

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Masalah penelitian

1.1.1 Latar belakang masalah

Sejalan dengan perkembangan yang berlangsung di Indonesia saat ini dari tahun ke tahun proses pemenuhan kebutuhan hidup, terutama menyangkut kebutuhan primer serta sekunder, meningkat terus menerus. Perusahaan riset kantar *Worldpanel* mengungkapkan laju pertumbuhan pendapatan industry fast moving consumer goods (FMCG) Indonesia tertinggi diantara Negara-negara Asia Tenggara dengan kenaikan sebesar 8,3% dibandingkan tahun lalu. Perkembangan dunia usaha yang tumbuh semakin cepat akan memunculkan perusahaan – perusahaan baru yang menimbulkan persaingan ketat. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki strategi yang tepat agar tidak ditinggalkan oleh pelanggan. Kemampuan dalam membaca situasi dan kondisi pasar juga keinginan pelanggan sangat diperlukan. Dalam pembuatan 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 sebuah bagian penting operasi dan juga alat yang sangat berharga bagi manajer operasi. Dalam kehidupan sehari-hari antrian dapat dilihat dalam segala aktivitas, seperti menunggu pengisian bahan bakar, deretan mobil yang mengantri untuk membayar tiket tol, pelanggan *supermarket* yang mengantri pembayaran, dan masih banyak contoh lainnya. System antrian pelayanan ini dapat dirancang lebih efisien dengan menggunakan teori antrian.

Toko *retail* merupakan toko – toko kecil yang menjual barang- barang *convenience goods* yang tinggi perputarannya. Toko – toko tersebut berlokasi dekat daerah pemukiman dan tetap buka selama 7 hari seminggu, dengan jam buka yang panjang. Salah satu tipe dalam bisnis retail adalah toko, dimana toko menarik para konsumen pada kelengkapan lini produk, kualitas , harga dan pelayanan.

Saat ini, masyarakat lebih memilih berbelanja di toko swalayan dari pada toko konvensional. Hal ini disebabkan berbagai faktor, diantaranya pelayanan, kebersihan tempat, dan kenyamanan yang lebih baik. Konsumen bebas memilih barang yang dibutuhkan. Di toko swalayan, konsumen melayani dirinya sendiri dan menyelesaikan transaksi pada kasir yang telah disediakan. Pelayanan yang diberikan dikasir harus sebaik mungkin agar konsumen merasakan kenyamanan dan kembali berbelanja ditempat tersebut. Pemakaian waktu seminim mungkin merupakan hal yang penting untuk diperhatikan oleh perusahaan. Semua pelanggan sangat menghargai waktu karena merupakan sesuatu yang penting dalam kehidupan, sehingga selalu menginginkan sistem optimal yang dapat memberikan pelayanan yang baik. Kemudahan informasi serta sistem penggunaan mesin kasir elektronik untuk memperpendek waktu tunggu, merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan.

Aktivitas operasi toko swalayan meliputi seluruh transaksi, salah satunya pembayaran. Mengantri merupakan suatu garis tunggu dari pelanggan yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayanan. Antrian terbentuk jika banyaknya yang akan dilayani melebihi kapasitas layanan yang tersedia. Antrian yang terlalu panjang akan mengakibatkan kehilangan pelanggan. Akibatnya, permasalahan muncul karena terlalu banyak permintaan (pelanggan terlalu lama menunggu) dan terlalu sedikit permintaan (terlalu banyak waktu menganggur).

Toko swalayan Omi Cempaka Indah, merupakan salah satu *retail modern*. Toko swalayan omi cempaka indah merupakan mini market yang menyediakan barang – barang yang memenuhi kebutuhan konsumen, makanan ringan dll.

Toko mini market omi cempaka indah selalu ramai dikunjungi pelanggan terutama pada jam istirahat kantor. Toko mini market omi cempaka indah, beroperasi setiap hari dari pukul 07.00 – 21.00 wib. Keramaian yang terjadi pada hari kerja karena terletak pada daerah perkantoran. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja akan merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan, karena banyaknya waktu yang terbuang selama menunggu. Disamping itu, pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung mengalami kerugian karena efisiensi kerja, keuntungan yang sedikit, dan bahkan dapat menimbulkan citra toko yang kurang baik. Apabila hal ini dibiarkan, maka pada masa yang akan datang tingkat

pelanggan yang telah diraih sekarang oleh perusahaan dapat berkurang karena penurunan kinerja pelayanannya.

Untuk mengetahui fenomena tersebut, penggunaan model system antrian yang tepat dan optimal dapat membantu pihak toko mini market omi cempaka indah dalam merancang system operasional karyawan yang melayani pelanggan dengan baik dan sesuai standar waktu yang telah ditetapkan.

1.1.2. Rumusan masalah

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

1. Bagaimana proses antrian pada Toko Mini Market Omi Cempaka Indah dengan menggunakan metode antrian M/M/1 ?
2. Bagaimana waktu tunggu rata-rata konsumen pada Toko Mini Market Omi Cempaka Indah ?
3. Bagaimana cara mengoptimalkan pelayanan konsumen dengan menggunakan M/M/1 pada Toko Mini Market Omi Cempaka Indah ?

1.2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian diatas, peneliti menguraikan masalah pokok penelitian menjadi pertanyaan- pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui proses antrian pada Toko Mini Market Omi Cempaka Indah ?
2. Untuk mengetahui waktu tunggu rata-rata konsumen pada Toko Mini Market Omi Cempaka Indah ?
3. Untuk mengetahui cara pengoptimalan pelayanan konsumen dengan menggunakan metode antrian M/M/1 pada Toko Mini Market Omi Cempaka Indah ?

1.3. Manfaat penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung di dalamnya. Adapun kegunaan penelitian ini sebagai berikut :

1. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dalam menyusun dan menganalisis penerapan teori antrian pada system pembayaran suatu perusahaan.

2. Bagi investor

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi masyarakat untuk mengetahui penerapan teori antrian pada system pembayaran suatu perusahaan.

3. Bagi ilmu pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai informasi dan referensi untuk penelitian berikutnya mengenai masalah antrian pada perusahaan sehingga dapat memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan.