

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pertumbuhan usaha dari tahun ke tahun semakin bertambah, begitu juga dengan kemajuan jaman di segala sektor. Seiring dengan kemajuan jaman, maka sektor industri mengalami perkembangan yang pesat, terutama dengan lahirnya inovasi dan teknologi baru yang diterapkan dalam praktik bisnis baik barang maupun jasa, yang telah menuntut pengusaha untuk mencari peluang dan mencermati perkembangan pasar yang dinamis. Perkembangan pasar yang dinamis ini memicu perusahaan-perusahaan baru muncul dengan cepat, sehingga menuntut pengusaha bersaing membuat strategi-strategi yang jitu dalam segmen pasar agar perusahaan tidak ditinggalkan oleh pelanggan.

Pembagian manajemen dapat dilihat dari beberapa segi, umumnya yang diketahui masyarakat adalah manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran, manajemen keuangan, dan manajemen operasional. Salah satu ilmu manajemen yang mengajarkan tentang pembuatan strategi jitu dalam suatu perusahaan untuk mengolah secara optimal semua sumber daya menjadi berbagai barang dan jasa adalah manajemen operasional. Sumber daya disini bukan hanya

sumber daya alam, tetapi juga sumber daya manusia, mesin, peralatan yang menjadi satu kesatuan dalam proses produksi yang menghasilkan nilai tambah bagi suatu produk dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Perusahaan jasa merupakan unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa) dengan maksud meraih keuntungan. Akan tetapi, perusahaan jasa juga membutuhkan produk berwujud dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Misalnya, perusahaan dalam bidang perbankan yang membutuhkan karyawan dalam melayani pelanggan untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan yang dibutuhkan. Jasa itu tidak berwujud, tidak dapat diraba, dilihat, dikecap, didengar atau dicium namun kehadirannya dapat dirasakan. Kesan baik atau buruk pada suatu pelayanan jasa dapat dilihat dari segi kinerja para karyawannya dan jasa yang dihasilkan. Jasa secara spesifikasi harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga ia akan mendapatkan penilaian apakah telah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan.

Sesuai dengan pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah dari tahun ke tahun, menyebabkan peningkatan juga terhadap kebutuhan penduduk yang harus terpenuhi. Tanpa disadari untuk dapat memenuhi kebutuhan, fenomena antrian bagi manusia sudah menjadi tradisi. Antrian adalah situasi barisan tunggu dimana jumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi layanan), sehingga pendatang harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar mendapatkan giliran untuk dilayani. Masalah antrian bahkan

sudah menjadi budaya yang sedikit merugikan bagi pihak yang antri ketika jumlah antriannya sangat panjang. Panjangnya antrian juga dapat menyebabkan ruangan menjadi penuh sehingga konsumen dapat mengurungkan niatnya untuk bertransaksi. Dalam dunia usaha, bertambahnya konsumen berarti bertambah pula transaksi usaha yang menyebabkan jumlah antrian dan panjang antrian juga bertambah. Umumnya, tiap orang pernah mengalami peristiwa ini dalam hidupnya, karena antrian sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap orang. Meskipun antri sudah menjadi hal yang biasa, dalam kondisi tertentu pelanggan harus menunggu dalam waktu yang bervariasi: ada yang cukup lama, ada yang sebentar, dan ada pula yang terlalu lama sehingga menimbulkan keresahan. Para manajer dituntut untuk berfikir bagaimana cara agar konsumen tidak perlu menunggu lama, sehingga pemahaman mengenai teori antrian pun sangat dibutuhkan dalam mengambil keputusan mengenai model antrian yang paling tepat untuk menunjang kelancaran operasi perusahaan.

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 ialah konsumen itu sendiri. Timbullah masalah disini, bagaimana agar waktu yang tersedia dapat digunakan secara optimal dan bagaimana agar kedatangan pelanggan yang akan dilayani tidak mengelompok (mengantri) pada jam-jam atau hari-hari atau tanggal-tanggal tertentu. Kita ketahui bersama bahwa kedatangan pelanggan tergantung pada keinginan dalam memenuhi kebutuhannya, dengan kata lain

kedatangan pelanggan tidak dapat direncanakan. Namun, persamaan keinginan pelanggan untuk dilayani pada fasilitas di saat-saat tertentu itulah yang menimbulkan masalah antrian.

Dewasa ini, jumlah produksi kendaraan bermotor semakin meningkat, disebabkan oleh tingginya jumlah permintaan pelanggan setiap tahun. Semakin bertambahnya jumlah pelanggan kendaraan bermotor, maka kebutuhan pelanggan akan bahan bakar secara otomatis akan mengalami peningkatan. Hal ini karena hampir semua lapisan masyarakat membutuhkan sepeda motor sebagai sarana transportasi produktif, efektif, dan efisien saat berangkat kerja dan aktivitas harian. Pom bensin adalah sebutan umum masyarakat di beberapa daerah untuk tempat pengisian bahan bakar, dalam artian resmi pom bensin ini disebut dengan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum atau SPBU.

SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya merupakan salah satu stasiun pengisian bahan bakar umum Kota Surabaya yang terletak di Jalan Ploso Baru, dan SPBU ini mempunyai nama SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya. SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya menyediakan 3 fasilitas pengisian bahan bakar untuk pengendara motor, dengan jenis bahan bakar Premium, Pertamina, dan Peralite. Pada 2 fasilitas ini terdapat 4 jalur pengisian (2 Premium, 1 Pertamina, dan 1 Peralite). Dalam penelitian ini lebih difokuskan pada satu jalur antrian pelanggan pengisian BBM jenis Peralite dengan nominal pembelian Rp. 10,000; Rp. 20,000 dan Rp 30,000 yang berada dalam antrian terbanyak pada SPBU 54.601.98 Ploso Baru

Surabaya yang dilaksanakan setiap hari Sabtu dan Minggu pada jam 07.00 – 12.00 yang penulis anggap adalah jam jam sibuk pada hari libur dimana akan ada banyak pelanggan yang mengisi ulang BBM kendaraannya untuk berlibur. Peneliti memilih analisa jalur pengisian Pertalite karena dianggap sebagai BBM yang paling banyak digunakan oleh pengguna sepeda motor saat ini. Diharapkan dapat mengurangi masalah antrian ketika pelanggan datang pada saat tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Namun, seiring dengan kemajuan jaman di segala sektor yang menyebabkan pengguna sepeda motor saat ini mengalami peningkatan dan keinginan pelanggan yang sama saat ingin memenuhi kebutuhan akan bahan bakar pada saat-saat tertentu dapat menyebabkan masalah antrian, karena jumlah fasilitas yang kurang untuk memenuhi pelayanan pelanggan. Akibat dari kurang optimalnya pelayanan pada antrian tersebut yaitu, terlihat beberapa konsumen merasa kurang nyaman karena antrian yang panjang.

Mencegah timbulnya antrian atau mengurangi antrian yang panjang adalah menggunakan analisis sistem antrian SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya dengan menerapkan teori antrian. Analisis dapat dilakukan dengan mengadakan penelitian dimana antrian yang panjang terjadi, bertujuan agar keputusan yang diambil dari hasil analisis dapat berlaku untuk berbagai kondisi pelayanan, sehingga analisis dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk menyelesaikan masalah dengan lebih optimal.

Kesimpulan dapat ditarik dari penjelasan diatas alasan mengapa peneliti memilih SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya yaitu karena SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya ini bergerak dalam bidang jasa dan juga menerapkan teori antrian sehingga dapat diketahui kondisi sebelum dan sesudah penerapannya dengan begitu dapat diketahui pula manfaat yang diperoleh. SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya juga ramai pelanggan karena letaknya yang berada di kawasan padat penduduk, dan sering terjadi antrian pada jam – jam tertentu untuk mendapatkan pelayanan dari fasilitas SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dianalisis pada SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya, yaitu :

- a. Bagaimana kinerja waktu pelayanan pada tingkat optimal untuk pembelian BBM Peralite Rp. 10,000; Rp. 20,000 dan Rp 30,000 di SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya sebelum dan setelah penerapan teori antrian?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan memperhatikan perumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Untuk mengetahui kinerja waktu pelayanan pada tingkat optimal untuk pembelian BBM Pertalite Rp. 10,000; Rp. 20,000 dan Rp 30,000 di SPBU 54.601.98 Ploso Baru Surabaya sebelum dan setelah penerapan teori antrian.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak, antara lain :

- a. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana untuk melakukan pengembangan dan penelitian selanjutnya terkait masalah antrian.

- b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penentuan kebijakan di masa yang akan datang sehingga dapat mengoptimalkan kinerja perusahaan dalam mencegah dan mengurangi terjadinya antrian yang kurang optimal.

- c. Bagi Peneliti

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan pengalaman tentang masalah antrian terhadap optimalisasi antrian pada suatu perusahaan