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.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan merupakan aspek yang sangat penting dalam era globalisasi ini, terutama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing. Hal tersebut dilakukan karena kelangsungan hidup sebuah perusahaan sangat tergantung pada kepuasan para konsumennya. Kepuasan konsumen sangat mempengaruhi perilaku konsumen tersebut khususnya loyalitas yang terwujud dalam keinginan membeli ulang serta merekomendasikan pada orang lain, dengan begitu perusahaan akan menghasilkan laba. Sebaliknya para konsumen yang kecewa memiliki probabilitas kembali yang sangat kecil sehingga dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

Jasa pelayanan yang dilakukan oleh para perusahaan dari tahun ke tahun selalu menjadi sorotan oleh seluruh masyarakat selaku konsumen. Hal ini dapat dilihat dari semakin banyak perusahaan yang menerapkan sistem manajemen pelayanan untuk dijalankan oleh seluruh karyawannya. Jasa pelayanan berhubungan erat dengan perusahaan yang bergerak dalam industri makanan khususnya restoran. Perusahaan yang bergerak di industri jasa makanan tidak hanya harus memperhatikan kualitas produk saja tetapi kualitas pelayanan yang disajikan pada konsumen juga harus diperhatikan untuk menunjang kepuasan konsumen.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

Kualitas pelayanan di bidang jasa restoran adalah salah satu aspek yang sering digunakan oleh konsumen dalam menilai kualitas restoran tersebut, disamping cita rasa dan kualitas makanan.

Salah satu pelayanan tersebut adalah melayani antrian, pelayanan antrian yang cepat tentu akan memuaskan konsumen. Sehingga melayani antrian dengan cepat dan optimal merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan, karena dapat membuat konsumen tersebut menjadi *loyal* atau mereka tidak segan untuk kembali lagi.

Untuk mendapatkan jasa pelayanan tidak jarang konsumen harus mengantri terlebih dahulu sebelum memasuki sistem pelayanan. Agar tidak terjadi antrian yang terlalu panjang sebelum memasuki sistem pelayanan tersebut, maka diperlukan peningkatan pelayanan guna meminimalkan waktu tunggu rata-rata konsumen dalam antrian. Mengantri merupakan suatu kegiatan yang sering dijumpai dalam kegiatan sehari-hari untuk medapatkan suatu pelayanan. Seperti halnya ketika mengantri untuk bisa makan di tempat makan, untuk mendapatkan tiket bioskop, mengantri pada bank, mengantri pada kasir supermarket.

Antrian terjadi ketika kebutuhan akan layanan melebihi fasilitas pelayanan, sehingga pengguna fasilitas layanan yang datang tidak bisa segera mendapatkan layanan. Seorang konsumen yang sedang mengantri untuk dilayani merupakan sebuah potensi kerugian akan kehilangan konsumen bagi perusahaan. Pada umumnya semakin lama waktu konsumen dalam menunggu suatu pelayanan, semakin besar kemungkinan para konsumen untuk menilai kualitas layanan yang

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

buruk. Dengan demikian seorang manajer operasional perusahaan harus terus berusaha untuk mempersingkat waktu tunggu konsumen dalam pelayanan.

Penyedia layanan diharapkan dapat terus melakukan peningkatan pelayanan dengan baik kepada konsumennya agar mereka tidak harus menunggu cukup lama untuk memperoleh pelayanan. Caranya dengan menganalisis dan mengevaluasi faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu antrian atau bisa dengan memanfaatkan teknologi. Teknologi baru menawarkan banyak kesempatan untuk meningkatkan proses pelayanan guna mempersingkat waktu tunggu konsumen. Misalnya *e-ticketing* di bisnis penerbangan membuat dampak besar terhadap pembelian tiket serta proses *check-in* di bandara, gerbang tol otomatis pada jalan tol, *mobile banking*, layanan *self-service* pada pom bensin.

Kesibukan bekerja dan tuntutan hidup lainnya membuat berkurangnya waktu untuk memasak lauk dan sayur untuk makanan sehari-hari. Pada akhirnya banyak orang yang beralih ke makanan instan atau cepat saji. Makanan siap saji sekarang ini sudah menjadi gaya hidup karena cepat, praktis dan rasanya pun enak. Pernyataan tersebut didukung oleh hasil studi Kantar Worldpanel Indonesia yang menyatakan bahwa penggemar dan pembeli makanan cepat saji seperti makanan beku dan kaleng mencapai 63 persen dari total rumah tangga urban di Indonesia (Kantar Worldpanel, 2013).

Restoran siap saji pada umumnya memiliki daya tarik tersendiri. Para konsumen sekarang ini lebih memilih tempat makanan siap saji karena tidak memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan makanan yang diinginkan, dan keunggulan lainnya tempat makanan siap saji ini dapat ditemukan dengan mudah

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

dan terdapat di berbagai daerah karena perusahaan makanan siap saji ini bergerak cepat untuk membuka cabang-cabang baru, melihat permintaan pasar akan kebutuhan yang serba instan sangat tinggi di jaman sekarang ini termasuk makanan.

Salah satu tempat makanan siap saji tersebut adalah Kentucky Fried Chicken atau sering disebut KFC, tempat makanan ini menjual ayam goreng sebagai makanan utamanya, menempati urutan kedua di dunia dalam kategori *"Top 10 Global Fast-Food Chains"* (Forbes, 2012) dan urutan kedua di Indonesia dengan memiliki 426 gerai dan total laba 139 miliar rupiah (Merdeka, 2013). Hampir di semua pusat perbelanjaan besar di Indonesia terdapat KFC di *food court*. Sistem antrian yang digunakan oleh KFC di tempat yang penulis jadikan objek penelitian adalah *multiple-channel, single-phase system.*

Penulis melakukan survei dengan wawancara berskala kecil menanyakan ke beberapa konsumen KFC dengan pertanyaan "Dilihat dari segala aspek, aspek apakah yang kurang dari KFC menurut anda". Sebagian besar dari mereka mengeluhkan aspek pelayanan yaitu antrian yang panjang dan lama membuat mereka kesal.

Dengan demikan penulis tertarik untuk membahas sistem antrian yang diterapkan oleh KFC dan memilih objek di Sumarecon Mall Serpong dan di Lippo Supermal Karawaci untuk melihat berapa tingkat kedatangan dan waktu pelayanan rata-rata yang dihasilkan, lalu diolah dan dibandingkan apakah kedua objek tersebut menghasilkan rata-rata waktu tunggu konsumen yang sama atau mana yang lebih baik dilihat dari desain proses dan model antrian yang diterapkan sama.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

Selanjutnya sesuai dengan jurnal acuan penelitian yang digunakan yaitu *"A Managerial Assessment of the Waiting-time Performance for Alternative Process Design"*, yang menghitung waktu tunggu antrian dengan menggunakan 4 model sistem antrian dan menyatakan bahwa rasio banyak atau sedikitnya jumlah pengunjung yang masuk ke dalam sistem antrian pada suatu periode waktu tertentu mempengaruhi kinerja waktu tunggu yang dihasilkan oleh setiap model sistem antrian tersebut. Sehingga memungkinkan agar perusahaan fleksibel dalam menggunakan model sistem antrian sesuai dengan rasio jumlah pengunjung yang terjadi saat itu. Maka dari itu penulis juga akan menganalisis hasil olah data untuk mencari tahu apakah model sistem antrian yang digunakan oleh masing-masing objek penelitian tersebut sudah tepat melihat kinerja suatu sistem antrian dalam menghasilkan waktu tunggu dipengaruhi oleh rasio jumlah konsumen yang masuk ke dalam sistem, sehingga untuk menentukan suatu model sistem antrian yang tepat harus mengetahui tingkat antrian atau rata-rata jumlah konsumen dalam sistem yang terjadi di masing-masing objek.

Penulis memilih lokasi tersebut karena keduanya bertempat di dalam pusat perbelanjaan besar & ternama, sangat ramai pengunjung dan proses sistem antrian yang digunakan sama. Dalam pengolahan data penulis akan melakukan observasi untuk memperoleh data tingkat kedatangan dan waktu pelayanan serta menggunakan rumus *waiting line* berdasarkan buku-buku teori yang digunakan dan *software POM-QM for windows V3* untuk mengetahui rata-rata waktu tunggu dan tingkat antrian pada kedua KFC tersebut.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis dapat merumuskan beberapa masalah. Permasalahan tersebut diidentifikasi untuk diteliti lebih lanjut dan dituangkan dalam bentuk pertanyaan:

1. Berapa rata-rata tingkat kedatangan yang terjadi di masing-masing objek penelitian?
2. Berapa rata-rata tingkat pelayanan yang terjadi di masing-masing objek penelitian?
3. Berapa rata-rata waktu tunggu antrian yang terjadi di masing-masing objek penelitian?
4. Berapa rata-rata tingkat antrian yang terjadi di masing-masing objek penelitian?
5. Apakah terdapat perbedaan hasil rata-rata tingkat kedatangan, tingkat pelayanan, waktu tunggu antrian dan tingkat antrian antara kedua objek tersebut?
6. Apa penyebab perbedaan waktu tunggu antrian yang dihasilkan antara dua objek tersebut?
7. Apakah model antrian yang diterapkan oleh masing-masing objek penelitian sudah tepat?
8. Apakah saran yang tepat untuk diberikan kepada perusahaan objek penelitian berdasarkan hasil analisis sistem antrian yang dilakukan?

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih jelas dan terarah, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di dua lokasi KFC untuk dibandingkan yaitu KFC Summarecon Mall Serpong dan Lippo Supermal Karawaci. Dasar perbandingannya yaitu lokasi sama-sama di daerah perkotaan Tangerang dan luas *mall* 118.500 m^2 untuk Summarecon Mall Serpong dan 125.000 m^2 untuk Lippo Supermal Karawaci.
2. Observasi terhadap kedua objek dilakukan pada jam yang sama yaitu 17.00 sampai 20.00 yang merupakan jam ramai pengunjung *mall* dan jam makan malam berdasarkan hasil pengamatan penulis.
3. Observasi dilakukan pada 2 hari biasa dan 1 hari akhir pekan yaitu senin, selasa dan sabtu di masing-masing kedua objek penelitian.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui jumlah pengunjung yang terjadi di KFC Summarecon Mall Serpong dan Lippo Supermal Karawaci, untuk kemudian dilakukan analisis jumlah pengunjung tersebut.
2. Untuk mengetahui rata-rata waktu pelayanan, waktu tunggu dan tingkat antrian pengunjung di masing-masing objek penelitian.
3. Untuk mengetahui perbedaan hasil tingkat kedatangan, tingkat pelayanan, waktu tunggu dan tingkat antrian yang terjadi antar dua objek yang kemudian dilakukan analisis perbandingan.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

4. Untuk mengetahui apakah sistem antrian yang diterapkan sudah tepat (efektif) untuk meminimalisir jumlah antrian pengunjung.
5. Untuk memberikan solusi atau saran dari hasil analisa sistem antrian yang dilakukan di KFC Summarecon Mall Serpong dan Lippo Supermal Karawaci.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua manfaat yaitu manfaat dari segi akademis dan manfaat dari segi praktis.

1.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini dapat digunakan dan dimanfaatkan sebagai acuan atau referensi bagi rekan sesama penulis yang akan melakukan penelitian yang serupa di masa depan.

Penelitian ini juga dibuat dengan harapan agar dapat berguna bagi pelajar atau mahasiswa khususnya di bidang manajemen operasional agar dapat mempelajari lebih lanjut mengenai kegiatan operasional yang baik dan efektif bagi keberlangsungan perusahaan. Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam mengidentifikasikan permasalahan serta dapat memberikan usulan mengenai pemecahan masalah yang sedang dihadapi sekaligus menambah wawasan tentang teori dan sistem antrian.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan:

1. Bermanfaat dalam memberikan gambaran kepada perusahaan mengenai teori antrian sehingga dapat memberikan masukan agar kinerja pelayanan lebih optimal.
2. Dapat menjadi sarana evaluasi bagi perusahaan terhadap kinerja pelayanan dari sistem antrian yang terjadi di KFC Summarecon Mall Serpong dan Lippo Supermal Karawaci.
3. Perusahaan dapat mengetahui tingkat efektivitas dari sistem antrian yang mereka terapkan.

1.6 Sistematika Penulisan Penelitian

Penyusunan karya tulis dalam penelitian dikelompokan ke dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis menjelaskan latar belakang dalam penelitian yang akan dilakukan. Penulis juga menjelaskan masalah, 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 dan dari jurnal referensi.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjelaskan sejarah dari perusahaan yang akan di teliti, jenis data penelitian dan teknik pengumpulan data.

BAB IV: ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis secara teknis menerapkan teknik yang digunakan untuk menjawab masalah yang ada dengan melibatkan asumsi dan data yang diperoleh dari hasil pengumpulan data.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini penulis menyimpulkan hasil berdasarkan penelitian ini yang dibahas pada keempat bab sebelumnya dan menyampaikan saran kepada objek penelitian maupun penelitian selanjutnya.

Analisis Perbandingan..., Sammy Sumarjono, FB UMN, 2017