BAB I
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Tjahjono Haryono Ketua Asosiasi Pengusaha Kafe dan Restoran Indonesia (Apkrindo) Jawa Timur mengatakan bahwa jumlah restoran akan terus tumbuh seiring percepatan pembangunan infrastruktur, dengan rata-rata jumlah pertumbuhan sekitar 10% setiap tahunnya. Saat ini, Apkrindo mencatat terdapat sekitar 500-600 restoran kelas menengah ke atas dan secara keseluruhan di segmen menengah ke bawah tercatat ada 2.000 usaha kuliner di Surabaya (https://www.ekonomi.rimanews.com/).

Saat ini fenomena yang muncul pada bisnis kuliner terletak pada kecintaan masyarakat akan jenis makanan pedas, Ketua Waralaba dan Lisensi Indonesia sekaligus pengamat waralaba Levina Supit menjelaskan bahwa bisnis kuliner yang menawarkan makanan pedas akan terus berkembang didukung dengan budaya masyarakat yang menyukai makanan pedas. Bisnis kuliner pedas ini memiliki prospek yang cukup menjanjikan, dimana segmentasi pasar yang masih sangat luas (https://fastnewsindonesia.com/). Dalam dunia perindustrian makanan, mie merupakan makanan yang cukup digemari oleh masyarakat di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya bisnis kuliner yang menggunakan mie sebagai salah satu menu yang ditawarkan.

Dalam usaha bisnis kuliner diperlukan adanya keistimewaan dan keunikan yang diberikan kepada para konsumen agar dapat menarik minat pembelian mereka. Pada penelitian ini obyek yang akan diteliti adalah Kober Mie Setan Gresik, dimana usaha kuliner ini merupakan salah satu tempat kuliner di Gresik yang merupakan tempat makan yang cukup unik dari rumah makan biasa. Kober Mie Setan Gresik berdiri pada akhir Februari 2013. Kober Mie Setan mampu menarik perhatian masyarakat di kota Gresik yang banyak dari antara mereka adalah para remaja dan mahasiswa. Kecintaan masyarakat kota Gresik dengan makanan pedas ternyata cukup membuat tempat makanan ini menjadi incaran para penikmat kuliner pedas. Bukan hanya rasa pedas yang dicari disini, namun menu makanan di Kober Mie Setan ini cukup unik dan membuat orang penasaran. Di depan loket Kober Mie Setan Gresik terpajang menu makanan dan minuman dengan nama-nama

menyeramkan, hal ini dimaksudkan unuk memunculkan rasa penasaran para pembeli. Terdapat dua menu utama pada rumah makanan ini yaitu Mie Iblis dan Mie Setan. Makanan tersebut memiliki tingkat kepedasan yang berbeda dengan variasi level kepedasan dengan 1 sampai 60 cabai.

Menurut pengelola Kober Mie Setan Gresik Mas Aris Sejak mulai di buka pada periode 2013 silam hingga sekarang, antusiasme masyarakat Kota Gresik cukup tinggi terhadap produk Kober Mie Setan, hal ini terihat dari antrean yang cukup panjang setiap harinya, jika di rata-rata setiap 3 – 4 menit terdapat 2 pelanggan yang datang dan antre. Namun menurut Mas Aris seiring dengan berjalannya waktu, konsumen yang datang ke restoran Kober Mie Setan semakin bertambah. Masalah demi masalah pun timbul, terutama yang berhubungan dengan proses pembuatan pesanan konsumen. Hampir setiap malam terlihat antrean yang mengular yang mengharuskan konsumen berdiri menunggu untuk waktu yang cukup lama. Diketahui bahwa sistem penyajian di outlet Kober Mie Setan adalah *First Come First Serve* (datang pertama akan dilayani terlebih dahulu). Namun menurut Mas Aris kendala muncul ketika terdapat pesanan yang cukup banyak terutama pesanan yang berasal dari *customer online*. Berikut adalah data waktu tunggu konsumen Kober Mie Setan Gresik yang dihimpun sebelum Pandemi Covid-19:

Tabel 1.1
Waktu Tunggu Konsumen *Ofline*

No	Keterangan	Waktu	Rata-rata	Jumlah
1	Parkir ke Kasir	4,52	< 5 Menit	13
			> 5 Menit	9
2	Kasir ke Meja	2,88	< 2 Menit	5
			> 2 Menit	17
3	Meja ke Pelayanan	11,5	< 10 Menit	0
			> 10 Menit	22

Sumber: Manajemen Kober Mie Setan Gresik

Berdasarkan tabel 1.1 diketahui bahwa untuk konsumen *Ofline*, rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan oleh konsumen untuk mengantre dari area parkir ke kasir adalah 4,52 menit dan 2,88 menit untuk mengatre dari kasir ke meja, kemudian konsumen membutuhkan waktu 11,5 menit untuk menunggu sampai makan disajikan. Adapun sebanyak 13 konsumen membutuhkan waktu kurang dari 5 menit

untuk mengantre dari area parkir ke kasir, dan 9 sisanya membutuhkan waktu lebih dari 5 menit. Selanjutnya, ada sebanyak 5 konsumen yang membutuhkan waktu kurang dari 2 menit untuk mengantre dari kasir ke meja, dan sisanya sebanyak 17 orang membutuhkan aktu lebih dari 2 menit. Kemudian, 22 orang konsumen ofline membutuhkan waktu tunggu di atas 10 menit untuk menunggu pesanannya disajikan.

Tabel 1.2
Waktu Tunggu Konsumen *Online*

No	Keterangan	Waktu	Rata-rata	Jumlah
1	Parkir ke Kasir	3,29	< 5 Menit	11
			> 5 Menit	0
2	Kasir ke Meja	0	< 2 Menit	11
			> 2 Menit	0
3	Meja ke Pelayanan	11,43	< 10 Menit	1
			> 10 Menit	10

Sumber: Manajemen Kober Mie Setan Gresik

Tabel 1.2 menunjukkan bahwa untuk konsumen *Online*, rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan oleh konsumen untuk mengantre dari area parkir ke kasir adalah 3,29 menit dan 0 menit untuk mengatre dari kasir ke meja, kemudian konsumen membutuhkan waktu 11,43 menit untuk menunggu sampai makan disajikan. Adapun sebanyak 11 konsumen membutuhkan waktu kurang dari 5 menit untuk mengantre dari area parkir ke kasir. Selanjutnya, ada sebanyak 11 konsumen yang membutuhkan waktu kurang dari 2 menit untuk mengantre dari kasir ke meja. Kemudian, 10 orang konsumen *online* membutuhkan waktu tunggu diatas 10 menit untuk menunggu pesanannya disajikan, dan hanya 1 orang yang membutuhkan waktu dibawah 10 menit.

Antrean merupakan suatu fenomena yang dihadapi konsumen pada industri jasa dan dunia usaha (bisnis). Antrean ialah suatu garis tunggu dari nasabah (satuan) yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayan (fasilitas layanan) (Al-Kholis, Nursanti, dan Priyasmanu, 2018). Lebih lanjut, Heizer dan Rander (2006:658) mengungkapkan bahwa Antrean adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.

Ketika seluruh belahan dunia dihadapkan dengan pandemic Covid-19, maka hamper seluruh aspek kehidupan dituntut untuk bisa menyesuaikan diri dengan

kondisi yang ada. Demikian juga dengan aspek bisnis kuliner yang turut menyesuaikan diri dengan protokol Kesehatan yang telah ditetapkan Pemerintah. Adanya pandemic Covid-19 bukan berarti secara tiba-tiba menghilangkan masalah antrean yang ada di Outlet Kober Mie Setan Gresik, antrean tetap ada, namun tidak sebanyak masa sebelum pandemic Covid-19 melanda. Berikut adalah data antrean yang dihimpun oleh peneliti di masa pandemi Covid-19:

Tabel 1.3
Waktu Tunggu Konsumen *Ofline*

No	Keterangan	Waktu	Rata-rata	Jumlah
1	Parkir ke Kasir	3,21	< 3 Menit	3
			> 3 Menit	5
2	Kasir ke Penyajian Makanan	10,21	< 10Menit	7
			> 10 Menit	4

Sumber: Manajemen Kober Mie Setan Gresik

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa selama masa pandemic Covid-19, manajemen Kober Mie Setan Gresik meniadakan pelayanan *Dine in* (makan di tempat) dan hanya melayani pesanan *Take Away* (dibawa pulang). Tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata antrean konsumen ofline dari area parkir ke kasir adalah 3 menit, sedangkan rata-rata waktu menunggu makanan hingga siap untuk dibawa adalah 10 menit.

Tabel 1.4
Waktu Tunggu Konsumen *Online*

No	Keterangan	Waktu	Rata-rata	Jumlah
1	Parkir ke Kasir	3,14	< 3 Menit	8
			> 3 Menit	5
2	Kasir ke Penyajian Makanan	11,51	< 4 Menit	11
			> 4 Menit	8

Sumber: Manajemen Kober Mie Setan Gresik

Berdasarkan tabel di atas, untuk konsumen online (menggunakan aplikasi Gojek dan Grab), waktu tunggu yang dibutuhkan dari area parkir ke kasir adalah 3 menit, sedangkan waktu tunggu sampai makanan siap diantarkan ke pembeli adalah 11 menit. Peneliti menemukan fakta bahwa saat pandemi berlangsung, manajemen Kober Mie Setan Gresik, berupaya meminimalisir kepadatan pengunjung untuk mendukung kesehatan bersama. Hal tersebut terlihat dari berbagai upaya pemangkasan waktu tunggu (antrean).

Setiap industri jasa dituntut untuk menjalankan sistemnya dengan cara meningkatkan efektifitas dan efisiensi proses dalam segi waktu. Kakiay (2004: 8) menjelaskan bahwa agar dapat mengelola sistem pelayanan dengan benar, maka digunakan peralatan-peralatan modern yang berguna mempercepat dan mempersingkat pelayanan, sehingga perusahaan dapat melayani konsumen dengan baik. Wahyudi (2012) menjelakan bahwa terjadinya Antrean merupakan salah satu bentuk contoh pelayanan yang kurang baik. Karena hal ini membuat konsumen menunggu untuk dilayani.

Syaifullah (2010) menjelaskan bahwa suatu sistem Antrean yang baik hendaknya dapat menurunkan biaya langsung berupa penyediaan fasilitas pelayanan dan biaya tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani. Bila fasilitas pelayanan lebih dari jumlah optimal ini berarti membutuhkan investasi yang besar tetapi sebaliknya bila jumlah biaya tidak optimal hasilnya adalah tertundanya suatu pelayanan. Dengan mengupayakan optimalisasi pelayanan guna meminimalkan antrean yang ada, manajemen Kober Mie Setan berharap adanya efisiensi kinerja. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis bermaksud untuk kembali melakukan penelitian tentang "Analisis System Antrean Di Kober Mie Setan Gresik".

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kinerja antrean di Kober Mie Setan Gresik sudah lebih baik dari sebelumnya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka dapat diketahui beberapa tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menilai optimalitas kinerja antrean di outlet Kober Mie Setan Gresik.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan uraian tujuan penelitian di atas, maka dapat diketahui beberapa manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

   Penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi manajemen Kober Mie Setan Gresik dalam mengelola Antrean konsumen.

2. Manfaat Teoretis

   Penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai refrensi bagi mahasiswa yang memiliki kesamaan topik dengan penelitian ini.

1.5. Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki batasan cakupan yakni hanya melakukan analisis terhadap kinerja antrean untuk pelanggan *online* di Outlet Kober Mie Setan Gresik dan kemudian memberikan alternatif berdasarkan teori yang mungkin dapat diterapkan oleh manajemen Kober Mie Setan Gresik.