

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri bisnis ritel adalah kegiatan usaha menjual barang atau jasa kepada perorangan untuk keperluan diri sendiri, keluarga atau rumah tangga. Agar berhasil dalam industri bisnis ritel yang kompetitif, pelaku ritel harus dapat menawarkan produk yang tepat, dengan harga, waktu dan tempat yang tepat pula.

Bisnis ritel modern di Indonesia menunjukkan pertumbuhan yang signifikan. Hal itu dikarenakan jumlah penduduk Indonesia yang cukup banyak sehingga potensi pasar di Indonesia masih cukup luas serta menguatnya usaha kelas menengah dan kecil telah menambah banyaknya kelompok masyarakat. Terbukti dengan banyaknya bisnis ritel masuk ke daerah-daerah maupun desa-desa.

Asosiasi Pengusaha Ritel Indonesia (Aprindo) memperkirakan pertumbuhan industri ritel tahun 2015 tumbuh 12% menjadi Rp 188,16 triliun, dibanding realisasi tahun lalu yang sekitar Rp 168 triliun. Pertumbuhan tersebut dipicu atas perkembangan ekonomi Indonesia yang cukup bagus, serta bertambahnya jumlah penduduk kelas menengah yang akan menjadi katalis peningkatan bisnis ritel tahun ini. *Head of Department Data and Market Information Aprindo Roy Mandey* mengatakan, ada 3 faktor utama yang mempengaruhi pertumbuhan industri ritel di Indonesia. Pertama, pertumbuhan ekonomi yang cukup stabil pada kisaran 5% ke atas. Kedua, populasi penduduk

Indonesia yang terus naik. Bahkan hampir sebagian besar penduduk Indonesia berstatus kelas menengah. Dan ketiga, gaya hidup masyarakat Indonesia yang menyukai produk produk baru. (radarpena.com)

Dalam persaingan global saat ini, pelayanan adalah hal yang mutlak dan bagaimana menciptakan nilai bagi pelanggan dan membangun loyalitas, karena loyalitas berkaitan dengan kepuasan pelanggan dan bisa mempengaruhi emosi dari pelanggan tersebut. Pelayanan disini bisa berupa perbaikan sistem antrian. karena dari banyak kasus yang dihadapi para pelanggan banyak mengeluhkan tentang lamanya waktu yang menunggu sebelum diproses pada saat bertransaksi. Pada sektor jasa lebih memuat banyak permasalahan antrian, hal ini disebabkan oleh karakteristik sektor jasa yang bersifat random (tidak teratur), baik dalam pola kedatangan maupun waktu yang dibutuhkan untuk menerima pelayanan. Bila kedatangan pelanggan menurut jangka-jangka waktu tertentu dan waktu pelayanan tetap, persoalan antrian menjadi mudah (Hakim, 2006: 399 dalam Samsir dan Mustika, 2013).

Meningkatnya bisnis ritel di Indonesia melahirkan banyak perusahaan, seperti PT. Matahari Putra Prima Tbk, PT. Ramayana Lestari Sentosa Tbk, PT. Indomarco Prismaatama, PT. Sumber Alfaria Trijaya, Yogya Group, dan lain-lain. Yogya Group memiliki 95 outlet dengan *brand name* Toserba Yogya dan Toserba Griya di daerah Jawa Barat. Di Bandung terdapat 37 Toserba Griya dan 12 Toserba Yogya (Sumber : Kantor Pusat Yogya Group Bandung tahun 2015). Salah satu Toserba Griya yang terletak di daerah Bandung Timur dan Toserba ini selalu dipadati oleh calon konsumennya adalah Toserba Griya di daerah Ujung

Berung Bandung. Berdasarkan pengamatan dan observasi yang penulis lakukan, ternyata di Toserba Griya Ujung Berung ini permasalahannya ada pada antrian di tempat pembayaran atau kasir. Antrian terjadi karena pelanggan yang membutuhkan pelayanan tidak sebanding dengan fasilitas kasir yang tersedia. Bagi sebagian orang antri merupakan hal yang membosankan. Apabila kondisi antrian seperti ini tidak ditanggulangi maka dampaknya akan merugikan perusahaan, karena sangat mungkin konsumen pindah ke tempat belanja yang lain, yang akhirnya merugikan perusahaan. Hal seperti ini merupakan kegiatan rutin setiap hari yang terjadi di Toserba Griya Ujung Berung, sehingga kekesalan dari para pelanggan sering dilontarkan kepada para pelayan.

Di hari biasa yaitu Senin-Jum'at kondisi antrian mulai dari jam buka pukul 09.00 sampai pukul 16.00 kondisi antrian masih terkendali dan dari jumlah total 8 kasir hanya beroperasi 4 kasir. Pada kondisi tersebut rata-rata jumlah pelanggan dalam 1 kasir hanya 5 orang. Akan tetapi mulai pukul 18.00 sampai pukul 20.00 antrian terlihat ramai di beberapa kasir. Hal ini terjadi karena pada waktu tersebut banyak konsumen yang berbelanja sambil mereka pulang dari kerjanya masing-masing. Tetapi meskipun pada periode waktu tersebut pembelinya banyak, kasir yang digunakan untuk melayani konsumen hanya berjumlah 6 kasir dari total 8 kasir yang ada. Pada kondisi tersebut rata-rata jumlah pelanggan dalam 1 kasir mencapai 5 hingga 6 orang. Pada akhir pekan yaitu Sabtu dan Minggu pada jam buka yaitu pukul 09.00 sampai pukul 14.00 antrian sudah mulai terlihat panjang dan kasir yang beroperasi hanya 4 saja. Pada kondisi tersebut rata-rata jumlah pelanggan dalam 1 kasir mencapai 5 orang. Pada pukul 18.00 sampai pukul 20.00

antrian mulai terlihat lebih padat. Dengan kepadatan tersebut hanya dilayani oleh 6 kasir. Pada kondisi tersebut rata-rata jumlah pelanggan dalam 1 kasir mencapai 6 hingga 8 orang dan sudah melebihi standar yang telah ditetapkan, karena Toserba Griya memiliki standar bahwa setiap 1 kasir maksimal 5 orang berada di antrian. Berikut rata-rata pelayanan di hari Senin sampai Minggu dengan mengambil sampel 10 orang:

Tabel 1.1

Rata-rata pelayanan pelanggan pada hari Senin-Minggu pukul 09.00-16.00

| Hari | Rata-rata Pelayanan (dalam menit) |
|-------------|--|
| Senin | 6,32 |
| Selasa | 5,36 |
| Rabu | 4,41 |
| Kamis | 4,47 |
| Jum'at | 5,56 |
| Sabtu | 5,57 |
| Minggu | 7,33 |

Sumber Data: Survey Februari – April 2016

Observasi dilakukan di area antrian supermarket selama 3 bulan sejak awal Februari. Hasil pengamatan diperoleh rata-rata waktu pelayanan konsumen di loket pada pukul 09.00-16.00 seperti pada Tabel 1.1. Waktu pelayanan rata-rata pada hari Rabu yaitu 4,41 menit, lebih cepat dibandingkan dengan waktu pelayanan rata-rata di hari yang lain. Hal ini disebabkan volume belanjaan tiap

konsumen sedikit atau pelayanan kasir terhadap konsumen cukup cepat, sehingga waktu pelayanan rata-rata paling lama terlihat di hari Minggu yaitu 7,33 menit. Hal ini disebabkan volume belanjaan tiap konsumen banyak atau pelayanan kasir terhadap konsumen cukup lama dan antrian terlihat panjang.

Tabel 1.2

Rata-rata pelayanan pelanggan pada hari Senin-Minggu pukul 18.00-20.00

| Hari | Rata-rata Pelayanan (dalam menit) |
|-------------|--|
| Senin | 7,47 |
| Selasa | 5,39 |
| Rabu | 7,51 |
| Kamis | 7,44 |
| Jum'at | 6,67 |
| Sabtu | 7,52 |
| Minggu | 10,56 |

Sumber Data: Survey Februari – April 2016

Berdasarkan pada hasil pengamatan diperoleh rata-rata waktu pelayanan konsumen di loket pada pukul 18.00-20.00 seperti pada Tabel 1.2. Waktu pelayanan rata-rata pada hari Selasa yaitu 5,39 menit, lebih cepat dibandingkan waktu pelayanan rata-rata di hari yang lain. Hal ini disebabkan jumlah konsumen yang datang tidak terlalu banyak dan volume belanjaan tiap konsumen rata-rata sedikit sehingga pelayanan kasir terhadap konsumen cukup cepat dan antrian tidak panjang. Waktu pelayanan rata-rata terlama terlihat pada hari Minggu yaitu 10,56

menit. Hal ini disebabkan konsumen yang datang pada hari libur cukup banyak, juga volume belanjaan tiap konsumen banyak sehingga antrian terlihat panjang.

Masalah antrian adalah masalah yang selalu terjadi hampir di semua kegiatan yang dilakukan oleh manusia, terutama jika harus bertransaksi di setiap pelayanan termasuk di setiap swalayan. Salah satu cara dalam menyelesaikan masalah tersebut adalah diperlukannya suatu model antrian yang dapat mengefektifkan sistem pelayanan, dengan menentukan waktu pelayanan, jumlah saluran antrian, dan jumlah pelayanan yang tepat. Tujuannya untuk menentukan jumlah kasir yang efektif, penambahan kasir akan mengurangi waktu menunggu dalam pelayanan, tetapi biaya pelayanan akan meningkat, disisi lain apabila terjadi penurunan jumlah fasilitas kasir maka akan menaikkan waktu menunggu, tetapi biaya pelayanan itu sendiri akan berkurang, untuk itu perusahaan harus mempunyai suatu sistem pengelolaan antrian yang efektif dan efisien.

Berdasarkan dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai sistem antrian. Sehingga perusahaan dapat menentukan jumlah kasir yang efektif untuk dapat melayani pelanggan sebaik-baiknya. Maka penulis mengambil judul **“ANALISIS SISTEM ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH KASIR YANG EFEKTIF DI GRIYA UJUNG BERUNG BANDUNG”**

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yaitu adanya permasalahan pada:

1. Pelayanan pelanggan dalam antrian pada hari dan jam sibuk terlalu lama
2. Kinerja sistem antrian dan fasilitas pelayanan yang belum optimal
3. Antrian cukup banyak pada hari dan jam sibuk
4. Jumlah kasir yang melakukan pelayanan tidak maksimal
5. Terjadi antrian panjang pada jam pelayanan sibuk
6. Pelayanan kasir yang tersedia belum efektif

1.2.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah diatas, maka dapat diperoleh rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem antrian di Toserba Griya Ujung Berung Bandung
2. Bagaimana efektifitas kasir yang tersedia di Toserba Griya Ujung Berung Bandung
3. Sejauh mana penerapan model antrian dapat menentukan jumlah kasir yang efektif di Toserba Griya Ujung Berung Bandung

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Sistem antrian di Toserba Griya Ujung Berung Bandung
2. Efektifitas kasir yang tersedia di Toserba Griya Ujung Berung Bandung
3. Penerapan model antrian dapat menentukan jumlah kasir yang efektif di Toserba Griya Ujung Berung Bandung

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Teoritis

Semoga penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dalam pengembangan ilmu tentang sistem dan model antrian dalam suatu perusahaan terutama di Toserba Griya Ujung Berung Bandung.

1.4.2. Kegunaan Empiris

Pada dasarnya penelitian yang penyusun lakukan mempunyai kegunaan sebagai berikut:

1. Bagi penulis:
 - a. Bisa mengetahui sistem antrian yang efektif di Toserba Griya Ujung Berung Bandung
 - b. Mengetahui cara melayani pelanggan yang baik
2. Bagi perusahaan
 - a. Penelitian yang dilakukan oleh penulis semoga bermanfaat dan bisa membantu masalah-masalah yang ada di perusahaan.
 - b. Semoga metode yang dilakukan oleh penulis bisa menjadi pertimbangan perusahaan untuk dijadikan solusi dalam menyelesaikan masalah-masalah yang ada.