

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan usaha dibidang kuliner, khususnya pada rumah makan / restoran semakin pesat dengan banyaknya jumlah restoran yang berkembang di kota-kota besar maupun kecil. Maraknya industri atau usaha dalam bidang kuliner menyebabkan banyak pengusaha kuliner berusaha lebih keras untuk mengembangkan dan mempertahankan usahanya agar lebih maju dan dikenal masyarakat. Berbagai kreasi dan inovasi masakan bermunculan. Kecenderungan masakan yang sedang digemari masyarakat saat ini adalah masakan dengan citarasa yang kuat.

Salah satu pelaku usaha yang menyajikan masakan ini adalah rumah makan nasi bebek sinjay merupakan rumah makan yang menyediakan menu berupa nasi bebek goreng dan nasi ayam goreng dengan sambal pencit. Rumah Makan Bebek Sinjay merupakan rumah makan yang terkenal di kota Bangkalan, Madura. Dilihat dari jumlah cabang Rumah Makan Bebek Sinjay yang memiliki 5 cabang yaitu di Surabaya, Gersik, Sidoarjo, Pasuruan dan Malang.

Rumah Makan Bebek Sinjay banyak dikunjungi konsumen. Rumah makan yang luas dan sederhana ini dikunjungi ratusan pelanggan setiap harinya. Tidak hanya pelanggan yang berasal dari kota Bangkalan saja. Bahkan pelanggan dari luar kotapun berdatangan sehingga antrian di rumah makan bebek sinjay ini cukup panjang. Pelanggan harus menempuh tiga tahap antrian. Pertama adalah antrian pada loket pemesanan dan pembayaran makanan. Kedua adalah loket pengambilan makanan dan yang ketiga adalah loket pengambilan minuman. Banyaknya antian ini merupakan hal yang sangat umum terjadi dalam proses pelayanan barang maupun jasa. Antrian sering terjadi pada tempat-tempat pelayanan seperti kasir bank, loket pembelian tiket di bioskop maupun di tempat makan. Antrian-antrian ini dapat terjadi karena tingkat permintaan lebih besar dibandingkan dengan tingkat kemampuan fasilitas untuk memberikan layanan.

Pihak yang memberikan layanan harus merencanakan agar proses layanan menjadi efektif dan efisien. Masalah antrian ini juga dialami oleh rumah makan Bebek Sinjay. Antrian panjang pada loket pemesanan makanan, loket

pengambilan makanan dan loket pengambilan minuman harus dihindari karena akan menyebabkan waktu tunggu yang terlalu panjang atau lama dan dapat menimbulkan kerugian pada pihak rumah makan. Namun, apabila kemampuan pihak rumah makan terlalu berlebihan akan mengakibatkan sumber daya yang tersedia terlalu lama menganggur sehingga akan merugikan pihak rumah makan. Sumberdaya yang harus tersedia harus seimbang dengan proses layanan yang diberikan.

Kondisi antrian dapat terjadi apabila pelanggan datang memasuki lajur tunggu antrian, kemudian pelanggan menunggu dan mendapatkan pelayanan. Salah satu bentuk tindakan untuk mengatasi kondisi ini adalah dengan memberikan pelayanan tepat dan cepat sehingga tidak mengakibatkan pelanggan terlalu lama berada pada jalur antrian. Salah satu teori yang digunakan dalam masalah ini adalah teori antrian. Teori antrian merupakan studi matematikal dari sebuah kejadian atau gejala garis tunggu (Lucyantoro dan Rizaldy, 2017). Teori antrian ini digunakan untuk menerapkan optimalisasi biaya penyediaan sumberdaya maupun biaya dari pihak pelanggan. Antrian merupakan sekumpulan proses dan mekanisme didalam suatu sistem yang berkaitan dengan urutan (prioritas) yang dilakukan oleh sistem (Tinambunan *et.al*, 2019).

Masalah antrian ini salah satunya dapat diselesaikan dengan menggunakan simulasi. Menurut KBBI edisi kelima (2016) simulasi adalah penggambaran suatu sistem atau proses dengan peragaan berupa model statistik atau pemeranan. Dewasa ini, simulasi banyak digunakan sebagai teknik penyelesaian masalah. Salah satunya adalah dalam penyelesaian masalah antrian dalam beberapa pelayanan umum seperti di rumah makan bebek sinjay. Dalam mensimulasikan sebuah antrian dapat menggunakan perangkat lunak yang biasa digunakan secara visual. Mempresentasikan sebuah sistem antrian dan menganalisisnya menggunakan software arena.

Arena adalah suatu perangkat lunak simulasi dan otomatis yang dikembangkan oleh *system modelling*. Dalam Arena, pengguna membangun model eksperimen dengan menggunakan modul-modul yang menyatakan proses atau logika. Garis penghubung digunakan untuk menyatakan hubungan antarmodul dan atau menyatakan aliran entitas. Arena dapat terintegrasi dengan

baik dengan teknologi Microsoft termasuk Visual Basic. Arena juga mendukung diagram alir yang dibuat menggunakan microsoft visio, membaca excel dan acces (Prihati, 2012).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana model antrian yang terjadi di kasir rumah makan Bebek Sinjay di Jl. Raya Ketengan 45 Burneh, Bangkalan dengan menggunakan arena.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dilakukan hanya pada loket pemesanan/kasir di rumah makan Bebek Sinjay, tidak terjadi penolakan atau pembatalan pesanan, *software* yang digunakan untuk membuat simulasi adalah ARENA 14.0, menggunakan disiplin antrian FCFS (*First Come First Served*), tidak membahas biaya, kedatangan pelanggan berkelompok dihitung satu yang masuk dalam sistem antrian.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui model antrian yang terjadi di kasir rumah makan Bebek Sinjay melalui simulasi sitem antrian menggunakan *software* ARENA 14.0.

1.5 Manfaat Penelitian

Memberikan informasi kepada perusahaan agar mudah menganalisis apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh konsumen, memberikan informasi kepada perusahaan tentang simulasi antrian dan teori antrian.