

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Salah satu kejadian dalam kehidupan sehari-hari yang sering terjadi adalah kejadian menunggu. Kejadian ini biasa terjadi jika kebutuhan pada suatu pelayanan melebihi permintaan yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat pada saat terjadi baris tunggu dari pelanggan maupun komponen atau mesin-mesin yang menunggu pelayanan, karena pada saat itu bagian pelayanan sedang melayani pelanggan yang lain sehingga tidak mampu melayani pada saat yang bersamaan.

Kejadian menunggu dalam bahasa matematika terapan dapat diidentikan dengan suatu proses antrian. Dalam kehidupan sehari-hari sering ditemukan banyak antrian pada tempat-tempat tertentu, baik skala kecil maupun skala besar yang membutuhkan penyelesaian serta solusi yang optimal. Menurut Dimiyati dan Tjutju (2004: 349) teori antrian adalah teori yang menyangkut studi matematis dari antrian-antrian atau baris-baris penungguan. Pengguna fasilitas atau pelanggan datang dengan waktu yang acak, tidak teratur dan tidak dapat segera dilayani sehingga mereka harus menunggu cukup lama. Oleh karena itu, penyedia layanan diharapkan dapat

memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggannya agar para pelanggan tidak harus menunggu cukup lama untuk memperoleh pelayanan.

Antrian dapat ditemukan pada beberapa fasilitas pelayanan umum dimana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari mulai proses kedatangan, memasuki antrian dan menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung sampai pada berakhirnya pelayanan. Pelaku-pelaku utama dalam sebuah situasi antrian adalah pelanggan (*customer*) dan pelayan (*waitress*). Dalam model antrian, interaksi antara pelanggan dan pelayan berkaitan dengan periode waktu yang diperlukan pelanggan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan. Jadi, dari sudut pandang kedatangan pelanggan yang diperhitungkan adalah interval waktu yang memisahkan kedatangan yang berturut-turut. sedangkan dalam pelayanan, yang diperhitungkan adalah waktu pelayanan per pelanggan.

PT.Tunas Mobilindo Perkasa adalah perusahaan yang salah satu bidangnya adalah bergerak dalam bidang pelayanan service mobil , yang merupakan usaha yang bergerak di bidang jasa . Selain melayani jasa service mobil, bengkel ini juga menyediakan spare part mobil khususnya mobil Daihatsu . Didalam proses pelayanan service , terjadi suatu antrian yang panjang pada salah satu stasiun pelayanan sehingga menyebabkan terhambatnya penyelesaian proses pelayanan . Panjangnya antrian yang terjadi pada salah satu stasiun pelayanan itu disebabkan lamanya proses

pengerjaan . Untuk meningkatkan pelayanan didalam proses service , PT . Tunas Mobilindo Perkasa ingin melakukan suatu perbaikan , salah satunya dengan cara mengurangi waktu tunggu atau jumlah antrian pada proses service .

Didalam proses pelayanan tersebut terjadi antrian yang panjang , secara otomatis pelanggan akan menunggu lebih lama , sehingga berakibat akan memperpanjang waktu proses secara keseluruhan , dari mulai pendaftaran service sampai diakhir penyerahan kendaraan , yang pada akhirnya berdampak pelanggan menolak untuk memasuki system tersebut karena terlalu panjangnya antrian . Bahkan hal ini akan menyebabkan pelanggan memandang buruk terhadap pelayanan di PT. Tunas Mobilindo Perkasa .

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas, penulis merumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

Berapa rata – rata waktu antrian dan panjang antrian kendaraan saat service di bengkel PT. Tunas Mobilindo Perkasa Cabang Mampang Prapatan .

## **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis penerapan antrian kendaraan saat service yang diterapkan oleh PT.Tunas Mobilindo

Perkasa Cabang Mampang Prapatan Jakarta Selatan . Adapun tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

Untuk mempercepat antrian kendaraan saat service di bengkel .Agar tidak terjadi pembatalan service oleh customer karena proses antrian terlalu lama

#### **1.4 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah :

- a. Penelitian hanya dilakukan pada sistem antrian yang terjadi pada antrian kendaraan saat service di bengkel PT. Tunas Mobilindo Perkasa Cabang Mampang Prapatan Jakarta Selatan
- b. Penelitian tidak memperhitungkan biaya fasilitas dan biaya antri.
- c. Simulasi yang digunakan ialah menggunakan software arena

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Bagi Perusahaan:

1. Dapat mengetahui penyebab terjadinya antrian dalam proses service , agar dapat diperbaiki di masa yang akan datang
2. Memberikan pelayanan yang optimal pada customer karena tidak perlu antri terlalu lama dan mempercepat kerja .

Bagi Peneliti :

1. Menambah pengetahuan mengenai teori antrian yang ada di bidang jasa khususnya .
2. Dapat memperbaiki antrian pada suatu pelayanan agar tidak terjadi antrian yang terlalu lama.

### **1.6. Sistematika Penulisan**

Dalam penyusunan tugas akhir ini , penulis membagi menjadi enam BAB , dimana terdiri dari beberapa sub bab . Dari masing – masing bab mempunyai hubungan yang lainnya , secara sistematika ialah sebagai berikut :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Mencakup didalamnya mengenai latar belakang masalah , tujuan dan manfaat , pembatasan masalah , metodologi pemecahan masalah

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Berisikan hal – hal bersifat teoritis dimana teori tersebut melandasi daripada data – data yang diperoleh

#### **BAB III : KERANGKA PEMECAHAN MASALAH**

Bab ini memuat tentang langkah – langkah yang dilakukan serta flowchart didalam memecahkan masalah

#### **BAB IV : PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Mencakup didalamnya pengumpulan dan pengolahan data yang telah diperoleh dari suatu masalah

**BAB V : ANALISA DAN PEMBAHASAN**

Dalam hal ini pengolahan data yang telah dilakukan dianalisa untuk memperoleh gambaran tentang apa yang telah terjadi dan bagaimana solusinya , sesuai fakta dilapangan.

**BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini mengemukakan kesimpulan yang diperoleh dari pengolahan data yang telah dilakukan dan saran – saran yang diharapkan dapat berguna dalam menghadapi permasalahan yang ada

