

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pesatnya kemajuan dalam berbisnis semakin berkembang memungkinkan Indonesia menjadi negara produktif juga bisa bersaing dalam segi ekonomi. Kondisi ini diikuti dengan semakin beragamnya sektor usaha yang profit maupun pasif. Kedatangan teknologi dan inovasi terbaru untuk penerapan dalam bisnis berupa barang atau jasa mendorong pengusaha untuk terus mencari peluang dan dapat menganalisis pasar yang dapat berubah atau dinamis. Para pengusaha dituntut untuk bersaing agar dapat bertahan dalam bisnis sehingga pengusaha harus memiliki strategi – strategi yang baik dalam menarik minat pasar sehingga tidak ditinggalkan oleh para pelanggannya. Strategi yang penting salah satunya yaitu pelayanan terhadap pelanggan, dikarenakan pelayanan maksimal yang bisa memenuhi keinginan serta kepuasan kepada konsumen baik berupa barang maupun jasa.

Pelayanan yang optimal mempengaruhi pelanggan sehingga dapat menilai dan mempertimbangkan untuk terus kembali memenuhi kebutuhan dan keinginan seseorang berupa barang atau jasa. Perusahaan jasa adalah perusahaan yang salah satunya sering dituntut oleh pelanggan untuk terus meningkatkan pelayanan yang optimal. Kegiatan perusahaan jasa tentunya memfokuskan kepada karyawan yang melayani pelanggannya untuk memperoleh barang ataupun jasa, misalnya pangkas rambut membutuhkan seorang karyawan yang dapat melayani pelanggan untuk mencukur rambut.

Pada kondisi dan situasi yang tidak bisa ditentukan setiap seseorang dipastikan butuh jasa seseorang untuk penuhi suatu kebutuhan hidupnya, jika ingin didapat harus menunggu terlebih dahulu. Kasus tersebut sering terjadi, karena kebanyakan manusia dalam memenuhi kebutuhan sesuatu terkadang dalam waktu bersamaan. Situasi ini bisa terjadi di kehidupan sehari-hari, contohnya seseorang membeli tiket pesawat menunggu terlebih dahulu, antrian dikasir mini market, dan mengantri di SPBU (Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum). Antrian yaitu

kegiatan dimana konsumen untuk dapat dilayani harus menunggu terlebih dahulu. Antrian terjadi karena permintaan layanan melebihi kapasitas layanan atau fasilitas layanan, dan pelanggan pengguna fasilitas yang datang tidak dapat segera dilayani. (Nurfitria et al., 2017).

Antrian yang sering kita lihat contohnya ditempat Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) pertamina, pelanggan yang sering mengantri salah satunya pengguna sepeda motor. Kemajuan teknologi mendukung keinginan pasar untuk mengeluarkan berbagai jenis model sepeda motor yang diinginkan para pelanggan. Semakin bertambahnya jumlah pengguna sepeda motor, maka kebutuhan pengguna sepeda motor dalam memenuhi bahan bakar secara otomatis akan mengalami peningkatan. Berdasarkan data dari artikel yang dipublikasikan oleh Kompas.com penjualan sepeda motor baru nasional tahun 2021 menyentuh angka lima juta unit tepatnya 5.057.526 unit. Naik 38 persen dibandingkan tahun 2020 sebesar 3.660.666 unit. Selama 12 bulan dari Januari-Desember 2021, penjualan terbanyak diperoleh pada bulan Maret mencapai 521.424 unit. Kemudian disusul pada bulan April sebesar 472.889 unit. Berikut diagram statistik penjualan sepeda motor nasional pada tahun 2021.



SPBU 34.422.03 Labuan yaitu tempat pengisian bahan bakar umum bertempat di Desa Sukamaju, Kecamatan Labuan, Kabupaten Pandeglang, Banten 42264 . SPBU 34.422.03 ini memiliki tiga jalur fasilitas pengisian bahan bakar, jalur pertama terdapat satu dispenser pompa yang berisi 1 *nozzle* khusus untuk pengisian pertamax, jalur kedua terdapat 1 dispenser pompa yang berisi dua *nozzle* khusus pengisian solar dan jalur ketiga terdapat 2 dispenser pompa masing-

Sumber: Kompas.com (12 – Januari – 2022)

masing dari pompa berisi 2 *nozzle* khusus untuk pengisian pertalite dan dexlite. Berdasarkan hasil pengamatan lapangan pra penelitian yang peneliti lakukan selama sepuluh hari, kondisi SPBU ini selalu terjadi antrian yang panjang ketika waktu 07:00 – 09:00, 12:00 – 14:00, 15:00 – 17:00 dan 19:00 – 20:00 WIB. Penelitian selanjutnya akan dilakukan selama 14 hari untuk membandingkan banyaknya antrian minggu pertama dan minggu kedua. Melihat banyaknya jumlah kendaraan sepeda motor tentunya kebutuhan ingin memenuhi dalam mengisi bahan bakar umum sepeda motor pada waktu yang tidak tentu dapat menimbulkan permasalahan.

Pengendara sepeda motor pada zaman sekarang tentunya sudah bosan dengan kegiatan mengantri yang dapat membuang waktu untuk menjalankan aktivitas lainnya. Akibat dari antrian itu sendiri terlihat beberapa pengguna sepeda motor yang awalnya akan mengisi bensin, kemudian pergi saat mengantri yang besar kemungkinan mencari tempat pengisian bahan bakar lain yang tidak terjadi antrian, bahkan beralih ke penjual bensin eceran atau biasa disebut POM mini. Masalah seperti demikian sangat memungkinkan dapat berdampak pada kurangnya ketertarikan konsumen untuk mengisi pada saat SPBU sedang dalam antrian, dan memilih untuk mencari SPBU lain yang diduga tidak sedang dalam antrian.

Pentingnya menganalisis karakteristik sistem antrian pada jalur sepeda motor di SPBU 34.422.03 Labuan, menjadi tujuan peneliti juga dimaksudkan untuk menemukan usulan terbaik. Analisis karakteristik sistem antrian meliputi ukuran populasi, perilaku kedatangan, disiplin antrian, pola kedatangan dan panjang antrian tak terbatas dengan analisis tersebut dapat mengetahui penerapan sistem antrian yang dapat meminimalisir antrian panjang yang terjadi di SPBU 34.422.03 Labuan.

Analisis dapat dilakukan dengan penelitian antrian menghitung banyaknya kendaraan yang mengantri pada pelayanan SPBU 34.422.03 Labuan, analisa dengan teori antrian model antrian *multiple channel query system* atau antrian jalur berganda bertujuan untuk menganalisis tingkat fasilitas pelayanan untuk dapat mengurangi waktu pelayanan sehingga dapat meminimalisir terjadinya antrian panjang di SPBU 34.422.03 Labuan. Oleh karena itu maka peneliti akan meneliti

permasalahan yaitu analisis sistem antrian dan pelayanan yang berada di SPBU 34.422.03 Labuan, Banten. Dikarenakan pada SPBU tersebut selalu terjadi suatu antrian yang panjang pada kondisi-kondisi tertentu terutama pada jalur pengisian sepeda motor. Oleh sebab itu penulis akan mengangkat penelitian berjudul yakni **“Analisis Sistem Antrian Dan Pelayanan Sepeda Motor Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Menggunakan Model *Multiple Channel Query System* (Studi Kasus Pada SPBU 34.422.03 Labuan, Banten)”**

### 1.2. Rumusan Masalah

Berikut merupakan rumusan masalah yang akan peneliti rumuskan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana waktu tingkat pelayanan di jalur sepeda motor pada SPBU 34.422.03 Labuan, Banten sudah optimal ?
2. Bagaimana karakteristik sistem antrian pada jalur sepeda motor di SPBU 34.422.03 Labuan, Banten ?
3. Apakah dengan diterapkannya model antrian *multiple channel query system* untuk jalur sepeda motor dapat berjalan optimal di SPBU 34.422.03 Labuan, Banten?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan penelitian yang akan peneliti rumuskan pada penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisis waktu tingkat pelayanan di jalur sepeda motor pada SPBU 34.422.03 Labuan, Banten sudah optimal.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis karakteristik sistem antrian pada jalur sepeda motor di SPBU 34.422.03 Labuan, Banten.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis dengan diterapkannya model antrian *multiple channel query system* pada jalur sepeda motor dapat berjalan optimal di SPBU 34.422.03 Labuan, Banten.

#### 1.4. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah yang digunakan agar penelitian tidak keluar dari pembahasan, yaitu :

1. Ruang lingkup pembahasan mengenai karakteristik sistem antrian dan tingkat pelayanan pada pengisian bahan bakar sepeda motor di SPBU 34.422.03.
2. Fokus penelitian dilakukan pada pelanggan sepeda motor yang mengantri dijalur pengisian jalur satu dan tiga pada dispenser pertamax dan pertalite untuk mengisi bahan bakar di SPBU dan pelayan operator SPBU 34.422.03.
3. Model dari sistem antrian yang diterapkan untuk penelitian ini yaitu model sistem antrian *multiple channel query system*.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian dapat diklasifikasikan menjadi manfaat teoritis dan manfaat praktis. Adapun manfaat penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 1. Kegunaan Teoritis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman mengenai ilmu manajemen industri, khususnya pada teori sistem antrian model *multiple channel query system*.
- b. Bagi Peneliti lain, dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan menambah wawasan terkait teori sistem antrian model *multiple channel query system*.
- c. Bagi Universitas, diharapkan dapat menambah referensi pustaka Universitas dan dapat dijadikan referensi untuk mahasiswa dalam penelitian selanjutnya terkait teori model sistem antrian *multiple channel query system*, sehingga dapat memperluas tinjauan penelitian dan diharapkan dapat meneruskan penelitian ini agar lebih terfokus dan efektif.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi perusahaan, berharap agar menjadi masukan dalam mengoptimalkan pelayanan pada sistem antrian di SPBU 34.422.03.
- b. Bagi pihak terkait (Petugas SPBU), diharapkan bisa menerapkan suatu usulan model sistem antrian *multiple channel query system* agar sistem antrian di SPBU 34.422.03 dapat optimal.
- c. Bagi pembaca, dapat menjadi tambahan wawasan mengenai pentingnya teori sistem antrian meminimalisir suatu antrian yang terjadi dimana saja.

