

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari setiap manusia pasti dihadapkan pada sebuah situasi yang mengharuskannya untuk menunggu. Kejadian ini biasa terjadi jika kebutuhan pada suatu pelayanan melebihi permintaan yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut. Hal ini sering ditemukan pada tempat-tempat tertentu, baik skala kecil maupun skala besar yang membutuhkan penyelesaian serta solusi yang optimal. Karena pada saat itu bagian pelayanan sedang melayani pelanggan yang lain sehingga tidak mampu melayani pada saat bersamaan.

Kejadian menunggu dalam bahasa matematika terapan dapat diidentikan dengan suatu proses antrian. 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.

Scorpio Cuci Motor Steam merupakan salah satu pencucian motor yang menerima jasa pencucian motor. Selain melayani jasa pencucian motor, tempat ini juga menyediakan jasa *Kit Polish*, bagi pengendara yang ingin motornya lebih tampak mengkilap lagi atau seperti baru. Didalam proses pelayanan pencucian, terjadi suatu antrian yang panjang sehingga menyebabkan pelanggan menunggu. Panjangnya antrian yang terjadi disebabkan lamanya proses pengerjaan. Untuk meningkatkan pelayanan di dalam proses pencucian motor, Scorpio Cuci Motor Steam ingin melakukan suatu perbaikan, salah satunya dengan cara mengurangi waktu tunggu atau jumlah antrian pada proses pencucian.

Didalam proses pelayanan tersebut terjadi antrian panjang, secara otomatis pelanggan akan menunggu lebih lama. Adapun pelanggan menunggu antrian sampai motornya selesai dicuci 50-60 menit bahkan lebih tergantung dari tingkat kekotoran motor tersebut. Untuk lama mengantri dari proses datang sampai motornya naik untuk dicuci bisa 18-20 menit. Sedangkan dari proses dicuci sampai selesai dicuci bisa 35-40 menit. Kendaraan yang mengantri untuk dicuci bisa mencapai 3-5 motor. Terkadang jika ada kendaraan yang mau mengantri ketika dia melihat antrian yang belum dicuci sampai 5 kendaraan, maka orang tersebut kecewa duluan, dan menyebabkan dia mengurungkan niatnya untuk mencuci motornya dan mencari tempat cuci steam motor yang lain yang lebih sedikit antriannya. Sehingga akan menyebabkan pelanggan memandang buruk terhadap pelayanan di Scorpio Cuci Motor Steam. Dan menyebabkan cuci motor steam kehilangan pelanggan, dan tidak sedikit orang menolak karena antrian yang terlalu panjang. Bahkan terkadang yang menolak dalam sehari bisa 7-10 orang. Tetapi ketika motor sudah dalam antrian tidak ada pelanggan yang meninggalkan antrian atau membatalkan pencucian motornya, mereka tetap menunggu. Di Scorpio

Cuci Motor Steam tidak ada yang mengeluh atau kurang puas terhadap hasil pencucian, terkadang si pemilik motor memberi uang tip kepada para karyawan karena mereka merasa puas dengan hasil pencucian motornya yang bersih. Untuk proses pelayanan di Scorpio Cuci Motor Steam semuanya terlayani dengan baik, tidak ada yang tidak terlayani.

Berdasarkan data dan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada pemilik Scorpio Cuci Motor Steam, maka dilakukanlah penelitian dengan judul “Analisis Sistem Antrian Pada Scorpio Cuci Motor Steam” untuk meminimasi antrian pada pencucian motor. Supaya tidak terjadi antrian yang panjang lagi, dan tidak ada penolakan atau kekecewaan dari pelanggan yang ingin mencuci motornya di Scorpio Cuci Motor Steam. Karena disini peneliti melihat yang menyebabkan antrian tersebut adalah lama proses pencucian dan kurangnya stasiun pencucian. Karena disini mereka tidak ada target sampai berapa lama mereka akan mencuci. Sehingga karyawan mencuci hanya berdasarkan perkiraan dari bersihnya motor tersebut. Selain itu Maka dari itu disini peneliti akan mencoba untuk memperbaiki sistem metode kerjanya agar tidak terjadi antrian panjang lagi. Dengan cara menambah satu orang pekerja, sehingga jumlah operator yang mencuci hanya empat menjadi lima operator. Sehingga dengan menambah satu orang operator bisa membantu untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan, dan menambah penghasilan, yang sebelumnya dalam sehari rata-rata mendapatkan Rp 750.000,00 – Rp 1.200.000,00 per hari (jika mendapatkan pencucian 50 - 80 motor per hari), jika sepi terkadang hanya mendapat Rp 300.000,00 per hari (jika hanya 20 motor per hari). Disini pertama-tama peneliti akan mengamati proses mencuci kendaraan dan lamanya orang menunggu.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana analisis sistem antrian pencucian motor untuk meminimasi waktu antrian pencucian motor pada Scorpio Cuci Motor Steam.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mempercepat antrian kendaraan saat pencucian motor di Scorpio Cuci Motor Steam agar tidak terjadi pembatalan pencucian oleh customer karena proses antrian terlalu lama.
- b) Untuk meminimasi jumlah pelanggan yang meninggalkan pencucian motor di Scorpio Cuci Motor Steam.
- c) Untuk mengetahui peningkatan keuntungan dengan menambah satu loket pencucian motor.

1.4 Batasan Masalah

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang spesifik dan terarah, maka ruang lingkup dari penelitian ini adalah penelitian ini berfokus pada Scorpio Cuci Motor Steam.

1.5 Peneliti Terdahulu

Agar penelitian ini mendapatkan hasil yang terbaik, maka perlu dilakukan perbandingan dengan peneliti sebelumnya yang hampir sejenis dapat dilihat pada tabel 1 berikut :

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No.	Nama, Tahun, Judul	Asal PT	Perbedaan
1.	Gangsar Cahyo Yuwono (2005). "Analisis Sistem Antrian Service Mobil di PT. Tunas Mobilindo Perkasa dengan Menggunakan Simulasi Arena	Universitas Darma Persada, Jakarta	Gangsar Cahyo Yuwono : untuk mempercepat antrian kendaraan saat service dengan menggunakan <i>SimulasiArena</i> . Pada penelitian ini : analisis sistem antrian yang digunakan adalah <i>software POM-QM for Windows V5</i> untuk meminimasi jumlah pelanggan yang meninggalkan sistem dan

			mengurangi waktu tunggu antrian
2.	Agus Riyanto (2014). ''Simulasi Sistem Antrian Menggunakan Promodel di RS. Hasan Saidikin Bandung	Universitas Kompute Indonesia, Bandung	Agus Riyanto : menggunakan <i>Promodel</i> untuk memperbaiki kapasitas kursi di RS. Hasan Saidikin yang penuh. Pada penelitian ini : menggunakan <i>software POM-QM for Windows V5</i> untuk mempercepat antrian kendaraan pada pencucian motor Scorpio dengan menambah stasiun pencucian.
3	Adi Janu Handoko (2015). ''Simulasi Antrian <i>Service Mobil Divisi Service</i> (Studi Kasus PT. Nusa Sarana Citra Bakti)	UNIKA MUSI CHARITAS	Adi Janu Handoko menggunakan <i>Promodel</i> untuk membantu mengurangi waktu tunggu konsumen <i>service</i> . Pada penelitian ini menggunakan <i>software POM-QM for Windows V5</i> .