

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

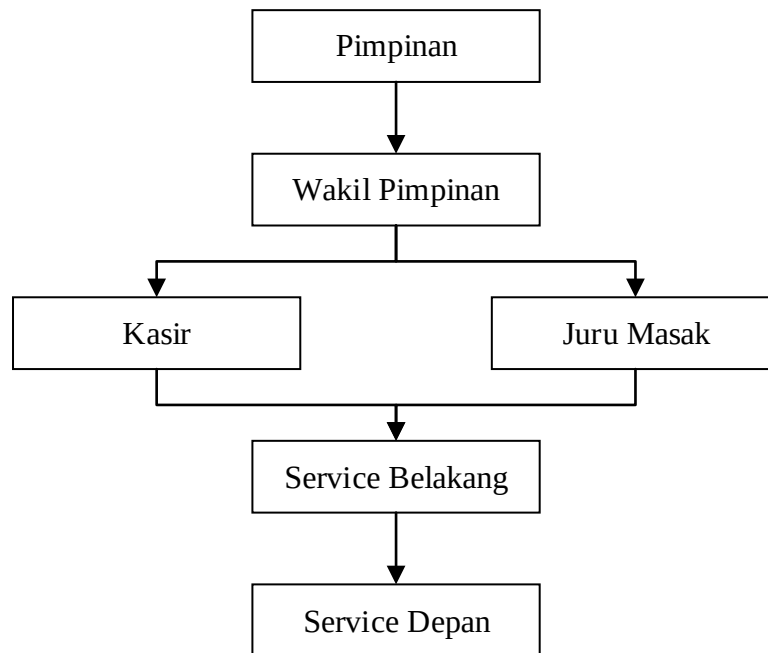
Mengantri adalah kondisi dimana sekumpulan orang, komponen atau mesin yang membutuhkan layanan harus menunggu dalam suatu urutan tertentu sebelum akhirnya memperoleh layanan. Hal ini terjadi pada saat kemampuan menyelenggarakan layanan lebih kecil dibandingkan dengan kebutuhan layanan. membutuhkan layanan.

Sumberdaya yang harus tersedia untuk menyelenggarakan layanan harus direncanakan sedemikian rupa sehingga proses penyelenggaraan layanan menjadi efektif dan efisien. Antrian yang terlalu panjang harus dihindari karena akan mengakibatkan waktu tunggu yang terlalu panjang dan akan merugikan pihak yang membutuhkan layanan tetapi sebaliknya, kemampuan menyelenggarakan layanan yang berlebihan juga harus dihindari karena akan mengakibatkan sumberdaya yang tersedia terlalu lama menganggur sehingga akan merugikan pihak penyelenggara layanan.

Salah satu kajian di bidang matematis yang berkaitan dengan hal tersebut adalah teori antrian. Dalam berbagai bidang dan berbagai kasus, teori antrian dapat diterapkan untuk mengoptimalkan penyelenggaraan layanan dengan cara meminimalkan baik biaya penyediaan sumberdaya untuk menyelenggarakan layanan maupun biaya yang mungkin timbul pada pihak yang memerlukan layanan.

Sistem antrian adalah merupakan keseluruhan dari proses para pelanggan atau barang yang berdatangan dan memasuki barisan antrian yang seterusnya memerlukan pelayanan sebagaimana seharusnya berlaku. Dalam melakukan uji coba untuk membuktikan beberapa kemungkinan sistem yang lebih baik yaitu menggunakan beberapa percobaan atau simulasi.

Pada penelitian ini, peneliti akan mengidentifikasi alur proses pelayanan pada restoran ABC. Restoran ABC adalah restoran cepat saji yang mampu menampung pengunjung dengan sistem pelayanan yang cepat. Setiap pelanggan yang memesan makanan tentu ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, kualitas produk yang baik dan pelayanan dari karyawan yang memuaskan. Pada restoran ABC ini memiliki Sembilan karyawan, yang terdiri dari beberapa jabatan yaitu :



Gambar 1.1 Struktur posisi karyawan

Pada posisi pimpinan 1 orang, wakil pimpinan 1 orang, kasir terdapat 2 orang, posisi juru masak terdapat 2 orang, service belakang 1 orang dan service depan 1 orang. Dengan struktur tersebut, tujuan awal adalah untuk memaksimalkan pelayanan menjadi lebih baik. Tetapi dalam kondisi tertentu jumlah karyawan dan jumlah pelanggan yang masuk tidak seimbang sehingga pelayanan yang diberikan menjadi kurang maksimal.

Kondisi restoran dibagi menjadi 2 yaitu kondisi sepi yang terjadi pada hari aktif mulai dari hari senin-jumat. Sedangkan kondisi ramai terjadi pada hari sabtu dan minggu. Untuk hari aktif tidak dapat dipastikan selalu sepi. Hal ini dipengaruhi dengan mempertimbangkan kondisi pusat perbelanjaan memiliki agenda khusus atau tidak. Pada kondisi ramai, restoran ABC mengalami peningkatan pelanggan. Hal ini mengakibatkan posisi karyawan yang sudah diatur oleh perusahaan berganti menjadi posisi yang disesuaikan dengan kondisi restoran dan pada akhirnya memiliki jobdis ganda. Akibat peningkatan pelanggan maka terjadilah antrian. Antrian ini disebabkan karena proses transaksi antara pelanggan dan kasir membutuhkan waktu yang cukup lama. Hal ini disebabkan karena pelanggan masih memilih makanan apa yang akan dipesan dan kasir juga harus menawarkan produk unggulan dari restoran tersebut. Dampak yang terjadi adalah pelanggan akan memiliki tambahan pilihan penentuan menu makanan yang akan dipesan sehingga waktu yang dibutuhkan cukup banyak.

Faktor lain yang menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang maksimal yaitu pemesanan menu yang sejenis dengan jumlah antrian yang panjang. Misalkan pemesanan menu pada divisi yang sama antara lain pemesanan menu nasi goreng. Pada setiap transaksi terdapat menu nasi goreng yang berbeda rasa. Hal ini mengakibatkan proses pembuatan nasi goreng menjadi cukup lama antara jeda waktu satu dengan yang lain. Dari pelayanan service depan juga mengalami kendala yaitu dengan adanya sistem transaksi langsung maka setiap pelanggan yang sudah melakukan transaksi, kasir akan memberikan nomer meja. Nomer meja tersebut akan dibawa pelanggan sesuai dengan tempat duduk yang dipilihnya. Hal tersebut mengakibatkan urutan nomer meja antara pelanggan awal dan pelanggan berikutnya tidak beraturan sehingga karyawan service depan membutuhkan waktu untuk mencari nomer meja yang akan dituju.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka diperlukan jumlah server untuk memperbaiki sistem pelayanan maupun transaksi yang dilakukan di restoran tersebut. Hal ini dilakukan untuk mengetahui perbedaan kondisi yang terjadi antara kondisi ramai dan kondisi sepi dari sistem awal dengan sistem simulasi. Untuk menguji beberapa alternatif sistem tersebut maka dibutuhkan suatu cara yang dapat memecahkan permasalahan dengan memperkecil dampak kegagalan. Pada hal ini maka digunakan alternatif simulasi guna memvisualisasikan beberapa kemungkinan dengan hasil yang maksimal.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka ada beberapa permasalahan yang terjadi. Antara lain :

1. Pelayanan yang diberikan terhadap customer kurang maksimal, hal ini diakibatkan pengerjaan job ganda dari server yang ada yang berjuan untuk mencapai tingkat pelayanan yang optimal sehingga perlu disesuaikan jumlah server yang dibutuhkan.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menentukan jumlah server yang tepat di restoran ABC pada akhir pekan dengan membandingkan biaya operasional.

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dalam penelitian ini antara lain

1. Peneliti
 - a. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan pengalaman dan ilmu baru pada penulis
 - b. Memberi kesempatan pada penulis untuk mengaplikasikan ilmu dan teori yang telah dipelajari. Selain itu juga dapat menambah wawasan pengetahuan khususnya dalam dunia industri
2. Perusahaan
 - a. Mengetahui jumlah server yang dibutuhkan pada setiap shift sehingga dapat mengatasiantrian dan melakukan pelayanan dengan baik
 - b. Memberikan kenyamanan terhadap konsumen sehingga penilaian yang diberikan akan mendapatkan nilai positif dari sebelumnya..

1.5 Batasan masalah

Pada penelitian ini dilakukan pembatasan masalah agar penelitian tetap fokus pada rumusan tujuan yang telah ditetapkan. Berikut beberapa hal yang menjadi batasan masalah dalam penyusunan penelitian ini :

1. Penelitian ini dilakukan di restoran ABC
2. Objek yang diteliti adalah proses pelayanan restoran pada hari biasa dan akhir pekan
3. Penelitian dilakukan hanya pada saat jam operasional dimulai.

1.6 Asumsi-asumsi

Asumsi-asumsi yang digunakan dalam penulisan ini adalah :

1. Setiap server bekerja dalam performansi normal, yaitu server dalam keadaan siap kerja pada setiap harinya.
2. Tidak ada pelanggan yang membatalkan transaksi
3. Satu kelompok/grup dianggap 1 customer
4. Jumlah server area makan sebanyak jumlah meja
5. Pelanggan sabar menunggu

1.7 Sistematika Penulisan

Berikut ini disajikan sistematika penulisan agar dapat mempermudah dalam menyelesaikan penelitian. Sehingga ditentukan satu sistematika penulisan dengan melalui beberapa tahapan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang Latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri dari batasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang kajian atau teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian skripsi yang akan dilaksanakan tentang metode analisis multivariat. Pada teori-teori ini akan dijadikan sebagai acuan untuk melakukan langkah-langkah dari penelitian agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai sesuai yang diharapkan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang tahapan penelitian yang akan dilaksanakan secara sistematis. Pada tahapan ini nantinya bisa menjadi acuan atau pedoman dalam melaksanakan penelitian yang nantinya dapat menyelesaikan permasalahan yang terdapat pada objek penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mencakup proses pengumpulan data dan pengolahan data yang nantinya dapat digunakan untuk pemecahan masalah yang diambil serta menganalisa hasil pengolahan yang bertujuan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi simpulan berdasarkan tujuan yang diambil serta memberikan saran-saran kepada perguruan tinggi yang bersangkutan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN