

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Bisnis telah mengalami banyak kemajuan dan perubahan tren, salah satu yang menjadi tren di masyarakat adalah makanan atau minuman cepat saji, proses pembuatan yang cukup cepat dan rasanya yang variatif dan menyegarkan membuat semua orang rela untuk antre agar bisa mendapatkan makanan atau minuman tersebut, ditambah dengan bentuk kemasan yang unik dan kekinian membuat masyarakat khususnya anak muda tertarik untuk membelinya. Satu diantara hal yang merupakan aspek paling utama dalam memberikan pelayanan pada minuman cepat saji adalah pengolahan dan penyiapan yang cepat dan antisipasi antrean konsumen agar konsumen tidak perlu mengantre terlalu lama. Mengantre berkaitan erat dengan mutu pelayanan, hal itu terjadi karena bila pelanggan terlalu lama menunggu nantinya menyebabkan kejenuhan pada konsumen dan hal itu mampu memunculkan keinginan pelanggan untuk mendatangi tempat lain supaya memperoleh fasilitas pelayanan yang lebih baik dan antrean yang sedikit.

Salah satu gerai minuman cepat saji yang terletak di Bekasi yaitu gerai *Franchise MeeNUM Indonesia (MeeNUM)* yang berada dibawah naungan PT. Pesona Minuman Indonesia dengan mengusung tren minuman teh kekinian, MeeNUM menghadirkan peluang usaha yang menggiurkan, ragam variasi menu yang ditawarkan MeeNUM dan harga terjangkau membedakan MeeNUM dengan merek minuman teh kekinian lainnya. Gerai MeeNUM tersebar di berbagai daerah mulai dari Jadetabek sampai ke Surabaya, dengan harga yang terjangkau dan rasanya yang enak serta menyegarkan membuat MeeNUM banyak digemari oleh masyarakat mulai dari anak-anak, anak muda hingga orang tua, sehingga banyak masyarakat yang rela antre panjang hanya untuk mendapatkan minuman tersebut. Gerai MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi beroperasi setiap hari mulai dari pukul 11.00-21.00 WIB. MeeNUM memiliki *Standard Operating Procedure*

(SOP) untuk sistem antrean guna memastikan terjaminnya kualitas pelayanan. Dimana standar waktu maksimal dari pertama kali antre sampai selesai dilayani yakni 10 menit bagi rata-rata setiap konsumen.

Tabel 1.1
Waktu Antrean Pengunjung Dilayani Sampai Pesanan Selesai Dilayani Pada
Siang, Sore dan Malam Hari

Antrean Siang Hari					
Tanggal	Jumlah Sampel (Pengunjung)	Jam	Antri Dilayani Kasir Sampai Pesanan Selesai Dilayani (Menit)	Standar Operation Procedure (SOP) (Menit)	Selisih
2/8/2022	10	11:00-15:00	0:11:36	0:10:00	0:01:36
3/8/2022	10	11:00-15:00	0:12:20	0:10:00	0:02:20
4/8/2022	10	11:00-15:00	0:10:15	0:10:00	0:00:15
5/8/2022	10	11:00-15:00	0:11:10	0:10:00	0:01:10
6/8/2022	10	11:00-15:00	0:10:14	0:10:00	0:00:14
7/8/2022	10	11:00-15:00	0:13:45	0:10:00	0:03:45
8/8/2022	10	11:00-15:00	0:12:32	0:10:00	0:02:32
Antrean Sore Hari					
Tanggal	Jumlah Sampel (Pengunjung)	Jam	Antri Dilayani Kasir Sampai Pesanan Selesai Dilayani (Menit)	Standar Operation Procedure (SOP) (Menit)	Selisih
2/8/2022	10	15:00-18:00	0:10:54	0:10:00	0:00:54
3/8/2022	10	15:00-18:00	0:11:10	0:10:00	0:01:10
4/8/2022	10	15:00-18:00	0:14:58	0:10:00	0:04:58
5/8/2022	10	15:00-18:00	0:11:40	0:10:00	0:01:40
6/8/2022	10	15:00-18:00	0:10:34	0:10:00	0:00:34
7/8/2022	10	15:00-18:00	0:14:15	0:10:00	0:04:15
8/8/2022	10	15:00-18:00	0:13:11	0:10:00	0:03:11

Antrean Malam Hari					
Tanggal	Jumlah Sampel (Pengunjung)	Jam	Antri Dilayani Kasir Sampai Pesanan Selesai Dilayani (Menit)	Standar Operation Procedure (SOP) (Menit)	Selisih
2/8/2022	10	18:00-21:00	0:11:50	0:10:00	0:01:50
3/8/2022	10	18:00-21:00	0:11:29	0:10:00	0:01:29
4/8/2022	10	18:00-21:00	0:13:49	0:10:00	0:03:49
5/8/2022	10	18:00-21:00	0:10:50	0:10:00	0:00:50
6/8/2022	10	18:00-21:00	0:12:14	0:10:00	0:02:14
7/8/2022	10	18:00-21:00	0:14:35	0:10:00	0:04:35
8/8/2022	10	18:00-21:00	0:14:41	0:10:00	0:04:41

Sumber : MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi Data diolah oleh Penulis 2022

Tabel 1.2
Jumlah Kedatangan Pelanggan 02/08/22-08/08/22

Tanggal	Pelanggan
2/8/2022	66
3/8/2022	65
4/8/2022	60
5/8/2022	64
6/8/2022	75
7/8/2022	84
8/8/2022	87
Total	501
Rata-Rata	71,57

Sumber : MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi Data diolah oleh Penulis 2022

Berdasarkan data di atas probabilitas antrean pengunjung terjadi pada tanggal 08 Agustus 2022 dengan tingkat pengunjung 81 orang dan terendah pada tanggal 04 Agustus 2022 yaitu dengan tingkat pengunjung 64 orang melalui rata-rata pengunjung 71 orang pada satu hari. Dengan total waktu yang berpedoman pada *Standard Operation Procedure (SOP)*, yang artinya waktu maksimal berdasarkan *standar operational procedure* dari pertama kali antre sampai selesai dilayani yakni 10 menit

bagi rata-rata setiap konsumen. Sementara itu berdasarkan data observasi di atas terdapat selisih total waktu yang selalu melebihi total waktu dari *SOP* yang ditetapkan oleh MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi yaitu 10 menit untuk rata-rata setiap konsumen. Menurut Ariani dalam Taroreh, C. T., Kindangen, P., & Sumarauw, J. S. (2020: 20) antrean menjadi garis tunggu terjadi dikarenakan ketidakseimbangan yang tidak tetap antara permintaan pelayanan dan kapasitas sistem dalam memberi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pelanggan MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi di jam sibuk didapatkan hasil diantaranya:

Tabel 1.3
Hasil Survey Kepuasan Pelanggan Pada *Franchise* MeeNUM Indonesia Cabang Bekasi (Tambun Utara)

Responden	Pertanyaan	Responden Jawab Ya (%)	Responden Jawab Tidak (%)
15	Apakah Pelayanan Pada <i>Franchise</i> MeeNUM Indonesia Cabang Bekasi (Tambun Utara) sudah Memuaskan?	6 (40%)	9 (60%)
15	Apakah Kenyamanan Pada <i>Franchise</i> MeeNUM Indonesia Cabang Bekasi (Tambun Utara) sudah Memuaskan?	6 (40%)	9 (60%)
15	Apakah Kecepatan Pelayanan Pada <i>Franchise</i> MeeNUM Indonesia Cabang Bekasi (Tambun Utara) sudah Memuaskan ?	6 (40%)	9 (60%)

Sumber : MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi Data diolah oleh Penulis 2022

Berdasarkan data survey diketahui bahwa pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi karena sistem antrean yang dinilai tidak efektif dan lamanya pelayanan yang diberikan, hal ini mengindikasikan adanya permasalahan pada sistem antrean pada gerai MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi. Berdasarkan fakta tersebut peneliti ingin mengetahui apakah sistem antrean yang diterapkan pada MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi

apakah sudah optimal atau belum, selanjutnya apakah dengan sering terjadinya antrean akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada pelanggan MeeNUM cabang Tambun Utara Bekasi. Atas dasar tersebut, peneliti ingin melaksanakan penelitian dengan judul “Analisis Sistem Antrean Untuk Meningkatkan Optimalisasi Kualitas Pelayanan Pada Gerai *Franchise* MeeNUM Indonesia Cabang Tambun Utara Bekasi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja sistem antrean pada *Franchise* MeeNUM Indonesia Cabang Bekasi (Tambun Utara) ?
2. Bagaimana kinerja sistem antrean setelah menggunakan analisa metode PERT ?
3. Bagaimana sistem antrean berpengaruh terhadap kualitas pelayanan ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Masalah

Mengacu pada rumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja sistem antrean pada *Franchise* MeeNUM Indonesia Cabang Bekasi (Tambun Utara).
2. Untuk mengetahui kinerja sistem antrean setelah menggunakan analisa metode PERT.
3. Untuk mengetahui apakah sistem antrean pada *Franchise* MeeNUM Indonesia Cabang Bekasi (Tambun Utara) memiliki kualitas pelayanan yang baik atau tidak.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah, maka pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Sebagai bahan evaluasi bagi *owner* dari *Franchise* MeeNUM cabang bekasi untuk meningkatkan pelayanannya

2. Untuk membantu pembaca yang ingin berwirausaha untuk mencari tahu model sistem antrian yang optimal
3. Untuk mengetahui apakah sistem antrian pada *Franchise MeeNUM Indonesia* Cabang Bekasi (Tambun Utara) memiliki kualitas pelayanan yang baik atau tidak.
4. Menganalisis sistem antrian yang digunakan oleh *Franchise MeeNUM* cabang bekasi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan yang optimal.

1.3.3 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu dan informasi maka peneliti membatasi penelitian ini sebagai berikut

1. Subjek dari penelitian ini adalah *Franchise MeeNUM Indonesia* cabang bekasi (Tambun Utara)
2. Penelitian dilakukan pada hari senin-minggu selama 3 minggu
3. Data yang diperoleh adalah data hasil observasi langsung ke *Franchise MeeNUM Indonesia* cabang bekasi (Tambun Utara)

1.3.4 Sistematika Pelaporan

Agar penyusunan laporan dalam penelitian ini dapat lebih sistematis dan lebih dipahami, maka sistematika pelaporan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa *literature review* yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan beberapa hal antara lain tentang desain penelitian seperti lokasi, waktu penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, model dan *instrument* penelitian serta metode analisis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian seperti deskripsi objek penelitian, deskripsi data responden sebagai sampel penelitian, deskripsi persepsi karyawan.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diuraikan mengenai simpulan dari hasil penelitian terhadap masalah yang diteliti. Juga saran yang diberikan sebagai masukan dari hasil penelitian.