

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di zaman yang semakin maju ini semua pelayanan dituntut semakin cepat. Hal tersebut terjadi karena pertumbuhan penduduk di dunia yang melesat seiring dengan pembangunan dan perkembangan teknologi yang berjalan dengan cepat pula. Dengan adanya kemajuan zaman juga berdampak pada sektor industri yang mengalami perkembangan. Baik perusahaan di bidang jasa, manufaktur maupun retail bersaing dalam memberikan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan untuk memenuhi keinginannya.

Supermarket adalah salah satu perusahaan retail yang bertumbuh pesat di Indonesia. *Supermarket* atau pasar swalayan adalah bentuk usaha eceran yang menjual berbagai jenis barang kebutuhan sehari – hari. Jika dulu masyarakat lebih suka berbelanja di pasar tradisional yang dikenal dengan sistem tawar menawarnya, saat ini masyarakat lebih memilih untuk berbelanja di pasar *modern*. Dalam usahanya untuk meningkatkan jumlah pelanggan, pasar swalayan juga harus memberikan kualitas layanan yang terbaik kepada pelanggannya.

Pada umumnya, mayoritas keinginan pelanggan adalah mengharapkan layanan yang cepat. Tetapi pada kenyataannya, sering ditemui proses pelayanan yang tidak berjalan lancar atau dengan kata lain pelanggan diharuskan untuk mengantri. Fenomena ini tidak dapat dihindari dan menjadi masalah yang harus segera ditemukan jalan keluarnya

Antrian ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan) (Sianipar,2014). Pelayanan antrian tersebut timbul karena banyaknya individu yang membutuhkan jasa pelayanan pada waktu bersamaan. Sebagai akibatnya seseorang harus menunggu beberapa waktu dalam suatu antrian. Oleh karena itu dibutuhkan perancangan sistem antrian yang efisien agar perusahaan dapat memaksimalkan proses pelayanannya.

Ratu Swalayan Malang adalah salah satu pasar swalayan yang setiap harinya ramai dikunjungi konsumen. Selain karena banyaknya produk yang tersedia, Ratu Swalayan Malang juga menjual kebutuhan sehari – hari dengan harga yang lebih murah jika dibandingkan dengan pasar swalayan lain seperti Giant, Indomaret, Alfamart, Hypermart, dan lain – lain. Karena hal tersebut, pada jam - jam tertentu banyak pengunjung yang datang ke Ratu Swalayan Malang sehingga terjadi kesibukan pelayanan dan masalah antrian pun tidak dapat terhindarkan. Ratu Swalayan Malang juga harus meningkatkan sistem antrian mereka agar pelanggan dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan dalam mengantri.

Tujuan dari analisis sistem antrian ini yaitu untuk mengetahui model dan kinerja sistem antrian yang sudah dijalankan. Selain itu, sistem antrian juga digunakan untuk mengevaluasi kinerja antrian yang sudah ada sebagai pedoman dalam menentukan kebijakan bagi perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, judul dalam penelitian ini adalah “Analisis Penerapan Sistem Antrian Untuk Mengevaluasi Kinerja Antrian Pada Ratu Swalayan Malang”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis penerapan sistem antrian pada Ratu Swalayan Malang?
2. Bagaimana kinerja antrian Ratu Swalayan Malang setelah di analisis dengan model antrian?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui analisis penerapan sistem antrian yang diterapkan oleh Ratu Swalayan Malang.
2. Untuk mengetahui kinerja antrian Ratu Swalayan Malang setelah di analisis dengan model antrian.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk memahami dan mengaplikasikan teori antrian yang telah didapat selama masa perkuliahan dan dapat menambah wawasan bagi peneliti agar dapat menganalisa sekaligus memberikan masukan dan informasi bagi yang berkepentingan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam menerapkan sistem antrian sehingga selanjutnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini bermanfaat dalam menambah pengetahuan di bidang teori sistem antrian dan dapat dijadikan dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya.