

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pada era modern sekarang ini semua perusahaan baik jasa maupun manufaktur dituntut untuk melakukan perubahan pada lingkungan perusahaan yang sangat cepat dan unggul. Perubahan dunia usaha yang semakin cepat mengharuskan perusahaan untuk merespon perubahan yang terjadi (Prayogo et al, 2017). Agar dapat bersaing, perusahaan berupaya selalu meningkatkan strategi dan perbaikan untuk menarik konsumen. Saat ini produk yang berupa jasa telah menjadi bagian yang cukup besar pengaruhnya di dalam kehidupan karena di era modern banyak orang yang lebih memilih praktis dengan jasa orang lain.

Jasa yang diberikan kepada konsumen sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan menyadari pentingnya dalam hal pelayanan. Para konsumen mengharapkan adanya pelayanan yang lebih baik dan maksimal, sehingga para konsumen tersebut dapat menikmati pelayanan atas jasa maupun produk yang dibelinya setimpal dengan harga yang dibayarnya (Wereh et al, 2014). Pelayanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keputusan dalam pembelian konsumen, dengan adanya kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Buruknya kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada para konsumen, dapat mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan. Menurut Hasian dan Putra (2010), pelayanan terbaik merupakan hal utama yang harus diberikan oleh produsen kepada konsumen dalam memenuhi kebutuhan sehingga konsumen merasa puas (*costumer satisfaction*). Baik dan buruknya pelayanan dapat dilihat dari banyaknya konsumen yang datang.

Salah satu kejadian dalam kehidupan sehari-hari yang sering terjadi adalah menunggu. Menunggu yang dimaksud dalam penelitian ini adalah *leadtime*. Menurut Lal & Srivastava (2009:88) mengatakan bahwa *leadtime is*

*the time interval between placing an order and receiving delivery.* Hal ini biasanya terjadi jika kebutuhan pada suatu pelayanan melebihi permintaan yang tersedia. Menurut Wulan dan Wahyuni (2015) kejadian garis tunggu disebabkan oleh kebutuhan pelayanan yang melebihi kapasitas pelayanan atau fasilitas pelayanan, sehingga pelanggan yang datang tidak bisa langsung mendapatkan pelayanan. Kejadian menunggu biasa diartikan dengan proses antrian. Fenomena menunggu (antri) adalah hasil langsung dari keacakan dalam operasi pelayanan (Prayogo et al, 2017). Dalam kehidupan sehari-hari sering di temukan banyak antrian pada tempat-tempat tertentu, baik dalam skala kecil maupun skala besar yang membutuhkan penyelesaian serta solusi yang optimal. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama tentu saja merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan. Di samping itu, pihak pemberi pelayanan secara tidak langsung juga mengalami kerugian, karena akan mengurangi efisiensi kerja dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada pelanggannya. Untuk mempertahankan konsumen, perusahaan pasti memberikan pelayanan terbaik bagi konsumennya yaitu dengan memberikan pelayanan yang cepat dan mengurangi waktu tunggu konsumen (Ratnasari et al, 2018).

Antrian dapat ditemukan pada beberapa fasilitas pelayanan umum dimana masyarakat atau barang akan mengalami proses antrian dari mulai proses kedatangan, memasuki antrian atau menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung sampai pada berakhirnya pelayanan. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani (Prayogo et al, 2017). Pelaku-pelaku utama dalam sebuah situasi antrian adalah pelanggan (*customer*) dan pelayan (*waitress*). Antrian merupakan suatu peristiwa yang terjadi ketika jumlah sumber daya pelayanan lebih kecil dibandingkan dengan jumlah konsumen atau dengan kata lain antrian merupakan kejadian karena tidak seimbang pola kedatangan dengan kapasitas pelayanan yang tersedia (Ratnasari et al, 2018). Dalam model antrian merupakan interaksi dengan pelanggan dan pelayan berkaitan dengan periode waktu yang diperlukan pelanggan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan. Jadi, dari sudut pandang kedatangan pelanggan yang di perhitungkan adalah jarak waktu yang



memisahkan kedatangan yang berturut-turut. Sedangkan dalam pelayanan, yang diperhitungkan adalah waktu pelayanan perpelanggan. Untuk mengurangi masalah yang terjadi pada proses antrian, maka pada fasilitas pelayanan perlu dilakukan penelitian sistem antrian. Wulan dan Wahyuni (2015) menyatakan salah satu komponen dari antrian adalah pola kedatangan pelanggan, pola kedatangan pelanggan dapat berupa *one at a time* yaitu seorang pelanggan datang pada satu waktu dan *batch arrival* yaitu sekelompok pelanggan yang datang bersamaan pada satu waktu.

CV. Enggal Motor merupakan perusahaan dibidang jasa yang salah satu bidangnya adalah pelayanan servis mobil. Selain melayani jasa servis mobil, bengkel ini juga menyediakan layanan cuci mobil. Dalam proses pelayanan servis, terjadi suatu antrian yang panjang pada salah satu stasiun pelayanan sehingga menyebabkan terhambatnya proses penyelesaian. Panjangnya antrian yang terjadi pada salah satu tempat pelayanan itu disebabkan lamanya proses pengerjaan. Didalam proses pelayanan servis terjadi antrian yang panjang, secara otomatis pelanggan akan menunggu lebih lama sehingga berakibat akan memperpanjang waktu proses secara keseluruhan, dari mulai pendaftaran servis, proses servis berlangsung dan sampai akhir penyerahan kendaraan yang pada akhirnya berdampak pada pelanggan memilih datang di lain hari dan bahkan memilih meninggalkan kendaraannya untuk diambil di lain hari. Hal ini akan menyebabkan pelanggan memandang buruk terhadap pelayanan di CV. Enggal Motor.

Proses pelayanan servis di CV. Enggal Motor di mulai dari kedatangan pelanggan yang mendaftarkan di administrasi. Setelah pendaftaran selesai, pelanggan menunggu sampai mobil diambil oleh mekanik untuk melakukan proses dalam sistem atau pengecekan sementara. Mobil yang selesai dilakukan pengecekan, akan memasuki tahap selanjutnya yaitu berlangsungnya proses servis. Panjangnya antrian proses pelayanan servis di CV. Enggal Motor, maka mengakibatkan penolakan pelanggan (*customer*). Servis yang seharusnya sehari bisa mencapai 15 mobil untuk servis ringan dan 5 mobil untuk servis berat, karena antrian panjang tersebut CV. Enggal Motor melakukan penolakan secara terus menerus, maka yang bisa diterima sehari kurang lebih

10 mobil untuk servis ringan dan 2 mobil untuk servis berat. Hal ini, membuat CV. Enggal Motor mendapat kerugian baik segi ekonomi dan citra perusahaan. Untuk meningkatkan pelayanan didalam proses servis, CV. Enggal Motor ingin melakukan suatu perbaikan, salah satunya dengan mengurangi *leadtime* atau jumlah antrian pada proses servis. Berdasarkan hasil pengamatan proses servis mengenai *leadtime* dengan 4 server di CV. Enggal Motor dapat dilihat pada tabel 1.1.

**Tabel 1.1**  
***Leadtime* Servis di CV. Enggal Motor**

<b>Keterangan</b>	<b>Rata-rata <i>Leadtime</i></b>	<b>Jumlah Konsumen</b>
Waktu Antar Kedatangan	20 Menit 26 Detik	19
Waktu Dalam Sistem (Pengecekan Sementara)	31 Menit 53 Detik	19
Waktu Pelayanan (Server 1/Berat)	190 Menit 32 Detik	2
Waktu Pelayanan (Server 2/Ringan)	102 Menit 59 Detik	4
Waktu Pelayanan (Server 3/Ringan)	85 Menit 38 Detik	4
Waktu Pelayanan (Server 4/Ringan)	119 Menit	3

(Sumber: Observasi, November 2018)

Pada tabel diatas, pelanggan (*customer*) yang datang untuk servis sebanyak 19 tetapi yang bisa dilayani hanya 13 pelanggan (*customer*) yaitu 11 servis ringan dan 2 servis berat, sedangkan yang mengalami penolakan sebanyak 6 pelanggan. Padahal kapasitas seharusnya untuk servis ringan sebanyak 15 mobil dan servis berat sebanyak 5 mobil. Oleh karena itu, hasil yang di peroleh dari penelitian ini diharapkan mampu meminimalkan *leadtime* pada antrian servis mobil di CV. Enggal Motor, sehingga dapat melakukan pelayanan secara optimal. Dengan ini CV. Enggal Motor dapat meningkatkan kapasitas pelayanan servis dengan meminimalisir penolakan.

Menurut Wardhani et al (2018) salah satu cara yang tepat untuk mengatasi masalah antrian adalah dengan menggunakan metode simulasi keseluruhan masalah untuk merancang suatu percobaan yang akan menirukan semirip mungkin keadaan yang sebenarnya dan kemudian mengamati apa yang terjadi. Simulasi dapat diartikan suatu teknik meniru untuk pemodelan sesuai sistem nyata namun tidak merubah sistem yang masih digunakan. Metode



simulasi ini merupakan salah satu metode yang efektif untuk memecahkan masalah antrian (Wardhani, 2018). Simulasi adalah salah satu metode yang dapat membantu perbaikan sistem antrian di CV. Enggal Motor dengan menggambarkan dan menganalisa perilaku dari sebuah sistem yang diterapkan saat ini.

Menurut Nashrulhaq et al (2014), Simulasi mengacu pada kumpulan metode yang luas dan aplikasi dari pencitraan tingkah laku dari sistem yang sesungguhnya. Penyelesaian simulasi merupakan suatu kumpulan tentang metode dan aplikasi untuk meniru perilaku sistem yang sesungguhnya, biasanya melalui sebuah komputer dengan menggunakan perangkat lunak (*software*) yang sesuai. Salah satu perangkat lunak (*software*) yang bisa digunakan untuk secara visual pada sistem antrian dan menganalisisnya adalah ARENA. Dalam penelitian ini, ARENA akan digunakan untuk menganalisis sistem antrian pada service mobil mulai dari pendaftaran servis, proses servis berlangsung dan sampai akhir penyerahan mobil kepada pelanggan (*customer*) di CV. Enggal Motor.

Dalam hal ini, peneliti ingin melakukan simulasi antrian pada CV. Enggal Motor dengan tujuan untuk meminimasi waktu mengantri dan memaksimalkan jumlah pelanggan yang dapat dilayani. Salah satu metode yang digunakan untuk membantu pengerjaan penelitian ini adalah Simulasi dengan *Software* ARENA. Melalui simulasi ARENA yang dilakukan maka dapat dilihat kemampuan dari sistem antrian di CV. Enggal Motor sehingga akan diperoleh *output* berupa usulan perbaikan dalam pelayanan servis. Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut mengenai antrian panjang pada servis mobil yang dituangkan dalam suatu penelitian dengan judul “SIMULASI SISTEM ANTRIAN SERVIS MOBIL PADA CV. ENGGAL MOTOR DENGAN ARENA UNTUK MEMINIMALKAN *LEADTIME*”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun dapat ditemukan beberapa permasalahan yang dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana *Activity Cycle Diagram* (ACD) yang dihasilkan untuk proses servis di CV. Enggal Motor?
2. Berapakah *leadtime* minimal yang dihasilkan model simulasi untuk sistem antrian?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Menilai *Activity Cycle Diagram* (ACD) yang dihasilkan untuk proses servis di CV. Enggal Motor.
2. Menentukan *leadtime* minimal yang dihasilkan model simulasi untuk sistem antrian.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Akademis**

1. Sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya mengenai sistem antrian.
2. Sebagai kontribusi mahasiswa dalam penelitian mengenai sistem antrian servis mobil.

### **1.4.2 Manfaat Taktis**

1. Meningkatkan kepuasan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan di CV. Enggal Motor yang akan berujung pada peningkatan keuntungan bagi perusahaan.
2. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, khususnya dalam sudut pandang waktu.