



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

Pertumbuhan ritel sekarang berada dalam keadaan yang mengesankan, terutama di daerah Asia sebagai ‘rumah’ ritel yang sebagaimana telah dilaporkan oleh perusahaan manajemen investasi profesional, JLL. Sedangkan Jakarta menempati urutan ke 12 sebagai kota dengan pertumbuhan ritel paling cepat di dunia (Anang Panca, 2016). Dengan ketatnya persaingan di dunia ritel, harus semakin banyak juga cara yang harus dilakukan oleh perusahaan untuk menjaga kepuasan dan terus mendapatkan kesetiaan konsumen. Dalam perusahaan barang maupun jasa, konsumen seringkali dianggap sebagai raja. Konsep inilah yang selalu diutamakan oleh perusahaan – perusahaan dengan salah satu caranya adalah membangun *promotion* yang berguna untuk menambah daya tarik dan memberikan penawaran khusus terhadap konsumen.

Sektor yang terus marak berkembang di Indonesia adalah sektor *food and beverages*, di mana merek asing dan lokal terus bermunculan. Indonesia sendiri merupakan sasaran empuk bagi produsen luar dikarenakan populasi yang banyak dan tersebar luas di tiap pulau, juga dikarenakan gaya hidup yang terkenal konsumtif. Bahkan menurut Direktur Perdagangan Makanan di Negara Bagian Victoria, Bryan Balmer, Indonesia merupakan pasar paling menarik dalam kegiatan ekspor *food and beverages* (Ramdani Bur, 2016). Di jaman yang serba modern ini seperti kegiatan minum kopi ataupun *hangout* bersama teman – teman sudah

menjadi gaya hidup seseorang. Tempat untuk memfasilitasi kegiatan ini pun makin banyak di Indonesia, seperti yang bisa dilihat di *mall* ataupun ruko – ruko. Berbagai macam makanan ataupun minuman pun tersedia, namun faktor utama yang menentukan usaha tersebut sukses atau tidak bukan hanya kelengkapan produk, kenikmatan rasa, ataupun interior toko, tetapi juga ada kepuasan pelanggan. Pelayanan baik yang diberikan tentunya akan berdampak positif pada kepuasan pelanggan yang sangat diincar perusahaan barang maupun jasa di masa sekarang karena semakin banyaknya *supply* yang disediakan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi konsumen untuk membeli produk atau memakai jasa suatu perusahaan adalah sistem antrian, di mana konsumen menunggu untuk dilayani oleh petugas di tempat yang didatangi konsumen. Chwen Sheu, Roger McHaney dan Sunil Babbar (2003) dalam jurnalnya yang berjudul “*Service Process Design Flexibility and Customer Waiting Time*” beranggapan bahwa waktu tunggu pelayanan pelanggan merupakan aspek yang terpenting dalam *customer service*. Hal ini menarik untuk diteliti karena pada dasarnya *customer service* adalah bahasan yang sangat luas, tetapi nyatanya waktu pelayanan suatu perusahaan sangat mempengaruhi kapabilitas perusahaan dalam memuaskan konsumen. Namun hal yang umum terjadi adalah kurangnya keefektifan suatu pelayanan dalam perusahaan seperti kelebihan ataupun kekurangan tenaga kerja, yang tentunya bisa menambah biaya ataupun mengurangi pendapatan perusahaan. Hal ini harusnya dapat dihindari jika perusahaan bisa menghitung utilisasi tenaga kerja yang dipekerjakan, apakah harus dikurangi atau ditambah tenaga kerja tersebut.

Berbasis dari bahasan antrian dalam toko ritel, penulis mencoba untuk meneliti sistem pelayanan Tous Les Jours yang berada di Mal Living World Alam Sutera. Pemilihan observasi dilakukan berdasarkan tempat yang paling memungkinkan untuk diteliti, yaitu Mal Living World Alam Sutera yang umumnya ramai dikunjungi dengan pengunjung dari berbagai daerah, dan juga Tous Les Jours di Living World yang lebih besar dan ditujukan agar konsumen dapat bersantai di dalam sehingga menggunakan dua buah kasir dalam tokonya, namun masih terlihat kurang ramai didatangi pengunjung. Penelitian yang penulis lakukan dibentuk menjadi laporan skripsi yang berjudul: “Analisis Sistem Antrian Menggunakan Metode Simulasi: Studi Kasus Tous Les Jours di Mal Living World Alam Sutera”.

1.2. Rumusan Masalah

Terlepas dari berbagai inovasi dan manajemen yang telah dilakukan, Tous Les Jours tetap mengharuskan konsumen untuk mengantri di depan kasir. Masalah tersebut dirumuskan oleh penulis menjadi pertanyaan – pertanyaan sebagai berikut:

1. Berapakah rata-rata pelanggan dalam sistem, rata-rata waktu dari kedatangan sampai keluar antrian, rata-rata pelanggan dalam antrian, dan waktu menunggu pelayanan dalam antrian dua kasir Tous Les Jours?
2. Berapakah rata-rata pelanggan dalam sistem, rata-rata waktu dari kedatangan sampai keluar antrian, rata-rata pelanggan dalam antrian, dan waktu menunggu pelayanan dalam antrian satu kasir Tous Les Jours?
3. Berapakah rata - rata persentase utilisasi kasir dan persentase *idle* kasir dalam sistem dua kasir Tous Les Jours ?
4. Berapakah rata – rata persentase utilisasi kasir dan persentase *idle* kasir dalam sistem satu kasir Tous Les Jours ?

5. Berapa jumlah kasir yang optimal berdasarkan persentasi utilisasi kasir Tous Les Jours?

1.3. Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian yang dijalankan oleh penulis:

1. Mengetahui berapakah rata-rata pelanggan dalam sistem, rata-rata waktu dari kedatangan sampai keluar antrian, rata-rata pelanggan dalam antrian, dan waktu menunggu pelayanan dalam antrian dua kasir Tous Les Jours.
2. Mengetahui berapakah rata-rata pelanggan dalam sistem, rata-rata waktu dari kedatangan sampai keluar antrian, rata-rata pelanggan dalam antrian, dan waktu menunggu pelayanan dalam antrian satu kasir Tous Les Jours.
3. Mengetahui berapakah rata - rata persentase utilisasi kasir dan persentase *idle* kasir dalam sistem dua kasir Tous Les Jours.
4. Mengetahui berapakah rata – rata persentase utilisasi kasir dan persentase *idle* kasir dalam sistem satu kasir Tous Les Jours.
5. Mengetahui berapa jumlah kasir yang optimal berdasarkan persentasi utilisasi kasir Tous Les Jours.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan pembatas penelitian terhadap objek yang diteliti sehingga penelitian tidak menyimpang dan bisa terus dilakukan secara fokus dan jelas. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan pada satu tempat saja yaitu Tous Les Jours yang berada di dalam Mall Living World Alam Sutera.

2. Pengambilan data penelitian dilakukan dengan melakukan observasi yang dilaksanakan pada tanggal 16 Januari sampai dengan 22 Januari 2017 mulai dari jam 3 sore sampai dengan 6 sore.
3. Penelitian ini mencari tahu rata-rata pelanggan dalam sistem, rata-rata waktu dari kedatangan sampai keluar antrian, rata-rata pelanggan dalam antrian, waktu menunggu pelayanan dalam antrian, dan utilisasi dari dua kasir Tous Les Jours, dan mensimulasikan rata-rata pelanggan dalam sistem, rata-rata waktu dari kedatangan sampai keluar antrian, rata-rata pelanggan dalam antrian, waktu menunggu pelayanan dalam antrian, dan utilisasi ke dalam satu antrian.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini juga diharapkan oleh penulis agar dapat memberikan manfaat – manfaat yaitu:

1. Memaparkan konsep dan pengertian manajemen antrian yang dipelajari penulis selama masa perkuliahannya.
2. Menghitung kapabilitas perusahaan dalam pelayanan konsumennya dari segi antrian layanan tersebut.
3. Dapat menjadi dasar pertimbangan untuk pengambilan keputusan perusahaan yang diteliti oleh penulis agar kualitas pelayanan konsumen dapat terus terjaga sehingga kesetiaan konsumen dapat dicapai.

1.6. Sistematika Penelitian

Karya tulis ini disusun dan dibahas oleh penulis ke dalam lima bab yang saling berhubungan dengan bahasan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Membahas latar belakang yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian dan observasi terhadap rata-rata pelanggan dalam sistem, rata-rata waktu dari kedatangan sampai keluar antrian, rata-rata pelanggan dalam antrian, dan waktu menunggu pelayanan dalam antrian di Tous Les Jours yang berada di Mal Living World Alam Sutera, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian yang digunakan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori – teori yang berhubungan dengan bahasan dan digunakan sebagai landasan penelitian ini. Teori ini ditulis dari buku, hasil studi literatur, dan juga jurnal – jurnal penelitian terdahulu.

BAB III: METODE PENELITIAN

Pada bab ini, penulis menjelaskan gambaran umum dari objek penelitian yang diteliti yaitu Tous Les Jours. Penulis juga membahas jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data, dan juga teknik analisis yang digunakan.

BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil data dari waktu pelayanan per konsumen dari Tous Les Jours yang telah dikumpulkan oleh penulis, dan hasil dari olahan data tersebut untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian, penulis bisa menarik kesimpulan yang diperoleh untuk dikemukakan sebagai inti akhir dari penelitian ini. Dari kesimpulan tersebut penulis juga memberikan saran untuk perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan di masa mendatang.



UMN