

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Usaha Waralaba atau *franchise* PT.XYZ merupakan suatu usaha makanan cepat saji terkenal dengan sajian menu makanan berbahan dasar olahan ayam. Pasar pada tempat makan ini beragam, mulai dari anak-anak hingga orang tua. Usaha *Franchise* PT.XYZ mulai berkembang dan mulai beredar sekitar tahun 1900an dan masih beredar sampai saat ini. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan usaha *franchise* PT.XYZ kepada para pelanggan memuaskan dan dapat dipercaya sehingga *franchise* PT.XYZ mampu menarik konsumen untuk datang kembali dalam jangka waktu panjang.

Seiring berjalannya waktu, pelanggan yang datang pada *franchise* PT.XYZ semakin bertambah. Di satu sisi, hal ini menguntungkan bagi pengusaha *franchise* PT.XYZ. Namun disisi lain, hal ini menimbulkan masalah bagi *franchise* PT.XYZ. Terutama yang berhubungan dengan proses melayani pesanan pelanggan. Para pelanggan dapat merasa kecewa bila menghabiskan waktu yang lama dalam menunggu antrian sebelum dilayani.

Apabila kedatangan konsumen *franchise* PT.XYZ bertambah diwaktu-waktu tertentu, seperti saat makan siang dan makan malam, maka akan terjadi peningkatan signifikan dalam hal keterlambatan melayani pelanggan. Dengan demikian, pihak manager *franchise* PT.XYZ perlu melakukan evaluasi dan memperbaiki sistem pelayanannya.

Salah satu cara untuk mempercepat proses pelayanan atau mengurangi antrian adalah dengan menambahkan fasilitas pelayan. Dalam hal ini antrian dipengaruhi oleh waktu antar kedatangan, waktu mulai pelayanan, dan waktu akhir pelayanan. Kemudian antrian tersebut disimulasikan untuk mengetahui model antrian yang terjadi pada kasir di *franchise* PT.XYZ dan untuk mengetahui apakah model antrian yang diterapkan sudah efisien dengan membandingkan hasil observasi dengan hasil simulasi.

I.2 Perumusan Masalah

Penulisan bertujuan untuk melakukan analisis antrian di kasir *franchise* PT.XYZ. Hal ini dipengaruhi oleh waktu kedatangan dan waktu pelayanan yang kemudian mengetahui gambaran proses dan untuk mengetahui performansi kasir di *franchise* PT.XYZ.

Untuk mengetahui model antrian di kasir maka diperlukan analisis sistem antrian. Namun terdapat keacakan data cukup tinggi yang disebabkan oleh banyak faktor, seperti: kedatangan pelanggan, waktu tempuh pelanggan, lama pelanggan mengantri, lama pelanggan dilayani di kasir yang tidak dapat dianalisis dll, sehingga diperlukan suatu metode analisis menggunakan Stat::Fit pada program ProModel.

I.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah dapat memodelkan antrian kasir dan mengetahui jalur antrian dan kasir mana yang memiliki nilai beban kerja tertinggi dan terendah, besar waktu menganggur, dan maksimum pelanggan yang mengantri.

I.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini antara lain:

a. Manfaat teoritis

1. Bagi Akademisi

Dapat menerapkan ilmu pengetahuan mengenai antrian dan simulasinya yang diharapkan bermanfaat bagi masa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti selanjutnya

Sebagai sumber referensi dan informasi dalam pengolahan data antrian terkait dalam menggunakan program ProModel.

b. Manfaat praktis

1. Bagi Perusahaan

Menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk menerapkan metode ini.

2. Bagi Masyarakat Ilmiah

Semoga bermanfaat sehingga dapat dijadikan bahan referensi dan menambah ilmu pengetahuan.

I.5 Pembatasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah maka penelitian ini dibatasi dan diasumsikan dengan:

- a. Data yang diambil merupakan data pelayanan di kasir *franchise* PT.XYZ yaitu: waktu kedatangan, waktu mulai dilayani, waktu selesai dilayani dengan menggunakan metode FIFO (*First In First Out*).
- b. Tidak ada pembatalan antrian dan transaksi.
- c. Tidak membahas biaya.
- d. Menggunakan program Promodel.
- e. Setiap kedatangan pelanggan dianggap satu orang.
- f. Kasir dan pembantu kasir dianggap satu orang.

I.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini terdiri dari lima bab dengan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, ruang lingkup, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menerangkan teori - teori yang relevan dengan memuat penelitian terdahulu dan landasan teori yang berkaitan dengan model antrian pada kasir.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menggambarkan langkah – langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian yang dilakukan. Bab ini juga menguraikan tentang metode yang

digunakan dalam penelitian, terdiri dari obyek penelitian, metode pengumpulan data, dan metode analisa.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menampilkan data – data yang diperlukan. Kemudian diolah dan dianalisis. Dengan tujuan untuk menggambarkan apa yang telah dilakukan pada antrian di perusahaan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan hasil analisa dari pengolahan data antrian di perusahaan *franchise* PT.XYZ menggunakan program Promodel. Adapula saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian dan analisis.

