

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan disegala sektor industri, jasa dan perdagangan memainkan peran penting dalam perekonomian suatu negara, perekonomian berpotensi membawa perubahan signifikan terhadap kehidupan sosial. Perubahan kondisi perekonomian Indonesia telah menyebabkan peningkatan pada sektor retail atau perdagangan eceran. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya bermunculan toko retail modern yang menyediakan semua kebutuhan berbelanja disuatu tempat. Belanja merupakan kegiatan manusia yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.

Di Indonesia terdapat pasar tradisional yang bisa didatangi guna melakukan kegiatan berbelanja, namun bagi masyarakat hal ini kurang memperhatikan kenyamanan dan keamanan pengunjung sehingga membuat banyak pengunjung yang merasa tidak nyaman. Pertumbuhan industri ritel supermarket di Indonesia meningkat pesat seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan kenyamanan berbelanja, ketersediaan produk dan harga yang kompetitif. Supermarket adalah salah satu pusat perbelanjaan yang menawarkan tempat berbelanja yang lebih nyaman karena tempatnya yang nyaman dan bersih. Menurut Sigit Triyono (2006:92), supermarket merupakan toko kebutuhan sehari-hari, terutama makanan dan minuman.

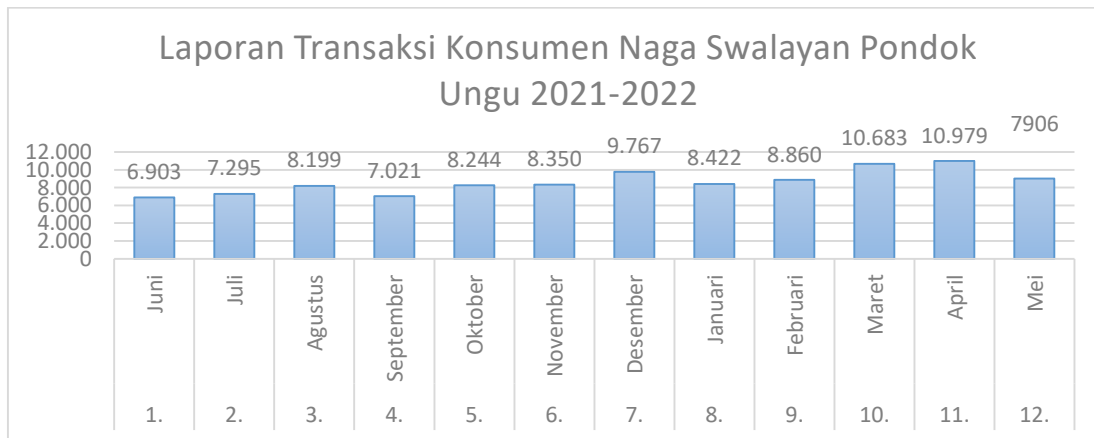
Kegiatan operasional di supermarket mencakup semua transaksi, dimana salah satunya adalah pembayaran. Setiap transaksi pembayaran diproses oleh kasir dimana konsumen harus mengantre untuk menerima layanan tersebut. Hal ini membuat fenomena antrian menjadi hal yang biasa terjadi dalam kegiatan operasional.

Masalah antrian terjadi ketika permintaan pelayanan melebihi kapasitas pelayanan. Setiap pelanggan dalam situasi ini menginginkan pelayanan yang baik untuk menumbuhkan kepuasan pelanggan. Sebuah perusahaan harus terus berusaha untuk menawarkan pelayanan terbaik untuk mempertahankan pelanggan. Pelayanan terbaik salah satunya adalah memberikan pelayanan cepat sehingga pelanggan tidak perlu mengantri atau menunggu terlalu lama.

Konsumen menilai kualitas operasional supermarket khususnya berdasarkan waktu tunggu dan kecepatan penyampaian pelayanan oleh kasir karena antrian yang terlalu lama akan merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan dan dapat mempengaruhi citra perusahaan.

CV Naga Pasar Swalayan atau biasa dikenal Naga Swalayan adalah salah satu supermarket di Indonesia yang saat ini menjadi salah satu supermarket pilihan masyarakat Indonesia karena menyediakan produk-produk rumah tangga yang segar dan barang umum dengan harga yang terbilang cukup terjangkau. Dengan lokasi yang strategis dan dapat dijangkau membuat Naga Swalayan menjadi ramai dikunjungi oleh konsumen. Berdasarkan observasi yang dilakukan di CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu, berikut ini Laporan Transaksi Konsumen Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu Periode 2021-2022.

Diagram 1. 1 Laporan Transaksi Konsumen Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu



Sumber : CV Naga Pasar Swalayan (2022)

Berdasarkan diagram 1.1 terlihat bahwa transaksi di CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu terdapat peningkatan terutama pada bulan tertentu. Pada saat pandemi dan belanja kebutuhan secara *online* semakin meningkat, akan tetapi masih banyak konsumen yang masih senang berbelanja secara *offline* di supermarket, hal tersebut masih diminati konsumen karena terdapat berbagai kebutuhan yang memang harus dilakukan secara *offline* disamping itu juga berbelanja di supermarket merupakan hal

yang menyenangkan bagi sebagian konsumen karena tempat belanja yang nyaman dan fasilitas yang memadai.

Dikarenakan meningkatnya jumlah pengunjung dan juga transaksi yang dilakukan menyebabkan ketika konsumen melakukan pembayaran terjadi antrian yang panjang. Hal ini tentu saja membuat konsumen yang mengantri terlalu lama akan merasa jenuh pada saat menunggu. Setiap konsumen pasti ingin dilayani dengan cepat dan tidak menunggu terlalu lama hanya untuk melakukan aktivitas pembayaran. Bagi perusahaan kepuasan konsumen sangatlah penting sehingga peningkatan mutu pelayanan sangat dibutuhkan.

Dalam menganalisis sistem antrian, penelitian tersebut harus melalui kondisi dimana sistem layanan sedang berjalan secara optimal agar keputusan yang diambil dari hasil analisis yang dilakukan dapat berlaku untuk keadaan pelayanan yang bagaimanapun, tujuannya adalah analisis sistem tersebut dapat memberikan masukan yang lebih optimal (Herniati, 2018). Berdasarkan hasil wawancara langsung ketika melakukan observasi yang dilakukan kepada 10 orang konsumen CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu yang telah melakukan transaksi pembayaran, Dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Keluhan Pelayanan Kasir Naga Swalayan Pondok Ungu

No.	Nama	Keluhan Pelayanan Kasir	Datang Kembali
			Ya / Tidak
1.	Ibu Zahroh	Ketika membayar di kasir antri panjang dan menunggu lama	Tidak
2.	Ibu Siti	Banyak yang belanja bulanan, menyebabkan antrian di kasir menumpuk karena lamanya transaksi	Tidak
3.	Ibu Midah	Penuh dan antri, pelayanan yang diberikan tidak cepat	Tidak

No.	Nama	Keluhan Pelayanan Kasir	Datang Kembali
			Ya / Tidak
4.	Farah	Cukup antri tetapi masih bisa ditunggu	Ya
5.	Bpk. Rusdi	Selalu antri dan penuh pada saat <i>weekend</i> dan waktu <i>gajian</i>	Tidak
6.	Ibu Rohana	Kasir yang tersedia kurang, sehingga membuat antri.	Tidak
7.	Ibu Elisa	Setiap akan melakukan pembayaran selalu menunggu antrian dahulu	Ya
8.	Susanti	Kalau pagi hari sepi, sedangkan sore dan malam hari pasti ramai dan antri	Ya
9.	Putri Puspita	Terlalu lama menunggu untuk konsumen yang hanya membeli satu atau dua barang saja	Tidak
10.	Indah Dwi	Menunggu antrian yang lama, membuang waktu dan menjengkelkan	Tidak

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat keluhan konsumen Naga Swalayan Pondok Ungu terhadap pelayanan kasir yaitu dominan jawaban konsumen adalah merasa menunggu lama pada saat menunggu antrian dan tidak sedikit konsumen yang tidak datang kembali untuk mengunjungi Naga Swalayan Pondok Ungu. Untuk dapat mempertahankan konsumen atas keluhan yang dirasakan, maka konsumen harus selalu dilayani dengan pelayanan yang optimal, oleh sebab itu perlu dilakukannya analisis sistem antrian pada Naga Swalayan Pondok Ungu. Berdasarkan tabel 1.1 pelayanan kasir di CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu kurang optimal dalam menjalankan operasionalnya, karena masih terdapat konsumen yang mengeluh atas antrian yang terjadi pada kasir.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, berikut ini terdapat data waktu pelayanan yang diberikan oleh kasir Naga Swalayan Pondok Ungu dalam memberikan pelayanan. Terlihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Pelayanan Kasir Naga Swalayan Pondok Ungu

No.	Standar Waktu	Pelayanan Kasir
1.	4.00	5.20
2.	4.00	5.45
3.	4.00	4.39
4.	4.00	6.19
5.	4.00	7.02

Sumber : Data Primer (2022)

Berdasarkan tabel 1.2 terlihat waktu pelayanan yang diberikan kasir Naga Swalayan Pondok Ungu, standar waktu pelayanan kasir pada Naga Swalayan Pondok Ungu yaitu 4 menit, jika melebihi waktu tersebut maka pelayanan dianggap tidak optimal karena tidak sesuai sehingga hal tersebut dapat menimbulkan antrian. Hal tersebut menuntut pihak manajemen Naga Swalayan Pondok Ungu untuk merancang pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan kepuasan pelanggan serta untuk meningkatkan efisiensi pelayanan.

Didalam proses transaksi, pelanggan harus menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan jika jumlah kasir tidak mencukupi begitu pula sebaliknya jika jumlah kasir terlalu banyak akan mengakibatkan utilisasi kasir yang buruk, yang berarti kasir dapat menganggur di luar jam sibuk. Sehingga pihak manajemen diminta untuk meningkatkan efisiensi kinerja operasional khususnya pada sistem pembayaran sangat penting dilakukan untuk menekan biaya operasional dan menjaga nama baik perusahaan.

Memahami teori antrian juga diperlukan untuk memilih model antrian yang optimal untuk mendukung operasional perusahaan yang efisien. Menurut Heizer dan Reinder (2011) Teori antrian adalah penelitian yang mempelajari fenomena yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan sangat membantu untuk perusahaan berbasis manufaktur dan jasa.

Karena kedatangan pelanggan dan waktu layanan yang tidak merata dapat menimbulkan antrian dimana terjadinya aktivitas menunggu giliran pelanggan untuk dilayani. Menurut Siswanto (2007:218) ada dua hasil yang jelas ketika ada perbedaan

antara permintaan fasilitas layanan dan kapasitas layanan untuk mengakomodasinya. Hasil ini termasuk terciptanya antrian dan munculnya pengangguran kapasitas.

Mengacu pada masalah diatas maka penting untuk dilakukan penelitian, supaya perusahaan dapat lebih baik lagi untuk kedepannya dalam melayani konsumen. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian atas masalah tersebut dengan judul **“Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Pada CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah untuk penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengapa waktu pelayanan di CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu yang diberikan melebihi standart yang ditetapkan perusahaan?
2. Apakah biaya pelayanan di CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu sudah efisien?
3. Bagaimana solusi untuk mengurangi waktu antrian di CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Tujuan pokok penelitian ini adalah:

1. Memahami kinerja sistem layanan yang ideal untuk meningkatkan efisiensi layanan dalam sistem pembayaran CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu.
2. Mengetahui tingkat efisiensi pelayanan CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah gagasan terhadap pengetahuan atau literatur ilmiah dan dapat digunakan CV Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu sebagai bahan kajian saat merumuskan kebijakan penerapan sistem antrian seefektif mungkin dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan pelanggan.

2. Manfaat Praktis

Adapun manfaat praktis dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Bagi peneliti, al ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk memajukan dan menerapkan ilmu pengetahuan di bidang manajemen operasional sebagai salah satu calon organisasi atau bisnis.
- b. Bagi perusahaan, diharapkan akan membantu organisasi menentukan kebijakan.

1.4 Ruang Lingkup Dan Pembatasan Masalah

1. Objek yang diteliti yaitu pelayanan konsumen pada kasir Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu.
2. Penelitian dilakukan pada konsumen Naga Pasar Swalayan Pondok Ungu yang bertransaksi di kasir pada saat jam operasional pukul 14.00 – 19.00.

1.5 Sistematika Pelaporan

Sistematika pelaporan penelitian dirinci sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang Penelitian
- 1.2 Rumusan Masalah
- 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian
- 1.4 Ruang Lingkup atau Pembahasan Masalah
- 1.5 Sistematika Pelaporan

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

BAB III METODE PENELITIAN

- 2.1 Metode Penelitian
- 2.2 Jenis dan Sumber Data
- 2.3 Teknik Pengumpulan Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Simpulan
- 5.2 Saran