

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan jaman, tingkat pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia semakin bertambah pesat, pada tahun 2022 saat ini tingkat pertumbuhan jumlah penduduk di Indonesia tercatat sebanyak 275.361.267 jiwa dalam pernyataan yang dikutip dari Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri yang bernama Zudan Arif Fakrulloh, jumlah data tersebut diperkirakan meningkat dibandingkan dengan data tahun sebelumnya 2021 sekitar 0.54%. Dengan pertumbuhan penduduk yang semakin berkembang pesat tersebut serta pola dan gaya hidup masyarakat yang semakin bertambah banyak itu dapat menyebabkan peningkatan terhadap kebutuhan hidup masyarakat salah satunya adalah di bidang Transportasi

Dengan pertumbuhan penduduk yang terus bertambah banyak tersebut hal itu akan dapat mengakibatkan kenaikan terhadap kebutuhan penduduk yang harus diberikan, Oleh karena itu tanpa di sadari kita sangat membutuhkan suatu fasilitas dan sarana dalam memenuhi kebutuhan tersebut, permasalahan antrian sudah banyak sekali terjadi di Indonesia dikarenakan jumlah kedatangan konsumen yang tidak didukung dengan kurangnya fasilitas untuk memenuhi kebutuhan yang ada. Sehingga untuk mendapatkan kebutuhan tersebut terkadang kita diharuskan untuk menunggu terlebih dahulu serta memakan waktu yang lama untuk mendapatkan fasilitas yang dibutuhkannya tersebut.

Menurut Miro (2005) mengemukakan bahwa Transportasi adalah suatu usaha pemindahan, menggerakkan, mengangkut serta mengalihkan suatu objek dari suatu tempat ke tempat lain agar dapat bermanfaat untuk tujuan-tujuan tertentu. Didalam bidang transportasi saat ini sering kali menjadi point penting bagi masyarakat di Indonesia dikarenakan transportasi dapat digunakan untuk mempermudah serta mempercepat suatu kegiatan manusia dalam melakukan pekerjaannya sehari-hari. Salah satu bentuk yang terdapat pada transportasi darat yaitu berupa kendaraan sepeda motor. Di Indonesia kendaraan-kendaraan darat

seperti sepeda motor tersebut sudah mendominasi disekitaran wilayah Indonesia, hal inilah yang menyebabkan beberapa di wilayah Indonesia terdapat tingkat kemacetan yang relatif lebih tinggi. Semakin hari semakin ramai masyarakat luas yang menggunakan transportasi darat yaitu sepeda motor tersebut sehingga hal tersebut dapat memicu peningkatan jumlah kegiatan atau aktivitas manusia sehingga peningkatan masyarakat luas menggunakan sepeda motor dan kendaraan lain juga harus didukung dengan adanya sejumlah fasilitas serta sarana dan prasarana transportasi seperti Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU)

Tabel 1.1

**Data Perkembangan Jumlah Kendaraan di Wilayah DKI Jakarta
menurut Jenis (Unit)**

Jenis Kendaraan	Perkembangan Jumlah Kendaraan Di Jakarta Menurut Jenis (Unit)				
	2016	2017	2018	2019	2020
Bus	29.336	31.593	33.419	34.905	35.266
Truck	553.320	587.860	631.156	669.724	679.708
Mobil	2.570.433	2.827.399	3.082.616	3.310.426	3.365.467
Sepeda Motor	13.338.593	14.137.126	15.037.359	15.868.191	16.141.380
Jumlah	16.491.682	17.583.978	18.784.550	19.883.246	20.221.821

Sumber : Badan Pusat Statistik (2016-2020)

Berdasarkan dari tabel diatas adalah sejumlah data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik yang menjelaskan bahwa pada tahun 2020 jumlah penggunaan kendaraan di wilayah DKI Jakarta sebesar 20.221.821 kendaraan, hal ini mengalami kenaikan dimana pada tahun sebelumnya 2019 jumlah penggunaan kendaraan sebesar 19.883.246 kendaraan. Begitu pula dengan banyaknya jumlah kendaraan penggunaan sepeda motor pada tahun 2020 tercatat sebesar 16.141.380 kendaraan sepeda motor, hal tersebut juga mengalami kenaikan dimana pada tahun sebelumnya 2019 jumlah kendaraan sepeda motor sebesar 15.868.191 kendaraan sepeda motor

Berdasarkan dari penjelasan diatas peningkatan jumlah pertumbuhan dan keinginan masyarakat dalam penggunaan kendaraan sepeda motor ialah menjadi salah satu alasan dari bertambahnya peningkatan kebutuhan menggunakan Bahan Bakar Minyak. Dengan demikian dari keadaan tersebut para pengguna kendaraan bermotor harus didukung dengan sejumlah fasilitas yang cukup guna untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Salah satu penunjang fasilitas kendaraan tersebut adalah Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum

Stasiun Pengisian Bahan Bakar adalah suatu perusahaan yang mempunyai sejumlah fasilitas pengisian bahan bakar kendaraan yang sudah disetujui oleh Pertamina yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dibuat. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum berguna untuk menyediakan Bahan Bakar Minyak dengan menggunakan merek dagang Pertamina kepada berbagai jenis macam kendaraan tidak hanya bahan bakar kendaraan saja namun Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum tersebut menyediakan beberapa jenis fasilitas yaitu berupa Tempat Peristirahatan, Pangkas Rambut, Mushola, Toilet, Atm, serta Minimarket.

PT. Pertamina (PERSERO) adalah Perusahaan Pertambangan Minyak dan Gas Bumi Negara salah satu perusahaan jasa dibawah naungan Badan Usaha Milik Negara yang bertugas untuk menyediakan minyak dan gas bumi yang ada di wilayah Indonesia dan menyebarkan ke seluruh wilayah Indonesia. perusahaan ini pula termasuk ke dalam sektor industri minyak dan gas. Perusahaan ini juga selalu meningkatkan kualitas standar operasional prosedur pelayanannya yang bermanfaat untuk memberikan kepada konsumen pelayanan yang aman, nyaman, ramah dan memuaskan. Standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan ialah seperti dilarang menggunakan alat komunikasi yaitu handphone jika pada saat pengisian, selalu memberitahukan dan mengucapkan dimulai dari nol kepada para konsumen supaya tidak ada terjadinya kecurangan, dan selalu mengutamakan 3S yaitu salam senyum dan sapa kepada para konsumen. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, kualitas dan fasilitas sangatlah penting demi menjaga nama baik perusahaan dan demi mendapatkan serta mempertahankan para konsumen.

Penelitian ini dilakukan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur selama 5 hari dengan durasi 60 menit, alasan penelitian ini dilakukan karena peneliti melihat sering kali terjadi beberapa konsumen yang rela meluangkan waktunya untuk mengantri panjang di Stasiun Pengisian Bakar tersebut demi mengisi bahan bakar kendaraannya. Dibalik hal itu terdapat suatu faktor yang menyebabkan orang-orang rela untuk mengantri panjang yaitu keterbatasannya jumlah fasilitas pelayanan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum yang tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah kedatangan konsumen yang ada sehingga untuk mendapatkan kebutuhan tersebut terkadang kita diharuskan untuk menunggu terlebih dahulu serta memakan waktu yang cukup lama demi untuk mendapatkan fasilitas yang dibutuhkannya tersebut. Peningkatan jumlah kedatangan konsumen ini disebabkan karena penempatan suatu lokasi Stasiun Pengisian Bahan Bakar yang strategis dengan disertai juga fasilitas lengkap yang ada pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur tersebut

Dengan seiring perkembangan jaman yang menjadi penyebab adanya antrian yang panjang pada saat ini yang terjadi di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur adalah meningkatnya jumlah kedatangan konsumen pada penggunaan pengendara sepeda motor dalam memenuhi kebutuhan akan bahan bakar yang tidak diimbangi dengan fasilitas pelayanan yang ada di Pengisian Bahan Bakar Umum tersebut. Menurut Nurfitri et al. (2016) menjelaskan bahwa 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 banyaknya antrian.

Pelayanan yang optimal sangatlah perlu diterapkan pada suatu perusahaan agar tetap menjadi pilihan terbaik bagi perusahaan, karena dengan pelayanan yang optimal dapat diharapkan membawa keuntungan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen. Menurut Daeng Polewangi (2018) mengemukakan bahwa salah satu cara untuk memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan yang optimal untuk mengurangi panjangnya antrian yang ada.

Antrian adalah sebuah aktivitas yang membutuhkan waktu dimana seseorang akan menunggu dalam suatu barisan untuk memenuhi kebutuhannya, karena pada dasarnya antrian adalah kegiatan yang membutuhkan waktu sehingga semua pelanggan yang berada didalam suatu antrian menginginkan sistem yang optimal demi mendapatkan sistem pelayanan yang terbaik Wolla et al.(2019).

Penyebab terjadinya antrian yang panjang ialah karena banyaknya kedatangan jumlah konsumen yang saling membutuhkan pelayanan melebihi kapasitas jumlah fasilitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan tersebut. Menurut Manalu & Palandeng (2019:552) Antrian adalah sebuah situasi menunggu untuk menerima sebuah pelayanan dari suatu fasilitas yang terbatas, sedangkan menurut Supriadi 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. Oleh karena itu didalam sektor jasa, permasalahan antrian sudah tidak asing lagi bagi masyarakat, contohnya seperti antrian Mall, antrian BPJS, antrian Bank dan juga antrian Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum

Sedangkan menurut Prasmoro et al (2020) juga mengemukakan pendapat bahwa antrian adalah sebuah kejadian yang biasa dalam kehidupan sehari-hari. Namun terkadang didalam panjangnya aktivitas antrian tersebut bisa menjadi hal yang sangat merugikan bagi pihak konsumen. hal tersebut juga bisa menyebabkan kerugian bagi perusahaan karena dengan panjangnya antrian tersebut dapat menurunkan minat pelanggan untuk tetap berada didalam antrian bahkan mempunyai alasan pelanggan untuk pergi. Antrian juga terjadi karena tingginya permintaan terhadap fasilitas pelayanan melebihi kapasitas layanan yang tersedia. Dengan demikian karena tingginya jumlah permintaan yang tidak diimbangi oleh peningkatan jumlah pelayanan yang ada maka dapat menyebabkan terjadinya sebuah antrian dan juga dapat mempengaruhi kepuasan konsumen

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur adalah salah satu Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum yang terletak di Jl. Bekasi Timur Raya, Cipinang. Jakarta Timur. Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum tersebut memiliki 3 pompa pengisian bahan bakar (fasilitas pelayanan) untuk pengisian bahan bakar berbagai kendaraan yakni seperti mobil pribadi yang memakai bahan bakar kendaraan seperti Pertalite dan Pertamax biasanya diarahkan untuk mengantri dibagian pompa 1, sedangkan untuk pengguna mobil pribadi yang memakai bahan bakar Pertalite, Bio Solar, Pertamina Dex, dan juga Pertamax biasanya diarahkan untuk mengantri pada bagian pompa 2. Sedangkan untuk pengguna Kendaraan besar seperti Truk, dan Mini Bus yang biasanya memakai bahan bakar Bio Solar biasanya diarahkan untuk mengantri pada bagian Pompa 2, Sementara teruntuk pompa 3 dikhususkan untuk golongan pengisian bahan bakar kendaraan Sepeda Motor namun sistem pelayanan yang dipakai untuk pengisian bahan bakar kendaraan sepeda motor tersebut berbeda dengan yang lainnya, karena didalam sistem pengisian bahan bakar sepeda motor tersebut menggunakan sistem pengisian langsung yang diberikan oleh para operator yang dimana bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah seorang karyawan dalam memberikan sebuah pelayanannya kepada konsumen tersebut.

Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur ini juga memiliki berbagai fasilitas yang lengkap seperti Toilet, Mini Market, Lahan Parkir, Mushola, Pangkas Rambut, Tempat Peristirahatan dan juga ATM Center. Namun, didalam tingginya pengguna sepeda motor yang datang untuk memenuhi kebutuhannya hal tersebut menyebabkan terjadinya antrian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13209.

Penelitian ini dilakukan oleh peneliti guna untuk mengetahui apakah sistem antrian pada kendaraan bermotor Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur sudah optimal dalam rangka mengurangi panjangnya antrian untuk mengisi bahan bakar kendarannya khususnya kendaraan sepeda motor. Menurut Nurrohman (2017:99-100) Optimalisasi adalah sebuah upaya dalam meningkatkan kinerja suatu unit kerja agar memberikan kepuasan dan keberhasilan dari suatu usaha.

Dengan demikian berdasarkan permasalahan diatas, maka dilakukan penelitian pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur guna untuk mendapatkan solusi dalam mengatasi dan mengurangi masalah antrian yang terjadi di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur terutama pada jam-jam sibuk dan diharapkan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum tersebut dapat memberikan pelayanan yang optimal untuk konsumen yang datang untuk memenuhi kebutuhannya

1.2. Batasan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan, maka dibuat batasan masalah agar penelitian ini tidak terlalu luas, dan tidak menyimpang dari topik pembahasan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh Analisis Sistem Antrian dalam Upaya Optimalisasi Pelayanan Dan Kedatangan Konsumen Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana bentuk model yang diterapkan dalam sistem antrian di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur?
2. Bagaimana rata-rata jumlah kedatangan konsumen dalam antrian yang terjadi di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur?
3. Bagaimana tingkat fasilitas pelayanan pada sistem antrian untuk pengisian bahan bakar yang optimal di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk

1. Untuk mengetahui bentuk model sistem antrian yang diterapkan di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur
2. Untuk menganalisa penyebab terjadinya antrian panjang serta untuk mengetahui seberapa besar tingkat rata-rata jumlah kedatangan konsumen dalam antrian yang terjadi di Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur
3. Menganalisis kinerja pelayanan sistem antrian dan fasilitas pelayanan yang optimal pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak sebagai berikut:

1. Bagi Institusi

Hasil yang akan didapatkan dalam penelitian ini dapat menambah perpustakaan ilmu pengetahuan dibidang teoritis maupun praktis yang berkaitan dengan Sistem Antrian pada Perusahaan

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran pada perusahaan mengenai bahan evaluasi dan masukan terhadap optimalisasi sistem antrian yang berguna untuk memberikan solusi yang bermanfaat atas masalah antrian yang terjadi pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum 34.13901 Cipinang. Jakarta Timur