

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan ekonomi berkembang pesat sehingga membuat meningkatnya permintaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari menjadi kompetisi dalam dunia usaha saat ini. Bagi perusahaan hal utama yang menjadi faktor untuk bersaing ialah sistem pelayanan yang berkualitas dan cepat, dengan kualitas pelayanan yang baik itu menjadi kunci keberhasilan dalam mendapatkan penilaian yang baik dari konsumen. Kegiatan antri lebih banyak dijumpai karena aktivitas penduduk yang begitu padat dan Tingginya permintaan terhadap sektor jasa menyebabkan jumlah konsumen menjadi terus meningkat, sedangkan fasilitas pelayanan jasa yang disediakan lebih sedikit dibandingkan dengan banyaknya orang yang membutuhkan pelayanan jasa yang bersangkutan.

Sering dijumpai dalam antrian ada proses yang pelayanannya cepat dan lama karena metode antrian yang digunakan tidak tepat, akan lebih baik metode antrian tersebut direstorasi kembali agar menghasilkan antrian yang tepat dan efisien. Sekarang ini dunia persaingan antar perusahaan pelayanan jasa sangat ketat guna merebut customer sebanyak-banyaknya, maka perusahaan perlu mengidentifikasi sikap konsumen atas kepuasan pelayanan jasa yang diberikan.

Sehingga membuat perusahaan sektor jasa tetap memperhatikan kualitas pelayanannya, untuk terus menjaga kepercayaan serta memenuhi harapan

konsumen, kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen serta dapat memberikan dorongan kepada konsumen untuk itu teori antrian menyajikan rumus standar yang sifatnya tetap untuk menyelesaikan permasalahan yang sering kali terjadi pada antrian dan sistem pelayanan yang membuat pelanggan kecewa.

Slahaan, dan Hasiholan (2018:168) menjelaskan bahwa “Antrian” merupakan struktur data lain yang umum dijumpai adalah antrian sama seperti antrian dipusat perbelanjaan, dimana orang pertama dalam antrian akan dilayani lebih dahulu, dan para pelanggan lainnya harus menunggu untuk dilayani.

Antrian harus dilakukan oleh seseorang bilamana sedang menunggu giliran untuk dilayani, antrian yang terlalu panjang dan lama untuk mendapatkan giliran dalam pelayanan jasa akan terasa menjenuhkan dan akan merugikan waktu dan biaya untuk konsumen. Bahkan sampai meninggalkan antrian karena terlalu lama menunggu. Apabila masalah metode antrian tidak diatasi maka akan berdampak buruk bagi penyedia layanan dan tidak terlihat berkompeten dalam menangani masalah antrian. Oleh karena itu metode antrian sebaiknya dirancang lebih cepat dan efisien untuk mengoptimalkan pelayanan.

Hubungan sistem analisis dengan pelayanan itu sendiri, sangat berpengaruh karena apabila sistem yang digunakan tidak tetap selama proses antrian, akan mengakibatkan antrian yang cukup panjang dan banyaknya keluhan karena proses yang memakan waktu yang cukup lama, Berbagai bentuk

## PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

sistem antrian dapat membuat antrian secara berpotensi menjadi bidang analisis yang kompleks, karena antrian sering dialami di semua tempat dan dalam kehidupan sehari-hari.

Ratu Swalayan merupakan pusat perbelanjaan yang mempermudah para konsumen untuk memenuhi belanjanya dengan sekali jalan, yang menjual aneka kebutuhan sehari-hari dan sembako. Ratu Swalayan merupakan swalayan terlengkap yang berada di Jln. Semeru Selatan Dampit Malang, yang memiliki berbagai pilihan merk dan kualitas yang sangat baik. Berkat Harga terjangkau dan lokasinya yang cukup strategis membuat Swalayan dengan satu lantai ini juga tidak pernah surut dengan pengunjung. Dikarenakan Ratu Swalayan yang terletak pada daerah pusat perbelanjaan dan banyaknya produk yang dijual selalu membanjiri toko dan selalu membuat toko ini tampak begitu penuh, ditambah dengan datangnya para pengunjung yang banyak sehingga membuat suhu pada toko ini lebih tinggi.

# PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Pada awal tahun 2020 dunia sedang dilanda pandemic COVID-19. Penyakit yang sangat berbahaya jika manusia tidak melakukan social distancing karena virus ini dapat menular melalui percikan-percikan dari hidung atau mulut yang dapat mengakibatkan kematian. Hal ini semakin membuat terjadinya perubahan pada berbagai sektor pelayanan jasa dan menuntut masyarakat harus beradaptasi dengan aturan pemerintah dengan selalu merapkan protokol kesehatan baik sedang diluar maupun di dalam rumah. Adapun dengan kondisi Covid-19 pihak ratu swalayan tetap melakukan proses antrian dengan berbagai langkah untuk pencegahan penularan Covid-19 seperti menyediakan tempat cuci tangan, menjaga jarak antara pengunjung satu dengan lainnya dan bagi pengunjung yang ingin berbelanja wajib menggunakan masker. Oleh karena itu sistem antrian perlu dibuat seefektif mungkin untuk memenuhi kepentingan kedua belah pihak yaitu, pihak ratu swalayan dan pengunjung.

Penggunaan model antrian juga dapat membantu pihak, ratu swalayan dalam merancang sistem operasional petugas layanan dalam masa pandemi. Berdasarkan uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian mengenai model antrian pada Ratu Swalayan. Dengan judul ” Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Pada masa pandemi Ratu Swalayan.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem antrian pada ratu swalayan selama masa pandemi?
2. Bagaimana optimalisasi pelayanan yang ada pada ratu swalayan selama masa pandemi?

## C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Dengan adanya permasalahan yang muncul, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- a. Untuk mengetahui penerapan sistem antrian pada ratu swalayan selama masa pandemi
- b. Untuk mengetahui optimalisasi pelayanan yang ada pada ratu swalayan selama masa pandemi

2. Manfaat penelitian

- a. Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan sebagai hasil dari pengamatan dan memberi pemahaman mengenai analisis antrian dalam pelayanan pada ratu swalayan

b. Bagi Perusahaan

Sebagai masukan atau sarana dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, sehingga dapat membantu dalam menentukan kebijakan yang diambil oleh perusahaan yang berhubungan dengan analisis antrian dalam pelayanan

c. Bagi Universitas

Menjadi tolak ukur pembelajaran bagi mahasiswa di kampus dan sebagai perbandingan antara teoritis dan implementasi di dalam suatu perusahaan.

