

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Antrian merupakan suatu kejadian menunggu yang dialami oleh seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang efektif. Beberapa contoh kejadian antrian misalnya berobat di Rumah Sakit, membeli makanan di Restoran, pembelian tiket pesawat, transaksi pada Bank, dan lain sebagainya. Antrian akan terjadi jika tingkat kedatangan pelanggan yang ingin dilayani lebih besar dari tingkat pelayanan atau fasilitas yang tersedia.

Menurut Heizer dan Render (2011), teori antrian adalah salah satu ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang bentuk antrian. Bentuk antrian merupakan orang-orang atau barang-barang yang berada dalam suatu garis tunggu yang sedang menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Meskipun mengantri merupakan hal yang seringkali dialami dalam kehidupan, namun dalam waktu tertentu mengantri sangat membosankan sebab pelanggan merasa waktunya terbuang saat menunggu untuk mendapatkan layanan.

Salah satu tempat yang sering mengalami kejadian antrian adalah supermarket, dimana antrian biasanya terjadi pada kasir atau loket pembayaran. Peranan kasir sangat penting terhadap reputasi sebuah supermarket. Oleh sebab itu, pengelola supermarket harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan kasir sehingga tercapai kepuasan pelanggan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan supermarket adalah dengan menambah jumlah loket pembayaran sehingga dapat mengurai antrian. Penambahan jumlah loket pembayaran memiliki konsekuensi pada peningkatan biaya operasional, dimana pengelola harus membayar jasa kasir pada loket pembayaran baru. Pengelola harus melakukan perhitungan secara baik agar jumlah loket yang ditambahkan tidak memberikan konsekuensi yang terlalu besar terhadap biaya operasional. Di lain pihak, apabila tidak ada penambahan loket pembayaran, atau jumlah loket pembayaran yang ditambahkan tidak cukup untuk mengurai antrian, maka perusahaan atau supermarket dapat kehilangan potensi pendapatan karena

ada pelanggan yang memilih meninggalkan antrian dan berbelanja di tempat lain (Handiayani, 2013).

Metro Swalayan Kefamenanu merupakan salah satu supermarket yang terletak di Jalan Mayjend El Tari KM. 3 Kota Kefamenanu, Kabupaten Timor Tengah Utara, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Swalayan ini banyak dikunjungi pelanggan sebab barang-barang yang didagangkan dinilai lebih murah dibandingkan dengan tempat lain. Metro Swalayan Kefamenanu hanya memiliki satu kasir atau loket pembayaran untuk melayani seluruh pelanggan yang berbelanja pada swalayan tersebut. Hal ini menyebabkan supermarket Metro Swalayan Kefamenanu sering mengalami antrian panjang pada kasir atau loket pembayaran. Penambahan jumlah loket pembayaran dapat menjadi solusi yang bisa ditempuh oleh pengelola Metro Swalayan Kefamenanu untuk mengatasi masalah antrian tersebut. Sistem antrian yang diterapkan di Metro Swalayan Kefamenanu yaitu Model antrian jalur tunggal atau *Single Channel Single Phase* karena hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau hanya satu fasilitas pelayanan (kasir) yang dialiri oleh aliran tunggal.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, peneliti tertarik melakukan penelitian untuk menentukan jumlah minimum penambahan loket pembayaran pada Metro Swalayan Kefamenanu. Adapun judul penelitian ini adalah “ANALISIS SISTEM ANTRIAN DALAM MENGOPTIMALISASI LAYANAN LOKET PEMBAYARAN PADA METRO SWALAYAN KEFAMENANU”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana tingkat rata-rata kedatangan pelanggan dan tingkat rata-rata pelayanan di Metro Swalayan Kefamenanu?
2. Bagaimana mengoptimalisasi jumlah loket pembayaran yang harus disediakan oleh Metro Swalayan Kefamenanu?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui tingkat rata-rata kedatangan pelanggan dan tingkat rata-rata pelayanan di Metro Swalayan Kefamenanu.
2. Untuk mengoptimalisasi jumlah loket pembayaran yang harus disediakan oleh Metro Swalayan Kefamenanu.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini dibuat:

1. Bagi Penulis, diharapkan mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan dan dapat mencari solusi bagi permasalahan yang timbul dalam kehidupan masyarakat.
2. Bagi Pengelola Supermarket, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan untuk pengelola supermarket.
3. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai analisis sistem antrian.