

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Negara Kesatuan Republik Indonesia merupakan salah satu negara dengan pulau terbesar di dunia, dan didukung oleh letak geografis negara Indonesia yang menghubungkan dua laut dan dua benua yang sangat penting untuk berkembangnya era perdagangan barik darat maupun laut, tujuan lain ialah juga menjadi sarana atau tujuan terpenting untuk mendukung di sektor perdagangan nrgara indonesia, transportasi sendiri merupakan fasilitas untuk suatu kemudahan yang dapat dirasakan oleh setiap masyarakat, bahkan setiap masyarakat berhak menggunakan transportasi tersebut agar dapat berfungsi untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari, kemajuan teknologi transportasi melalui perdagangan telah memperluas cakupan distribusi barang dan jasa untuk mendukung distribusi industri yang efisien serta memungkinkan kenyamanan pada kegiatan manufaktur, dan aktivitas manufaktur yang terkonsentrasi secara aktif. Disusul juga dengan permintaan barang dan jasa yang tinggi menyebabkan semakin banyak masalah dalam sistem pelayanan di sektor jasa dan daerah lainnya.

Permintaan yang tinggi untuk produk dan layanan yang melebihi kemampuan kinerja menyebabkan semacam antrian. Antrian ialah suatu bentuk proses yang memiliki hubungan antara kedatangan dan keberangkatan yang terjadi suatu fasilitas pelayanan, menunggu barisan antrian ketika semua pelayanan sudah penuh, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut setelah pelayanan selesai. Antrian sendiri memiliki definisi yaitu suatu peristiwa atau kejadian yang biasa kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari berdasarkan lamanya waktu operasi antrian biasanya menjadi hal yang merugikan baik konsumen ataupun pihak lain, terutama jika jumlah antriannya panjang menimbulkan kerugian bagi perusahaan karena Antrian yang panjang bisa mengurangi daya minat pelanggan untuk tetap berada dalam antrean serta bisa menjadi alasan bagi pelanggan untuk pergi

Antrian terjadi karena tingginya permintaan fasilitas pelayanan melebihi kapasitas layanan yang tersedia.

Pelayanan yang terbaik harus benar-benar diterapkan pada sebuah bisnis agar bisnis tersebut tetap menjadi pilihan pelanggan karena dengan pelayanan yang terbaik dan terbaik, bisnis tersebut dapat memenuhi kebutuhan, keinginan dan dapat membawa kepuasan bagi pelanggan. Daeng Polawangi (2018) Salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan adalah dengan memberikan pelayanan yang optimal untuk mengurangi waktu terjadinya antrian.

PT Sima Bintang Niaga merupakan perusahaan pemasok logistik khususnya perusahaan yang bergerak di bidang jasa penunjang container (peti kemas), untuk semua jasa barang dan transportasi di pelabuhan seluruh Indonesia. PT Sima Bintang Niaga juga memiliki pelayanan lainnya berupa penyimpanan, penanganan, pembersihan dan perbaikan sebagai layanan pendukung yang berfungsi untuk menjadi support service pada pelayanan perusahaan, walaupun demikian permasalahan yang terjadi sistem pelayanan sistem antrean masih banyak dijumpai, Selain itu waktu tunggu kedatangan setiap container (peti kemas) yang dikirim dipengaruhi oleh kendala waktu seperti waktu kedatangan dari pelabuhan dan keberangkatan dari perusahaan yang menyebabkan penumpukan waktu tunggu kendaraan.

Permasalahan ini menjadi fokus utama perusahaan dengan tingginya tingkat permintaan, terbukti dari permintaan kargo produk. Akibatnya, container (peti kemas) dimuat oleh akumulasi kendaraan. Keterlambatan proses pelayanan dapat mempengaruhi keefektifan kinerja suatu perusahaan terhadap mitra, sehingga perusahaan yang tidak ingin mengalami keterlambatan dapat menggunakan simulasi lain untuk mengatasi antrian yang panjang yakni dengan kecepatan pelayanan serta menentukan jumlah *server* (layanan) yang sesuai akan membuat waktu tunggu optimal, Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan produk bertanggung jawab penuh atas proses penyediaan fasilitas yang mumpuni sebagai sarana dalam memberikan kegiatan pelayanan yang cepat dan tepat serta selalu didukung oleh setiap orang yang ada di dalam perusahaan

Proses Pemuatan (*loading*) adalah suatu proses yang mengubah atau sekumpulan aktivitas yang memodifikasi sekumpulan input (tenaga, material, energi, informasi, dll) untuk menambah nilai. Sistem antrian meliputi proses dari persiapan kargo hingga pemuatan melalui serangkaian operasi. Kegiatan ini melibatkan kombinasi personel dan peralatan dengan berbagai tingkat otomatisasi. Dalam sistem beban diskrit, elemen objek dieksekusi melalui serangkaian operasi proses, antrian buffer, area penyimpanan, dan banyak lagi.

Pada proses bongkar muat dapat dibagi menjadi dua jenis proses utama yaitu: Operasi pembuatan dan operasi proses pembongkaran. (R.P Suyono, 2003:310) Operasi bongkar pada industri proses atau proses pemuatan diskrit dapat dibagi atas *continuous unloading* dan *Batch continuous*. Pada industri proses, *continuous unloading* berarti bahwa proses berjalan sebagai aliran pemuatan yang terus menerus, tanpa terputus, truck yang diproses biasanya. Pada antrian diskrit, *continuous unloading*.

PT Sima Bintang Niaga Berlokasi di JL. KBN Marunda Blok C No.45, Cilincing, RW.2, Cilincing, Kec. Kota Cilincing, Jakarta Utara. Terdapat 3 fasilitas penanganan peti kemas beserta fasilitas penunjang lainnya yang cukup lengkap seperti forklift, driver forklift, dll. namun banyaknya permintaan untuk proses loading menjadi terhambat.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah sistem Antrean di PT Sima Bintang Niaga sudah optimal untuk mengurangi panjang antrean saat memuat barang. Menurut Nurrohman (2017), optimalisasi adalah upaya meningkatkan kinerja suatu unit kerja untuk mendatangkan kepuasan dan keberhasilan bagi suatu organisasi. Dalam antrian, optimalisasi tidak hanya didasarkan pada lama menunggu atau menunggu cepat, tetapi juga dapat memberikan pelayanan yang baik dalam antrian dan yang terjadi pada waktu pelayanan yang terjadi pada perusahaan diketahui selama 9 menit. Dengan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Analisis Efektivitas Pelayanan Dan Waktu Kedatangan Container Di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara”**.

1.2. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana Model sistem antrian di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara?
2. Bagaimana waktu kedatangan antrian yang terjadi di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara?
3. Bagaimana pengoptimalan pelayanan sistem antrian container di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah ditentukan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui model sistem antrian di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara.
2. Untuk mengetahui waktu kedatangan antrian container di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara.
3. Untuk mengetahui pengoptimalan pelayanan sistem antrian container di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara.

1.4. Manfaat penelitian

Manfaat yg dapat diperoleh berdasarkan penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan kepada penulis mengenai bagaimana suatu sistem antrian dapat melatih keterampilan menulis dan menganalisa sesuatu serta menjadi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

2. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan memberi masukan dan membantu dalam memberikan solusi yang bermanfaat atas masalah antrian container di PT Sima Bintang Niaga Jakarta Utara.

3. Bagi Ilmu Pengetahuan

Dengan adanya penelitian ini di PT Sima Sima Bintang Niaga Jakarta Utara dapat memberi informasi dan wawasan mengenai manajemen operasional, khususnya ilmu pengetahuan mengenai teori antrian dan bagaimana cara menyelesaikannya.