

# BAB I

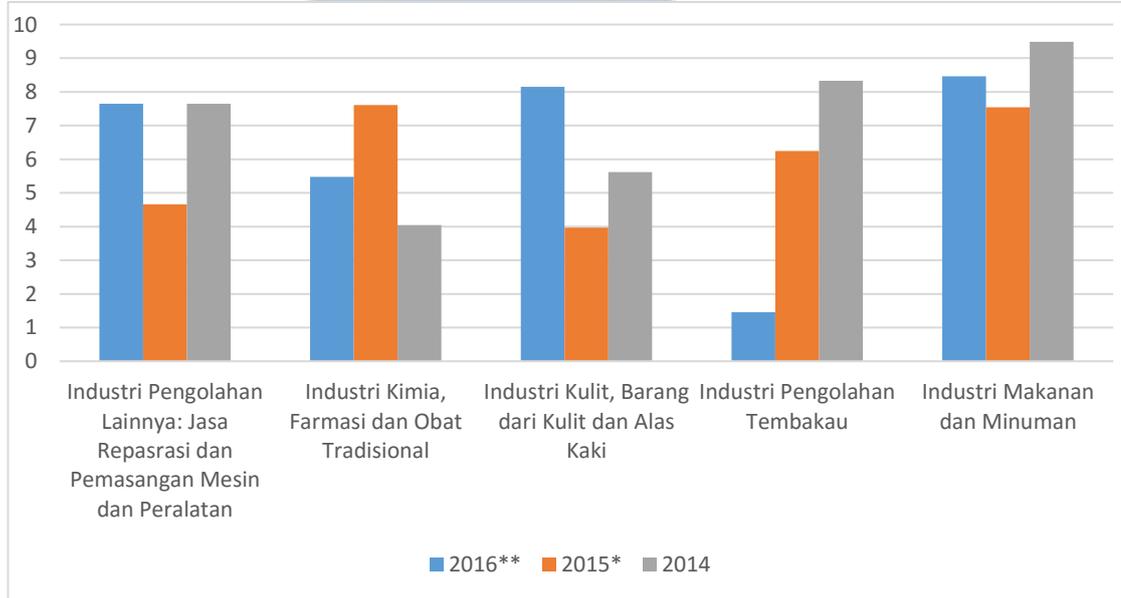
## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Perkembangan industri-industri di Indonesia saat ini terus berkembang. Berbagai macam sektor industri yang ada di Indonesia sangat berpengaruh terhadap kemajuan negara Indonesia sendiri. Di dalam Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian tahun 2016 pun juga menyatakan untuk pertumbuhan cabang industri non migas pada tahun 2016 industri makanan dan minuman menjadi industri yang memiliki pertumbuhan tertinggi yaitu mencapai 8,46 persen yang kemudian disusul oleh industri kulit, barang dari kulit dan alas kaki sebesar 8,15 persen, dan industri kimia farmasi dan obat tradisional sebesar 5,48 persen

Gambar 1.1.

**Pertumbuhan Industri Pengolahan Non-Migas Menurut Cabang-Cabang Industri Tahun Dasar 2010 (Persen)**



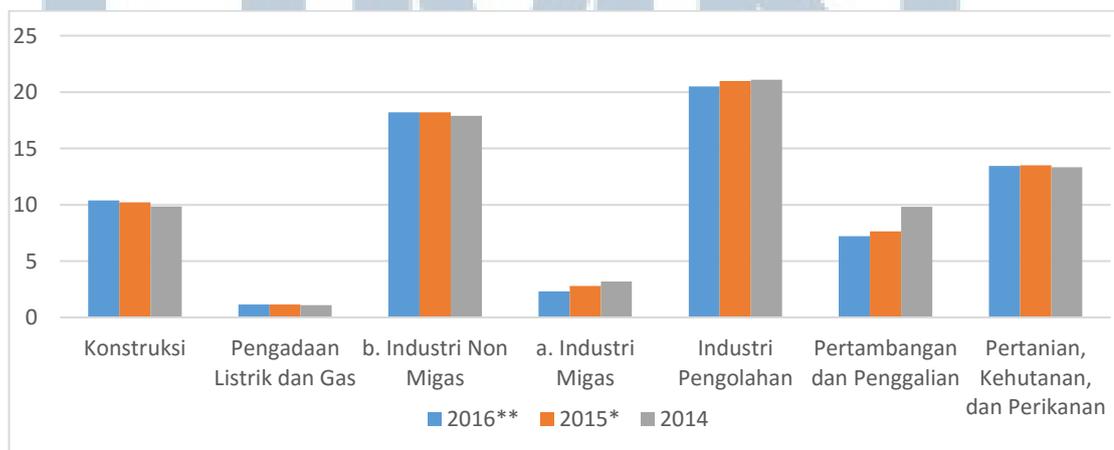
Sumber : Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian tahun 2016

Selain industri - industri yang disampaikan di atas industri pengolahan nonmigas di Indonesia pun juga menjadi salah satu kontributor terbesar yang menyumbang untuk kemajuan pertumbuhan ekonomi nasional dibandingkan sektor-sektor industri yang lainnya, dimana disampaikan dalam Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian tahun 2016, yakni industri pengolahan memberikan kontribusi terbesar terhadap PDB nasional yaitu sebesar 20,51 persen. Dalam industri pengolahan terdiri dari dua industri yaitu industri migas dan industri non migas dan yang berkontribusi terbesar adalah industri non migas yaitu sebesar 18,20 persen yang mana juga menjadi salah satu industri yang berkontribusi terbesar dibandingkan dengan industri lainnya.

Dengan perkembangan jaman saat ini, industri retail juga sangat berpengaruh dalam membangun perekonomian di Indonesia agar dapat terus berkembang, seperti yang disampaikan oleh A.T.Kearney pada tahun 2015 dalam sindonews.com, bahwa industri retail Indonesia menempati peringkat ke-12 dalam indeks Pembangunan Ritel Global (GRDI). Selain itu perkembangan industri retail di Indonesia dapat dilihat dari munculnya berbagai perusahaan retail diberbagai daerah-daerah di Indonesia. Salah satu perusahaan yang termasuk dalam industri retail adalah pusat perbelanjaan atau mal.

**Gambar 1.2.**

**Peran Sektor Industri Terhadap PDB Nasional (Persen)**

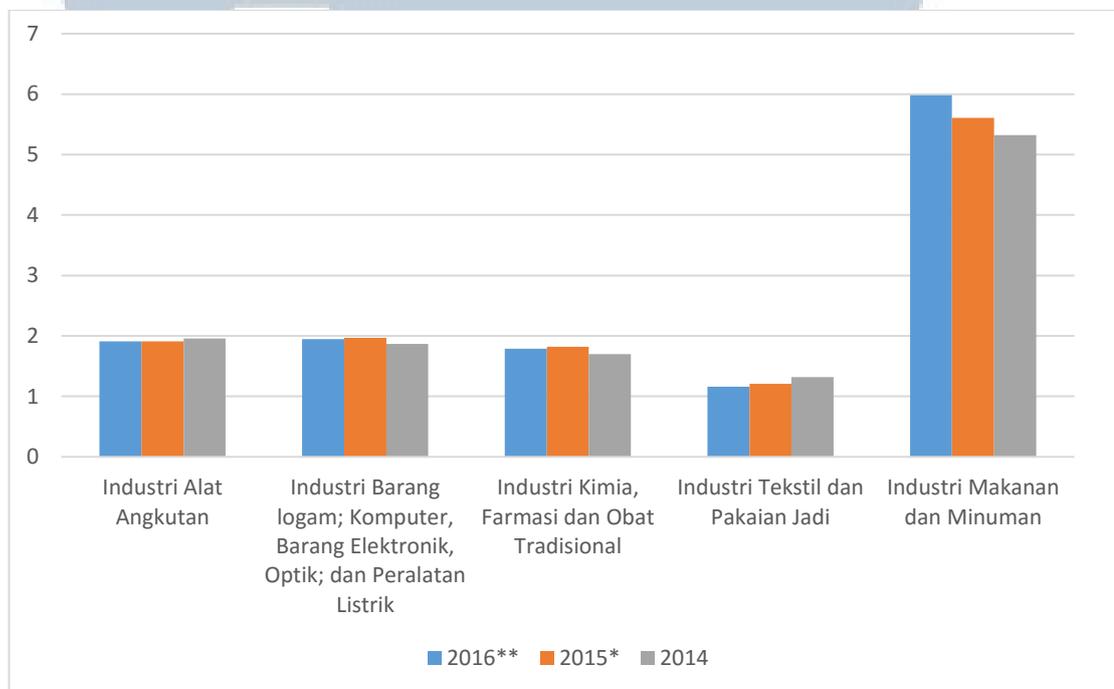


Sumber : Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian tahun 2016

Salah satu industri di Indonesia pun yang memberikan kontribusi besar dalam memajukan perekonomian di Indonesia, yaitu industri makanan dan minuman. Hal ini dapat dilihat dalam Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian tahun 2016, dimana industri makanan dan minuman menjadi sektor industri yang memberikan kontribusi tertinggi yaitu sebesar 5,98 persen, disusul oleh industri barang logam, komputer, barang elektronik, optik, dan peralatan listrik yaitu sebesar 1,95 persen, dan industri alat angkutan sebesar 1,91 persen.

**Gambar 1.3.**

**Peran Tiap Cabang Industri terhadap PDB Nasional Tahun 2014 – 2016 Atas tahun Dasar 2010 (Persen)**



Sumber : Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian tahun 2016

Dengan terus berkembangnya industri makanan dan minuman di Indonesia, menjadikan industri ini sangat menjanjikan di masa yang akan datang, dimana dengan banyaknya para pembisnis yang mulai membangun bisnis di bidang makanan dan minuman seperti restaurant dan kafe. Bukan hanya pembisnis perorangan saja yang saat ini mulai membangun bisnis dibidang makanan dan minuman, tetapi juga perusahaan besar juga mulai menggeluti bisnis bidang makanan dan minuman. Salah satunya yaitu perusahaan retail di Indonesia atau

pusat perbelanjaan yang ada di Indonesia, dimana pusat perbelanjaan yang ada di Indonesia saat ini juga menyediakan tempat makanan dan minuman (*Food court*) untuk semakin memuaskan konsumen dari masing-masing mal tersebut.

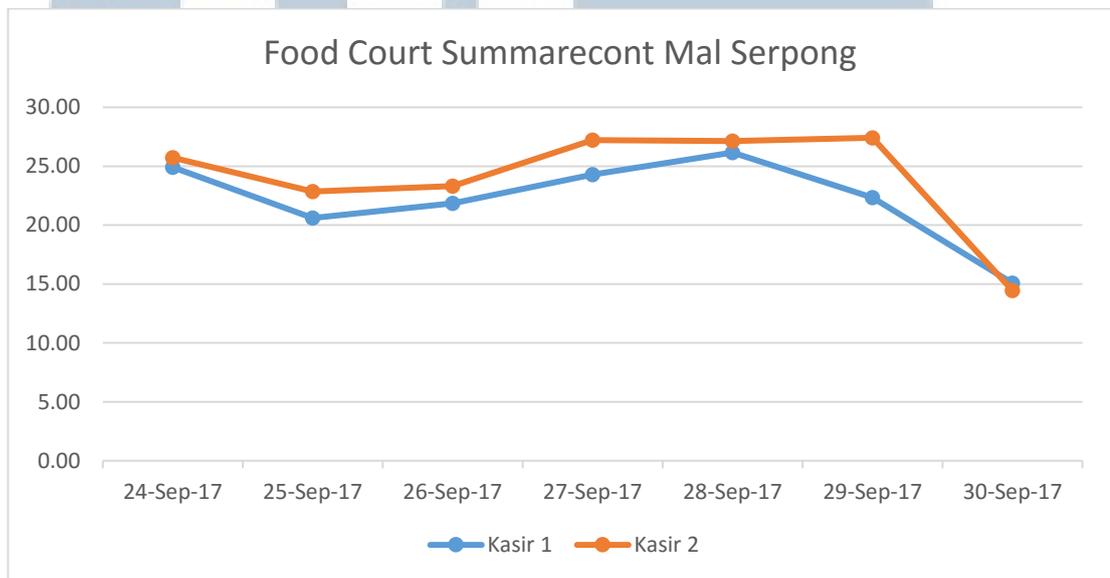
Setiap pusat perbelanjaan yang ada di daerah Tangerang sendiri saat ini juga sudah mulai menyediakan tempat makan dan minum (*food court*) untuk konsumen mereka. Dengan memberikan fasilitas yang sangat nyaman, seperti fasilitas ruangan ber-AC, *live music*, dan fasilitas lainnya yang membuat konsumen tertarik untuk berkunjung dan menikmati makanan dan minuman yang ada di tempat makan dan minum (*food court*) di mal tersebut. Setiap pusat perbelanjaan juga sekarang rata-rata menyediakan fasilitas transaksi non tunai demi membangun kenyamanan konsumen dalam melakukan transaksi. Namun dengan adanya fasilitas transaksi non tunai yang sudah berjalan saat ini di *food court* setiap mal tidak selalu membuat konsumen menjadi nyaman dalam melakukan transaksi, karena adanya antrian dalam penukaran uang tunai menjadi non tunai, yang dimana disebabkan karena tidak adanya standar waktu pelayanan yang ditetapkan oleh setiap pusat perbelanjaan tersebut sehingga membuat pelayanan yang diberikan ke konsumen menjadi tidak sesuai dengan harapan. Maka dari itu, kualitas pelayanan juga harus di tingkatkan agar antrian tidak terjadi, karena dengan adanya tingkat antrian maka dapat membuat kualitas pelayanan menjadi buruk. Menurut Jacobs dan Chase (2014:222) mengatakan bahwa *waiting line* adalah hal yang harus dipahami, dipelajari, dan dikelola karena merupakan salah satu daerah yang paling penting dalam manajemen operasi. Dengan adanya antrian yang panjang akan membuat konsumen merasa tidak nyaman dan akan memiliki potensi yang cukup tinggi untuk kehilangan pelanggan atau konsumennya, dan hal tersebut sangat akan merugikan baik bagi konsumen maupun bagi pihak mal.

Peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian terkait mengenai rata-rata dari tingkat antrian (*waiting line*) dan juga rata-rata dari waktu tunggu antrian pada suatu perusahaan, sehingga dengan mengetahui rata-rata antrian (*waiting line*) dan rata-rata waktu tunggu antrian akan dapat mengetahui baik atau buruknya antrian yang terjadi. Dalam penelitian ini terdapat tiga objek penelitian yang ingin diteliti untuk mengetahui tingkat rata-rata antrian (*waiting line*) dan rata-rata dari waktu tunggu antriannya, yaitu *Food court* Summarecon Mall Serpong, *Salsa Food*

city, dan juga *Food court* Aeon Mall. Dimana ketiga objek penelitian ini merupakan tempat makan dan minum (*food court*) yang sama-sama berlokasi di daerah Tangerang dan ketiga tempat makan dan minum (*food court*) ini juga yang melakukan pembelian makan dan minum yang menggunakan transaksi non tunai dan adanya antrian yang terjadi di kasirnya.

**Gambar 1.4.**

**Data Observasi Antrian Food Court Summarecon Mall Serpong**

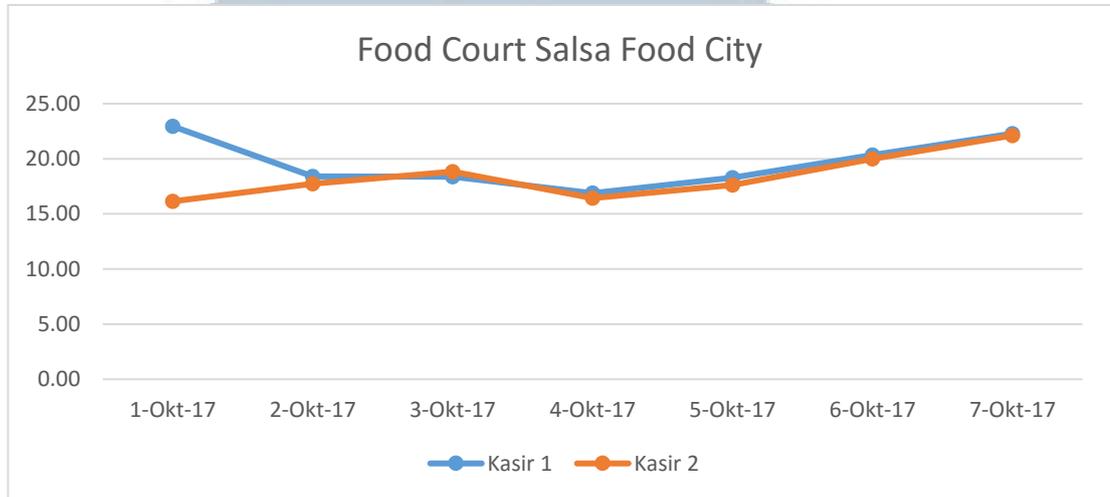


Sumber : Data Observasi Langsung oleh Peneliti

Dalam diagram data observasi di atas sumbu x mewakili tanggal dilakukannya observasi pada objek penelitian dan sumbu y mewakili jumlah tingkat antrian yang terjadi pada saat melakukan observasi. Dalam observasi yang dilakukan di Food Court Summarecon Mall Serpong ini dapat dilihat kasir dua lebih dominan memiliki tingkat antrian dibandingkan dengan kasir satu.

**Gambar 1.5.**

**Data Observasi Antrian Food Court Salsa Food City**

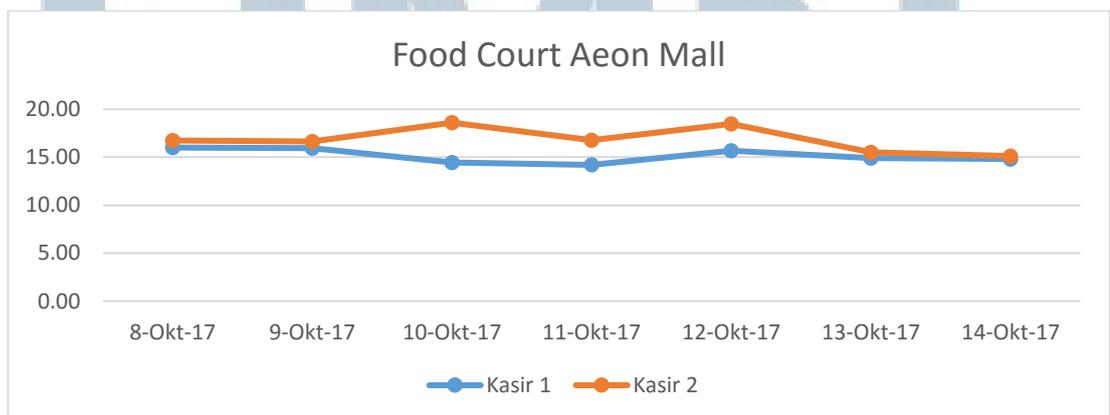


Sumber : Data Observasi Langsung oleh Peneliti

Sama seperti diagram diatas dalam diagram ini pun sumbu x mewakili tanggal dilakukannya observasi dan sumbu y mewakili jumlah tingkat antrian. Pada observasi di Food Court Salsa Food City ini tingkat antrian kasir satu lebih dominan tinggi dibandingkan tingkat antrian kasir dua.

**Gambar 1.6.**

**Data Observasi Antrian Food Court Aeon Mall**



Sumber : Data Observasi Langsung oleh Peneliti

Sama seperti dua diagram di atas sumbu x mewakili tanggal dilakukannya observasi pada objek penelitian dan sumbu y mewakili jumlah tingkat antrian yang terjadi.

Dalam diagram ketiga ini dapat dilihat bahwa pada Food Court Aeon Mall tingkat antrian yang lebih dominan terjadi pada kasir dua.

Penelitian ini juga merupakan replikasi dari jurnal internasional yang di publikasikan oleh *International Journal of Research and Applications* yang ditulis oleh Dr. R. Ramakrishna, Mr. Kediri Mohamedhusien (2015), yang berjudul “*Simulation Technique for Queuing Theory : A Case Study*”. Jurnal ini menjelaskan tentang waktu tunggu dan antrian dapat memberikan dampak negatif kepada konsumen dan waktu tunggu dan antrian merupakan salah satu aspek penting dalam menilai kualitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan dalam jurnal ini yaitu mengenai meneliti bahwa jumlah server yang ada merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap tingkat antrian dan waktu tunggu yang terjadi, sehingga hal yang harus dilakukan adalah dengan meningkatkan jumlah server yang ada agar bisa memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga tingkat antrian dan waktu tunggu yang terjadi menjadi berkurang, dan kepuasan konsumen meningkat.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti membuat penelitian yang berjudul “PERBANDINGAN TINGKAT ANTRIAN DAN WAKTU TUNGGU DENGAN METODE SIMULASI MONTE CARLO PADA KASIR *FOOD COURT* YANG MENGGUNAKAN SISTEM TRANSAKSI NON TUNAI DI SUMMARECON MALL SERPONG, *SALSA FOOD CITY*, DAN AEON MALL.

## 1.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini permasalahan masalahnya yaitu:

1. Seberapa besarkah tingkat rata-rata antrian yang terjadi di *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa food city*, dan Aeon Mal?
2. Seberapa besarkah rata-rata waktu tunggu antrian yang terjadi di *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa food city*, dan Aeon Mal?
3. *Foodcourt* manakah yang memiliki rata-rata tingkat antrian yang terbaik antara *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa food city*, dan Aeon Mal?
4. *Foodcourt* manakah yang memiliki rata-rata waktu tunggu antrian yang terbaik antara *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa foodcity*, dan Aeon Mal?

### 1.3. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian maka penulis melakukan pembatasan ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan pada *Food court* Summarecon Mal Serpong di Jalan Boulevard Gading Serpong, Sentra Gading Serpong, Pakulonan Barat, Lantai 2, Tangerang 15810, *Salsa Food city* di Jalan Kelapa Gading Selatan, Blok AH10 No.36, Pakulonan Barat, Kelapa dua, Tangerang, dan *Food court* Aeon Mal di Jalan BSD Raya Utama, Desa Sampora, Kecamatan cisauk, Tangerang 15345.
2. Objek penelitian yang akan diteliti yaitu tingkat antrian dan waktu tunggu antrian yang terjadi di *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa Food city*, dan Aeon Mal pada pukul 18.00-20.00.
3. Data yang digunakan merupakan hasil dari observasi langsung yang masing-masing di lakukan selama 7 hari (Senin-Minggu) di *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa Food city*, dan Aeon Mal.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan yakni sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui besar tingkat rata-rata antrian yang terjadi di *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa Food city*, dan Aeon Mal.
2. Untuk mengetahui besar rata-rata waktu tunggu antrian yang terjadi di *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa Food city*, dan Aeon Mal.
3. Untuk mengetahui besar rata-rata tingkat antrian siapa yang terbaik yang terjadi di antara *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa Food city*, dan Aeon Mal.
4. Untuk mengetahui besar rata-rata waktu tunggu antrian siapa yang terbaik yang terjadi di antara *Food court* Summarecon Mal Serpong, *Salsa Food city*, dan Aeon Mal.

## **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

### **1.5.1. Teoritis**

Dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan dalam ilmu ekonomi, mengenai metode simulasi, waktu tunggu atau waiting line, dan juga tingkat antrian.

### **1.5.2. Manajerial**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian, sehingga dapat mengetahui tingkat permintaan dan metode pemesanan yang baik dilakukan untuk memenuhi permintaan yang ada sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

### **1.5.3. Pembaca**

Membantu pembaca dalam memahami perhitungan tentang tingkat rata-rata antrian dan rata-rata waktu tunggu antrian, serta memahami dalam perhitungan tentang menggunakan simulasi.

## **1.6. Sistematika Penulisan Penelitian**

Penelitian ini dibahas didalam lima bab, dimana setiap bab memiliki keterkaitan dari masing-masing bab lainnya. Tulisan ini tersusun sesuai dengan metode dan sistematika penulisan penelitian skripsi sehingga diharapkan para pembaca mampu untuk mengerti maksud dan tujuan dari tulisan penelitian ini. Adapun sistematika penulisan penelitian skripsi ini yakni sebagai berikut :

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang penulis dalam penelitian yang akan dilakukan. Penulis juga menjelaskan mengenai masalah yang akan diteliti serta tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan.

### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Pada bab ini dijelaskan mengenai penjabaran semua teori yang memiliki keterkaitan dengan penelitian berdasarkan para ahli, penelitian terdahulu yang memiliki sesuai dengan penelitian dan sistematis penelitian.

### **BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan sejarah mengenai perusahaan yang akan diteliti, jenis data yang digunakan untuk melakukan penelitian, dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data.

### **BAB IV : ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini membahas penerapan secara teknis ilmu dan teknik yang digunakan untuk menjawab masalah yang ada dengan melibatkan asumsi dan data yang didapatkan dari hasil pengumpulan data.

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini peneliti menyimpulkan hasil akhir berdasarkan penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya dan memberikan saran kepada objek penelitian maupun peneliti selanjutnya.

UMMN  
UNIVERSITAS  
MULTIMEDIA  
NUSANTARA