



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berbagai bidang industri di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat. Hal ini dipengaruhi oleh tingkat konsumsi masyarakat Indonesia yang cukup tinggi, dimana seperti yang disampaikan pada Liputan6.com yang dilansir pada tanggal 20 Mei 2015, yakni tingkat konsumsi masyarakat Indonesia atau *fast moving consumer goods* (FMCG) mengalami pertumbuhan sebesar 15 persen di awal tahun 2015 dan konsumsi pangan menyumbang 15 persen dari peningkatannya.

Makanan dan minuman merupakan salah satu kebutuhan primer yang wajib dipenuhi sehari-hari oleh setiap manusia. Tingkat konsumsi untuk makanan dan minuman di Indonesia pun cukup tinggi, hal ini dapat dilihat dari Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian Tahun 2014, dimana industri makanan dan minuman menempati peringkat pertama dalam pertumbuhan tiap cabang industri terhadap produk domestik bruto (PDB) sektor industri yakni sebesar 9,54 persen, dan industri makanan secara keseluruhan menempati posisi ketiga yang berperan terhadap industri produk domestik bruto (PDB) nasional yakni sebesar 5,32 persen setelah industri pengolahan dan industri non migas.

Sektor industri makanan dan minuman merupakan salah satu sektor industri yang sangat menjanjikan di masa yang akan datang, dimana dalam *website* Badan Pusat Statistik menyampaikan bahwa pada tahun 2012 rata-rata pendapatan yang didapatkan oleh restoran atau rumah makan mencapai Rp 3,51

milyar per perusahaan, dimana 99,41 persen merupakan pendapatan yang diperoleh dari penjualan makanan dan minuman (kegiatan utama) sedangkan sisanya berasal dari pendapatan lain atau penjualan produk lain.

Tabel 1.1.

Pertumbuhan Tiap Cabang Industri Terhadap PDB Sektor Industri (Persen)

No	Lapangan Usaha	2011	2012	2013*	2014**
1	Industri Makanan dan Minuman	10.98	10.33	4.07	9.54
2	Industri Pengolahan Tembakau	-0.23	8.82	-0.27	8.85
3	Industri Tekstil dan Pakaian Jadi	6.49	6.04	6.58	1.53
4	Industri Kulit, Barang dari Kulit dan Alas Kaki	10.94	-5.43	5.23	5.51
5	Industri Kayu, Barang dari Kayu dan Gabus dan Barang Anyaman dari Bambu, Rotan dan Sejenisnya	-2.72	-0.80	6.19	6.07
6	Industri Kertas dan Barang dari Kertas: Percetakan dan Reproduksi Media Rekaman	3.89	-2.89	-0.53	3.43
7	Industri Kimia, Farmasi dan Obat Tradisional	8.66	12.78	5.10	3.89
8	Industri Karet, Barang dari Karet dan Plastik	2.08	7.56	-1.86	1.16
9	Industri Barang Galian bukan Logam	7.78	7.91	3.34	2.39
10	Industri Logam Dasar	13.56	-1.57	11.63	5.89
11	Industri Barang Logam: Komputer, Barang Elektronik, Optik: dan Peralatan Listrik	8.79	11.64	9.22	2.92
12	Industri Mesin dan Perlengkapan	8.53	-1.39	-5.00	8.80
13	Industri Alat Angkut	6.37	4.26	14.95	3.94
14	Industri Furnitur	9.93	-2.15	3.64	3.58
15	Industri Pengolahan Lainnya: Jasa Reparasi dan Pemasangan Mesin dan Peralatan	-1.09	-0.38	-0.70	7.30
	Industri Non Migas	7.46	6.98	5.45	5.61
	PRODUK DOMESTIK BRUTO	6.17	6.03	5.58	5.02

Sumber : Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian Tahun 2014

Tabel 1.2.
Peran Industri Terhadap PDB Nasional (Persen)

No	Lapangan Usaha	2011	2012	2013*	2014**
1	Industri Makanan dan Minuman	5.24	5.31	5.14	5.32
2	Industri Pengolahan Tembakau	0.92	0.92	0.86	0.91
3	Industri Tekstil dan Pakaian Jadi	1.38	1.35	1.36	1.32
4	Industri Kulit, Barang dari Kulit dan Alas Kaki	0.28	0.25	0.26	0.27
5	Industri Kayu, Barang dari Kayu dan Gabus dan Barang Anyaman dari Bambu, Rotan dan Sejenisnya	0.76	0.70	0.70	0.72
6	Industri Kertas dan Barang dari Kertas: Percetakan dan Reproduksi Media Rekaman	0.96	0.86	0.78	0.80
7	Industri Kimia, Farmasi dan Obat Tradisional	1.59	1.67	1.65	1.70
8	Industri Karet, Barang dari Karet dan Plastik	0.92	0.89	0.80	0.76
9	Industri Barang Galian bukan Logam	0.71	0.73	0.73	0.73
10	Industri Logam Dasar	0.80	0.75	0.78	0.78
11	Industri Barang Logam: Komputer, Barang Elektronik, Optik: dan Peralatan Listrik	1.81	1.89	1.95	1.87
12	Industri Mesin dan Perlengkapan	0.30	0.29	0.27	0.31
13	Industri Alat Angkut	1.98	1.93	2.02	1.96
14	Industri Furnitur	0.28	0.26	0.26	0.27
15	Industri Pengolahan Lainnya: Jasa Reparasi dan Pemasangan Mesin dan Peralatan	0.20	0.19	0.17	0.18
	Industri Non Migas	18.13	17.99	17.72	17.87
	Industri Pengolahan	21.76	21.45	20.98	21.02

Sumber : Laporan Kinerja Kementerian Perindustrian Tahun 2014

Menjalankan usaha di bidang penyajian makanan dan minuman para pengusaha tidak hanya memikirkan makanan dan minuman apa yang akan dijual kepada konsumen dan juga kualitas dari makanan dan minuman yang akan dijual, namun pengusaha juga harus memikirkan tempat dan kondisi yang nyaman untuk menarik minat dan memberikan kenyamanan bagi konsumen atau pelanggan.

Badan Pusat Statistik mencatat banyak perusahaan atau restoran yang memberikan fasilitas untuk memberikan kenyamanan bagi konsumen yakni seperti AC, karaoke, area parkir khusus, *live music*, dan fasilitas lainnya yang diperlukan. Badan Pusat Statistik mencatat pada tahun 2012 usaha restoran atau rumah makan yang ada di Indonesia mencapai 2.731 restoran atau rumah makan, dimana diantaranya 76,88 persen restoran atau rumah makan memiliki ruangan ber-AC, 4,69 persen restoran atau rumah makan menyediakan *live music*, dan 26,31 persen restoran atau rumah makan memiliki area parkir khusus tamu restoran atau rumah makan.

Namun fasilitas bukan satu-satunya alat yang dapat digunakan untuk menarik minat dan memberikan kenyamanan untuk konsumen atau pelanggan. Pengusaha makanan dan minuman juga harus memperhatikan kualitas dari pelayanan yang diberikan. Salah satu kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengusaha makanan dan minuman dapat dipengaruhi oleh tingkat antrian konsumen. Jacobs dan Chase (2014:222) mengatakan bahwa *waiting line* atau antrian merupakan hal yang harus dipahami, dipelajari, dan dikelola karena merupakan salah satu daerah yang paling penting dalam manajemen operasi. Menurut Krajewski, Ritzman, dan Malhotra (2007:282) dalam bukunya yaitu *Operations Management*, antrian atau *waiting line* adalah satu atau lebih “konsumen” yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan dimana konsumen dapat berupa benda mati maupun orang. Waktu antrian selalu terjadi dalam kehidupan sehari-hari yakni salah satunya adalah antrian pelayanan di rumah makan atau restoran, sedangkan konsumen saat ini lebih di batasi dengan waktu

yang ada. Ada nya antrian yang panjang akan membuat konsumen merasa tidak nyaman dan rumah makan atau restoran memiliki potensi yang cukup tinggi untuk kehilangan pelanggan atau konsumennya, hal tersebut dapat sangat merugikan baik bagi konsumen maupun bagi pengusaha rumah makan atau restoran (Chwen, Roger, dan Sunil, 2006). *Waiting line* atau antrian dapat dipengaruhi oleh beberapa hal salah satunya oleh tingkat kedatangan konsumen ke rumah makan atau restoran.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan rata-rata dari tingkat antrian atau *waiting line* dan juga rata-rata dari waktu tunggu antrian pada suatu perusahaan, sehingga dengan mengetahui rata-rata dari tingkat antrian atau *waiting line* dan juga rata-rata dari waktu tunggu antrian dapat mengetahui baik buruknya antrian yang terjadi. Selain penelitian terkait dengan rata-rata tingkat dan rata-rata waktu tunggu antrian terdapat satu hal lain yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yaitu dalam jurnal "*Service Process Design Flexibility and Customer Waiting Time*" yang ditulis oleh Chwen Shue, Roger McHaney and Sunil Babbar menyatakan bahwa konsumen saat ini lebih dibatasi oleh waktu, dimana persaingan dunia, harapan dan keperluan yang ingin dicapai semakin banyak atau tinggi namun waktu yang tersedia tidak bertambah secara langsung waktu yang dimiliki oleh konsumen sangat penting juga berharga sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap tingkat kerugian dari konsumen, dimana untuk mengetahui seberapa besar kerugian yang dialami konsumen yang diakibatkan oleh antrian atau *waiting line* dan tingkat antrian. Dalam penelitian ini terdapat tiga objek penelitian yaitu Waroeng Spesial Sambal

cabang Gading Serpong, Warunk Upnormal cabang Gading Serpong dan Warung Bu Kris cabang Serpong. Dimana ketiga objek penelitian ini menyajikan makanan ala Indonesia dan menjadikan makanan dengan varian cabai. Waroeng Spesial Sambal merupakan usaha makanan dan minuman yang di dirikan pada tahun 2002 oleh Yoyok Hery Wahyono. Waroeng Spesial Sambal atau yang lebih dikenal dengan Waroeng SS merupakan rumah makan atau restoran yang kini telah memiliki kurang lebih 50 cabang yang tersebar di seluruh daerah Jawa dan Bali, dimana untuk daerah Gading Serpong sendiri terdapat dua cabang Waroeng Spesial Sambal. Waroeng Spesial Sambal atau Waroeng SS memiliki keunikan atau ciri khas dengan menyajikan kurang lebih 26 aneka jenis sambal. Pada objek penelitian kedua yaitu Warunk Upnormal yang didirikan oleh PT Citarasa Prima yakni pada bulan Juni 2014. Warunk Upnormal memiliki kurang lebih 18 cabang yang tersebar di Bandung, Cimahi, Banten, Palembang, Makassar, Purwokerto, Tasikmalaya, Jakarta, dan Tangerang. Warunk Upnormal sendiri menyajikan varian indomie yang diolah dengan makanan-makanan khas Indonesia, seperti salah satu menunya indomie sambal matah, indomie sambal roa, dan indomie gokil (kikil cabai hijau). Dan objek penelitian ketiga adalah Warung Bu Kris yang pertama kali didirikan tahun 1992. Warung Bu Kris menyajikan aneka makanan indonesia dengan memiliki keunikan spesial penyat. Selain terkenal akan spesial penyatnya warung makan bu kris juga terkenal dengan aneka varian sambal atau cabai yang istimewa dan tingkat kepedasan dapat ditentukan oleh konsumen untuk disantap bersama masakan yang disajikan. Warung Bu Kris memiliki kurang lebih

13 cabang yang tersebar di Surabaya, Malang, Sidoarjo, Pandaan, Jakarta, dan Tangerang.

Penelitian ini merupakan replikasi dari jurnal internasional yang berjudul “*Service Process Design Flexibility and Customer Waiting Time*”, dipublikasikan oleh *Emerald Insight* yang ditulis oleh Chwen Shue, Roger McHaney and Sunil Babbar. Jurnal ini menjelaskan mengenai waktu tunggu atau antrian dapat memberikan dampak negatif kepada konsumen serta merupakan salah satu aspek penting di dalam kualitas layanan, selain itu konsumen pada jaman sekarang sangat dibatasi oleh waktu dimana waktu tidak bertambah namun persaingan dunia, harapan dan kebutuhan pun semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan dalam jurnal ini yaitu meneliti mengenai kinerja waktu tunggu dan desain alternatif terhadap proses pelayanan yang terdiri dari dua kegiatan yaitu penerimaan pesanan dan persiapan pesanan serta dilanjutkan dengan melakukan simulasi terhadap empat design alternatif. dan jurnal ini pun menyatakan bahwa tidak ada pelayanan atau antrian tunggal.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti membuat penelitian yang berjudul “PERBANDINGAN WAKTU TUNGGU DAN TINGKAT ANTRIAN DENGAN METODE SIMULASI PADA WAROENG SPESIAL SAMBAL, WARUNK UPNORMAL, DAN WARUNG BU KRIS”.

1.2. Rumusan Masalah

Dalam penelitian ini perumusan masalahnya yaitu :

1. Berapakah rata-rata tingkat antrian yang terjadi di Waroeng Spesial Sambal, Warunk Upnormal, dan Warung Bu Kris?
2. Berapakah rata-rata waktu tunggu antrian yang terjadi di Waroeng Spesial Sambal, Warunk Upnormal, Warung Bu Kris?
3. Siapakah yang memiliki rata-rata tingkat antrian yang baik diantara Waroeng Spesial Sambal, Warunk Upnormal, dan Warung Bu kris?
4. Siapakah yang memiliki rata-rata waktu tunggu antrian yang baik diantara Waroeng Spesial Sambal, Warunk Upnormal, dan Warung Bu kris?
5. Berapakah besar kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan dari tingkat antrian?

1.3. Batasan Masalah

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada lantai satu cabang Waroeng Spesial Sambal di Ruko Gading Serpong , Jalan Raya Kelapa Puan AF1 no. 19, Legok, Kec. Tangerang, Banten, Warunk Upnormal di Ruko 7CS Blok DF No 22-23 Gading Serpong, dan Warung Bu Kris di Alam Sutera Ruko The Prominence 38E No. 72-73 Serpong, Kota Tangerang, Banten.
2. Objek yang diteliti adalah tingkat antrian dan waktu tunggu antrian yang terjadi pada pukul 18.00-20.00 WIB.

3. Data yang digunakan adalah hasil observasi langsung yang dilakukan di Waroeng Spesial Sambal, Warunk Upnormal, dan Warung Bu Kris selama masing-masing 7 hari (Senin-Minggu).

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui rata-rata tingkat antrian yang terjadi di Waroeng Spesial Sambal (Waroeng SS), Warunk Upnormal, dan Warung Bu Kris.
2. Untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu antrian yang terjadi di Waroeng Spesial Sambal (Waroeng SS), Warunk Upnormal, dan Warung Bu Kris.
3. Untuk mengetahui tingkat rata-rata antrian yang baik diantara Waroeng Spesial Sambal(Waroeng SS), Warunk Upnormal, dan Warung Bu Kris.
4. Untuk mengetahui tingkat rata-rata waktu tunggu antrian yang baik diantara Waroeng Spesial Sambal(Waroeng SS), Warunk Upnormal, dan Warung Bu Kris.
5. Untuk mengetahui besar kerugian yang dialami oleh konsumen yang diakibatkan dari tingkat antrian.

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

1.5. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1. Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap tambahan dan pengembangan dalam ilmu ekonomi, dimana khususnya bagi waktu tunggu atau *waiting line* mau pun antrian dan simulasi.

1.5.2. Manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan yang menjadi objek penelitian agar dapat mengetahui tingkat rata-rata antrian, rata-rata waktu tunggu, dan kerugian yang diakibatkan oleh tingkat antrian sehingga dapat mengambil keputusan yang lebih tepat.

1.5.3. Pembaca

Membantu dan memahami dalam hal menghitung waktu tingkat antrian, rata-rata waktu tunggu antrian dan kerugian yang terjadi akibat dari tingkat antrian, serta membantu memahami dalam perhitungan menggunakan simulasi.

1.6. Sistematika Penulisan Penelitian

Penelitian yang penulis lakukan ini akan dibahas dalam lima bab. Setiap bab memiliki keterkaitan antara satu dengan lainnya. Tulisan ini sudah tersusun sesuai dengan metode dan sistematika penulisan penelitian skripsi sehingga para pembaca mampu mengerti maksud dan tujuan dari tulisan ini. Adapun sistematika penulisan penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini penulis membahas serta menjabarkan semua teori yang berkaitan dengan penelitian ini berdasarkan para ahli, penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini dan juga sistematis penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan sejarah dari 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 peneliti secara teknis menerapkan ilmu atau 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 dari penelitian ini yang dibahas pada bab sebelumnya dan saran bagi objek penelitian maupun peneliti.