



### **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**

Di era globalisasi ini perusahaan dituntut untuk bekerja di performa maksimalnya demi melayani dan memenuhi kepuasan dari konsumennya. Konsumen yang dilayani dengan cepat dan sigap akan merasa bahwa mereka merupakan prioritas dari perusahaan tersebut. Maka dari itu diperlukan adanya penerapan sistem yang baik, sehingga kecepatan dalam melayani konsumen dan performa perusahaan dapat terjaga. Rahayu (2011) dalam artikel swa menyebutkan bahwa pihak bank akan memberikan uang donasi ke permata hati untuk pendidikan anak Indonesia apabila pelayanan melebihi dari delapan menit. Sebesar itu pengaruh dari antrian sehingga membuat perusahaan-perusahaan jasa menjadi sangat peduli akan manajemen dari antrian mereka.

Selama sepuluh tahun kedepan, industri di Indonesia akan mengalami peningkatan. Hal ini disebabkan oleh perilaku konsumtif masyarakat Indonesia yang berimbas pada ketahanan ekonominya walaupun negara-negara lainnya sedang dilanda krisis. Pada artikel Tribun News juga ditekankan bahwa Indonesia termasuk salah satu perusahaan yang perekonomiannya paling stabil ditengah ketidakpastian (Pratama, 2013). Maka dari itu sudah menjadi kewajiban bagi perusahaan-perusahaan baik produk maupun jasa untuk fokus terhadap konsumennya karena memang Indonesia merupakan salah satu negara terkonsumtif di Asia Tenggara.

Di zaman yang sudah modern sekarang ini sepertinya sulit untuk memisahkan mana yang menjadi perusahaan jasa, maupun mana yang menjadi perusahaan menjual produk. Hampir semua perusahaan selalu menggabungkan antara menjual produknya dan ditopang oleh pelayanan yang prima sehingga kepuasan untuk konsumen menjadi maksimal. Persaingan dalam satu industri dapat kita lihat dari upaya masing-masing perusahaan untuk merebut pangsa pasar melalui teknik promosi dan juga pemasaran yang beragam. Banyak perusahaan yang memberikan promo menarik berupa diskon, beli dua barang hanya bayar satu barang, dan masih banyak lagi. Namun ada kalanya promosi yang berlebihan tersebut menjadikan bumerang bagi perusahaan mereka sendiri. Promosi yang terlalu gencar membuat konsumen berbondong-bondong mendatangi *outlet* tersebut dan bisa saja ada konsumen yang merasa tidak terlayani dengan baik. Maka dari itu seperti yang sudah penulis jelaskan sebelumnya betapa pentingnya bagi perusahaan untuk menerapkan konsep manajemen antrian agar tidak terjadi penumpukan ataupun kejadian konsumen yang merasa terlalu lama untuk dilayani.

Selain dari manajemen antrian, konsep pemilihan *layout* juga menjadi salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi sistem antrian yang akan terjadi. Pemilihan *layout* yang terlalu rumit akan membuat konsumen menjadi kewalahan dalam melakukan belanja, yang pada akhirnya juga akan berimbas pada macetnya antrian yang terjadi pada *outlet* tersebut. Zilstra dan Mobach (2011) dalam Jurnal Fasilitas Manajemen juga mengungkapkan bahwa *layout* yang memberikan kebebasan kepada konsumennya untuk berjalan bebas sebelum melakukan

pembayaran akan membuat mereka terhindar dari antrian yang begitu panjang sehingga mereka merasa lebih nyaman dalam melakukan pembayaran.

Penulis pada laporan penelitian ini mencoba untuk menerapkan konsep manajemen operasi yang telah dipelajari di bangku perkuliahan sebelumnya ke dalam tugas akhir skripsi dengan membandingkan antara sistem antrian pada *outlet* J.Co Summarecon Mall Serpong dan juga Bread Talk Supermal Karawaci. Penulis memilih objek penelitiannya di J.Co dan Bread Talk karena kedua perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan yang sudah besar dan penulis rasa sudah matang dalam pengelolaan antriannya selama ini. Namun perlu diketahui bahwa kedua perusahaan tersebut mengadopsi *layout* yang berbeda satu dengan yang lainnya. Hal ini menarik penulis untuk membandingkan apakah salah satu *layout* yang diterapkan lebih baik dari *layout* lainnya, yang akan penulis paparkan datanya pada bagian-bagian selanjutnya. Penelitian yang penulis lakukan kali ini berjudul: “Evaluasi Pengaruh Perbedaan *Layout* Terhadap Sistem Antrian dan Lama Waktu Pelayanan Kepada Konsumen: Studi kasus pada J.CO Summarecon Mall Serpong dan Bread Talk Supermall Karawaci”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Saat ini baik pada *outlet* J.Co maupun Bread Talk masing-masing memiliki sistem antrian dengan membuka satu *channel* untuk penjualan produk utamanya. Hal yang membedakan antara sistem antrian di J.Co dan Bread Talk adalah kondisi sebelum melakukan pembayaran. Pada *outlet* J.Co terbentuk satu *line* mulai dari konsumen masuk untuk dilayani sampai selesai melakukan pembayaran, sedangkan

pada *outlet* Bread Talk konsumen bebas untuk memilih apa yang akan mereka beli dan kemudian baru membentuk satu *line* untuk melakukan pembayaran.

Masalah utama yang muncul pada *outlet* J.Co dan BreadTalk adalah masih lamanya waktu menunggu dari dilayani ataupun berbelanja hingga melakukan pembayaran. Masalah-masalah yang ada tersebut kemudian penulis rumuskan kedalam bentuk pertanyaan-pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana rata-rata waktu konsumen yang menunggu di antrian pada sistem antrian J.Co dengan tata letak *strict line up*?
2. Bagaimana rata-rata waktu konsumen yang menunggu di antrian pada sistem antrian BreadTalk dengan tata letak *free standing island*?
3. Sistem antrian mana yang memberikan hasil waktu tunggu di dalam antrian yang lebih kecil?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana rata-rata waktu konsumen yang menunggu di antrian pada sistem antrian J.Co dengan desain tata letak *strict line up*.
2. Mengetahui bagaimana rata-rata waktu konsumen yang menunggu di antrian pada sistem antrian BreadTalk dengan desain tata letak *free standing island*.
3. Mengetahui sistem antrian mana yang memberikan hasil waktu tunggu di dalam antrian yang lebih kecil.

#### **1.4. Batasan Masalah**

Batasan masalah diperlukan pada objek penelitian agar dapat lebih jelas dan terarah pada tujuan penelitian sehingga memberikan manfaat yang diharapkan, maka ruang lingkup penelitian akan dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di dua lokasi yang berbeda, yakni J.Co Summarecon Mall Serpong, dan Bread Talk Supermal Karawaci.
2. Data kedatangan dan pelayanan diperoleh dengan melakukan penelitian observasi selama 14 hari (masing-masing tujuh hari pada J.Co Summarecon Mall Serpong dan Bread Talk Supermal Karawaci) yang dimulai dari pukul 16.00 sampai 20.00 WIB untuk hari Senin, Rabu, Kamis, dan Jumat. Sedangkan pada hari Selasa observasi dimulai pukul 17.00 sampai 21.00 WIB dan untuk Sabtu dan Minggu penulis memilih observasi dilakukan pukul 11.00 sampai 15.00 WIB. Waktu tersebut dipilih penulis karena dinilai merupakan waktu tersibuk dari kegiatan transaksi di masing-masing *outlet*. Penulis melakukan perbandingan observasi secara adil yakni waktu yang dipilih antara observasi di J.Co dan Bread Talk sama agar tidak terjadi bias satu sama lain.
3. Data penelitian observasi ini berdasarkan kepada populasi pada jam yang telah ditentukan.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Selain untuk tujuan yang telah dicantumkan sebelumnya, penelitian ini juga dimaksudkan untuk:

1. Memberikan pemahaman mengenai konsep manajemen antrian yang telah dipelajari di bangku perkuliahan dan penerapannya terhadap kehidupan sehari-hari.
2. Menganalisa bagaimana desain tata letak dapat berpengaruh terhadap sistem antrian.
3. Menghitung seberapa produktif perusahaan dapat melayani konsumennya dengan sistem antrian yang diterapkan.
4. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan dilihat dari aspek perbandingan waktu dan jumlah konsumen yang dapat dilayani.
5. Meningkatkan kepuasan dari konsumen yang dilayani di kedua *outlet* yang berdampak pada meningkatnya pendapatan bagi perusahaan.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Penyusunan karya tulis dalam penelitian ini dikelompokkan ke dalam lima bab dengan penjelasan sebagai berikut:

## **BAB I: PENDAHULUAN**

Membahas tentang latar belakang penulis melakukan penelitian terhadap waktu pelayanan di *outlet* J.Co Summarecon Mall Serpong dan Bread Talk

Supermal Karawaci, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan penelitian yang digunakan.

## **BAB II: LANDASAN TEORI**

Mencakup teori-teori umum yang berkaitan dengan manajemen operasi sampai teori yang digunakan sebagai teori pendukung dalam penelitian ini teori yang digunakan adalah *waiting line management* dan *layout decision*, sehingga pengolahan data dan analisis dilakukan secara teoritis. Teori-teori tersebut akan dijelaskan berdasarkan hasil studi kepustakaan dari literatur, buku, dan juga jurnal yang membahas secara mendalam mengenai permasalahan tersebut. Metode pengukuran yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi.

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan mengenai gambaran umum objek penelitian yang dipilih penulis, selain itu juga akan dibahas mengenai jenis data yang digunakan oleh penulis, metode pengumpulan data, dan teknik analisis yang digunakan yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada.

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

Bagian ini merupakan hasil dari pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis, dan juga olah datanya sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang menjawab rumusan masalah yang ada menggunakan teori-teori yang dijelaskan pada bab sebelumnya.



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

Pada bab ini penulis akan memberikan suatu kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Dan juga hasil dari data analisis kedepannya bisa digunakan sebagai pertimbangan bagi pembaca maupun perusahaan dalam menentukan *layout* dan dampak dari *layout* yang dipilih.