

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan zaman pasar tradisional mulai digantikan dengan pasar modern seperti Jabalmart. Jabalmart merupakan tempat para pengunjung dapat membeli barang-barang yang dibutuhkan. Berbeda dari pasar dan kios, di Jabalmart ini terdapat banyak pilihan untuk setiap pengunjung. Jabalmart juga disebut sebagai pasar yang modern, karena kenyamanan pengunjung dijamin dengan fasilitas yang baik seperti pendingin ruangan, lantai yang bersih, serta produk tersusun rapi sesuai jenisnya. Selain itu keamanan sangat terjamin karena terdapat petugas keamanan yang menjaga.

Jabalmart Kefamenanu merupakan salah satu pusat perbelanjaan yang menyediakan berbagai jenis kebutuhan harian terutama makanan dan minuman. Kegiatan pemasaran yang dilakukan pada Jabalmart Kefamenanu yaitu dengan menyediakan berbagai jenis produk dari perusahaan (selaku produsen).

Banyaknya pengunjung yang datang menyebabkan antrian yang begitu panjang didepan kasir untuk melakukan pembayaran. Akibatnya kasir mengalami kewalahan karena pengunjung yang semula ingin mendapatkan kenyamanan dalam berbelanja menjadi terganggu karena harus mengantri. Hal tersebut membuat para pengunjung Jabalmart merasa jenuh. Kejenuhan itu dapat menjadi suatu masalah dalam pelayanan yang dimaksud, karena perusahaan tidak akan berkembang tanpa konsumen yang merasa diperhatikan yang berarti kepuasan konsumen menjadi hal yang penting.

Antrian dapat dihindari apabila pihak-pihak yang terlibat mengetahui sampai dimana antri tersebut menguntungkan atau malah merugikan, yang sebenarnya peristiwa antri ini tidak diinginkan oleh berbagai pihak yang berkepentingan. Dalam hal ini, maka perlu dilakukan pengoptimalisasi berupa waktu tunggu dan panjang antrian untuk mendapat pelayanan di Jabalmart tersebut.

Menurut Siagian(1987), antrian adalah suatu garis tunggu dari satuan yang membutuhkan layanan dari satu atau lebih fasilitas layanan. Menurut Moore dan Thomas (1989), Model antrian didasarkan pada asumsi peluang-peluang

matematika tentang bagaimana, berapa banyak dan kapan para pelanggan akan tiba untuk dilayani pada fasilitas pelayanan. Model antrian dirancang untuk mengukur berapa lama para pelanggan menunggu dalam antrian, panjang antrian, bagaimana kesibukan petugas pelayan dan apa yang terjadi apabila waktu pelayanan atau pola permintaan berubah pelayanan berubah.

Pelaku-pelaku utama dalam sebuah situasi antrian adalah pelanggan (*customer*) dan pelayan (*service*) dalam model-model antrian, kedatangan pelanggan dan waktu untuk pelayanan diringkaskan dalam bentuk distribusi probabilitas yang umumnya disebut distribusi kedatangan dan distribusi waktu pelayanan. Hal tersebut menyebabkan pelayanan atau *service* tidak maksimal dalam melayani pelanggan. Dengan demikian maka pelanggan harus menunggu dengan waktu yang cukup lama. Terdapat juga beberapa karakteristik pelayanan yang mempengaruhi masalah antrian. Salah satunya adalah distribusi waktu pelayanan. Seperti juga kedatangan, waktu pelayanan dapat bervariasi dari satu pelanggan ke pelanggan berikutnya. Asumsi yang paling umum untuk tingkat pelayanan adalah distribusi poisson (Schroder, 1989).

Jabalmart Kefamenanu berdiri pada tanggal 20 Desember 2013 tepatnya dipasar lama. Jabalmart juga memiliki 3 kasir yang dibuka pada saat jam-jam ramai atau saat para konsumen mengantri terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Karena banyaknya pengunjung yang datang pada jam-jam tertentu maka dapat terjadinya antrian sehingga para pelanggan membutuhkan waktu untuk menunggu sampai dilayani dan juga lama waktu menunggu dipengaruhi oleh jumlah barang yang dibeli oleh para konsumen.

Model antrian yang diterapkan pada Jabalmart Kefamenanu yaitu *Multi Chanel Single Phase* karena ada dua atau lebih fasilitas pelayanan (kasir) dialiri oleh antrian tunggal. Jabalmart Kefamenanu dibuka dari hari senin sampai hari minggu pukul 07.00 - 22.00. Jumlah kasir yang dibuka pada pukul 07.00 - 12.00 adalah 2 jalur kasir sedangkan pukul 13.00 - 22.00 jumlah jalur kasir yang dibuka yaitu 3 jalur kasir. Berdasarkan observasi jumlah konsumen yang datang pada sore hari sampai malam lebih banyak dibandingkan dengan pagi hari. Jam ramai pada Jabalmart Kefamenanu yaitu dari pukul 16.00 - 20.00.

Sesuai uraian dan latar belakang permasalahan antrian yang ada di Jabalmart Kefamenanu maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul, “Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan pada Jabalmart Kefamenanu”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana hasil dari optimalisasi pelayanan pada Jabalmart Kefamenanu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil optimalisasi pelayanan pada Jabalmart Kefamenanu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian dapat menambah pengetahuan bagi penulis dalam mengkaji permasalahan bagaimana cara untuk mengoptimalkan sistem antrian.

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat digunakan untuk informasi dan masukan bagi perusahaan dalam mengoptimalkan sistem antrian.

3. Bagi Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumber wawasan dan tambahan pustaka yang nantinya berguna bagi akademis dan juga menjadi bahan perbandingan dalam penelitian lainnya di masa yang akan datang.