 34.14201 Jakarta Utara.
3. Untuk menganalisis kinerja pelayanan sistem antrian dan fasilitas pelayanan yang optimal untuk SPBU Pertamina 34.14201 Jakarta Utara.

1.1. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan kepada penulis tentang bagaimana suatu system antrian dalam prakteknya dan melatih keterampilan menulis dan menganalisa sesuatu serta menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

2. Bagi Regulator

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan membantu dalam memeberikan solusi yang bermanfaat atas masalah antrian yang terjadi di SPBU 34.14201 Jakarta Utara.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dengan adanya penelitian ini di SPBU 34.14201 Jakarta Utara diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai manajemen operasional, khususnya untuk menambah ilmu pengetahuan tentang teori antrian dan bagaimana cara menyelesaikannya.