

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan dunia usaha di Indonesia semakin pesat sekarang ini yang menyebabkan terjadinya persaingan pasar semakin ketat. Dengan adanya persaingan pasar dalam suatu organisasi pada perusahaan dituntut untuk dapat mengambil langkah-langkah yang tepat agar dapat beradaptasi terhadap perubahan iklim usaha yang dinamis. Dalam perkembangan jenis makanan yang memproduksi produk yang sejenis, menyebabkan setiap perusahaan harus memberikan inovasi terhadap produknya. Inovasi-inovasi ini muncul akibat kebutuhan yang sangat beragam dari konsumen sehingga produsen dituntut agar bisa melahirkan sebuah produk yang berbeda dari lainnya. Perusahaan memiliki beberapa faktor penting untuk memajukan bisnis gunanya untuk mengatasi pesaing dengan memberikan inovasi produk. Pada dasarnya semakin banyak pesaing dapat membuat konsumen melakukan evaluasi dalam memilih suatu produk. Selain itu konsumen bisa lebih cermat dalam menghadapi suatu produk yang ditawarkan oleh produsen.

Perkembangan bisnis kuliner di kalangan masyarakat sangat meningkat dengan berbagai macam khas makanan tradisional dengan cita rasa yang nikmat. Bisnis kuliner dilakukan dengan berbagai konsep seperti restoran, cafe, angkringan dan warung kaki lima. Karena pada dasarnya setiap masyarakat memiliki kebutuhan yang berbeda-beda dalam menentukan makanan cepat saji dalam menunggu disaat melakukan pembelian produk. Dengan adanya berbagai rumah makan cepat saji dapat menjadi sasaran konsumen untuk bersantai dengan keluarga, sahabat atau juga klien kerja. Pada umumnya pesaing bisnis kuliner sangat banyak di wilayah Indonesia, maka dari itu setiap usaha harus memperhatikan faktor-faktor penting dalam memberikan fasilitas pelayanan disaat mengantri.

Dalam kehidupan sehari-hari biasanya terjadi peristiwa antrian pada setiap rumah makan dalam menunggu barisan untuk menunggu dilayani. Menurut Tanjung (2019:119) antrian adalah situasi barisan tunggu konsumen untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas disaat melakukan pembelian. Antrian akan dapat terjadi karena adanya kebutuhan pada suatu pelayanan dengan melebihi dari kemampuan memperoleh pelayanan harus menunggu terlebih dahulu. Fasilitas pelayanan yaitu bagian yang terpenting dalam menunggu antrian dapat dijadikan persepsi oleh konsumen pada usaha makanan. Karena hampir semua konsumen sependapat bahwa terjadinya antrian dapat menimbulkan bagi konsumen dalam menilai dari persepsi pelayanan yang tinggi.

Hal ini yang mendorong munculnya beragam restoran yang menyajikan tidak hanya menu dengan cita rasa tinggi namun juga pelayanan pada antrian, konsep, suasana makan dengan terjadinya antrian. Wisata kuliner saat ini menjadi sebuah gaya hidup baru di kalangan masyarakat. Pangan berubah menjadi industri kuliner yang berikan tidak hanya dilihat dalam berbagai peran tetapi juga kebutuhan lain manusia untuk bersosialisasi. Sebab, industri kuliner yang berkembang saat ini juga menyediakan ruang bagi konsumen untuk bisa berkumpul dengan komunitasnya melalui layanan ruangan maupun jasa lainnya. Permintaan dan daya tarik konsumen yang tinggi terhadap wisata kuliner membuka peluang usaha dengan beragam restoran. Hal ini terbukti dengan mudah ditemukan berbagai jenis restoran yang menyajikan dengan fasilitas dan layanan yang baik. Konsep restoran dengan suasana makan dan kualitas pelayanan menjadi faktor penting pada suatu usaha di bidang kuliner agar konsumen tetap berkunjung serta mampu menarik konsumen baru. Sistem pada antrian merupakan suatu peristiwa yang terjadi di kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan kasir untuk mendapatkan pesanan makanan dengan menunggu giliran karena banyaknya pelanggan yang datang untuk membeli.

Setiap Rumah Makan harus memberikan pelayanan yang baik pada antrian dan keinginan konsumen mudah terpenuhi. Proses antrian pada rumah makan yang sudah sering terjadi dimata masyarakat sebagai alasan utama dalam melakukan pembelian. Salah satunya bisnis usaha Sate Ayam Cak Nur yang mulai berjualan pada tahun 1981 lokasi di Sunter Indah VI, Jakarta Utara yaitu salah satu tempat makan yang memiliki ciri khas rasa makanan sate pada umumnya dalam berbagai menu hidangan. Menu hidangan pada Sate Ayam Cak Nur yaitu khususnya sate ayam (sate kulit ayam dan sate daging dada ayam). Sehingga konsumen dapat memilih menu Sate Ayam Cak Nur sebagai makanan yang sesuai keinginan pada kebutuhannya. Di samping itu dari hari ke hari penjualan Sate Ayam Cak Nur khususnya di daerah Jakarta Utara sangat ramai pengunjung.

Pemilik Sate Ayam Cak Nur juga memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat membuat yang berbeda dari pesaingnya. Salah satu produk makanan pengganti pokok yang banyak digemari oleh para konsumen. Sate merupakan salah satu jenis makanan pengganti makanan pokok yang dikonsumsi untuk semua kalangan pada umumnya. Pada saat ini banyak sekali yang telah beredar pasar banyaknya jenis sate ini tidak lain dikarenakan telah banyaknya yang mengerti bahwasannya ini telah memiliki pangsa pasar yang cukup banyak di Indonesia dapat disejajarkan dengan makanan lainnya. Menanggapi hal tersebut para penjual sate terus melakukan inovasi pelayanan yang ditujukan agar dapat melahirkan yang berbeda dari yang lain. Selain melakukan inovasi dalam pelayanan hal-hal penting yang harus dilakukan oleh para penjual sate mampu membaca peluang pasar serta perilaku konsumen agar apa yang diinginkan oleh konsumen akan mampu dipenuhi oleh para penjual sate tersebut.

Salah satu cara pada Sate Ayam Cak Nur untuk mencapai tujuan yaitu harus mengetahui apa kebutuhan dan keinginan konsumen atau pasar sasaran serta memberikan ketertarikan pelayanan untuk membeli produk tidak menunggu lama. Dengan banyaknya usaha yang bersifat sejenis sate tentunya mengakibatkan persaingan bisnis yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi tersebut Sate Ayam Cak Nur harus cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan pelayanan yang tepat agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik dimasa yang akan datang. Seiring dengan perkembangan usaha Sate Ayam Cak Nur menjadi semakin ramai sehingga dampak yang diberikan timbul pada konsumen dengan menunggu antrian yang panjang. Rata-rata durasi waktu disaat mengantri yang lebih dari 10 menit akan mengakibatkan konsumen menjadi bosan karena menunggu terlalu lama. Sate Ayam Cak Nur tetap mengevaluasi pelayanan yang diberikan disaat konsumen mengantri agar dampaknya menimbulkan pada konsumen menjadi tidak bosan dalam menunggu membeli.

Hal ini yang menjadi tugas utama pemilik Sate Ayam Cak Nur adalah untuk memenuhi keinginan konsumen dalam terjadinya kepadatan pembeli. Analisis yang dilakukan pada kondisi antrian tersebut yang terjadi begitu panjang dalam waktu mengantri lama dengan tujuan agar dari hasil keputusan analisis dapat berdampak dalam berbagai kondisi pelayanan. Sehingga analisis dapat memberikan manfaat untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada Sate Ayam Cak Nur dapat dilakukan dengan optimal. Lama waktu pada tunggu konsumen dapat mencerminkan bagaimana pemilik mampu mngelola atau menyesuaikan dengan situasi dan harapan konsumen. Hal ini dapat menimbulkan citra yang kurang baik bagi produsen jika tidak memperhatikan antrian pada pelayanan. Dengan demikian, penulis tertarik untuk menyelesaikan fenomena permasalahan diatas yaitu Analisis Teori Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Sate Ayam Cak Nur Di Jakarta Utara.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan fakta-fakta yang sudah dilakukan dalam penelitian ini, maka perumusan masalah pada penelitian ini dapat diungkapkan dalam bentuk pertanyaan, berikut ini:

1. Berapa lama waktu antrian seorang konsumen untuk mendapatkan pelayanan pada Sate Ayam Cak Nur Di Jakarta Utara ketika mengalami kepadatan pengunjung?
2. Bagaimana tingkat kepuasan konsumen terhadap efektivitas pelayanan pada Sate Ayam Cak Nur Di Jakarta Utara?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui berapa lama waktu antrian seorang konsumen untuk mendapatkan pelayanan pada Sate Ayam Cak Nur Di Jakarta Utara ketika mengalami kepadatan pengunjung.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap efektivitas pelayanan pada Sate Ayam Cak Nur Di Jakarta Utara.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Setiap penelitian atau pembuatan suatu karya tulis ditunjukkan agar dapat memberikan manfaat dan berguna bagi para pembaca, pemerhati atau lembaga yang terkait langsung. Manfaat yang diharapkan adalah:

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman serta menjadikan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sastra 1 (S-1) Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta dan menambah wawasan tentang teori antrian terhadap efektivitas pelayanan pada Sate ayam.

2. Bagi Konsumen

Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga pada perkembangan dengan menilai tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan saat mengantri kepadatan pengunjung dan dapat membuat konsumen tertarik untuk memutuskan minat beli pada Sate Ayam tersebut.

3. Bagi Pemilik Sate Ayam Cak Nur

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu referensi untuk mengevaluasi kelebihan atau kekurangan tentang antrian terhadap efektivitas pelayanan bagi pemilik Sate Ayam Cak Nur dimasa yang akan datang.