

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam kehidupan sehari-hari manusia, terutama mereka yang hidup di kota tidak akan terlepas dari kegiatan antri. Kegiatan antri timbul karena jumlah fasilitas pelayanan lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah orang yang memerlukan pelayanan yang bersangkutan. Banyak orang yang terpaksa mengantri untuk memenuhi kebutuhan. Misalnya orang antri untuk membeli karcis kereta api, orang antri untuk membeli tiket di bioskop, orang antri di Bank, orang antri untuk membayar di kasir suatu swalayan, motor mengantri untuk membeli bahan bakar minyak (BBM) dan sebagainya. Jadi, kegiatan antri merupakan bagian dari berbagai aspek kehidupan manusia yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan.

Di sebuah stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU) yang berlokasi di Jln. Industri Raya, Jakarta Utara. Kegiatan antri masih sering terjadi khususnya pada stasiun premium untuk sepeda motor. Hal ini terjadi karena fasilitas mesin pompa pengisian premium yang dikhususkan untuk melayani sepeda motor hanya terdapat satu buah mesin. Sehingga banyak menimbulkan keluhan dari para konsumen karena mereka harus menunggu (mengantri) lama untuk memperoleh pelayanan tersebut. Setiap pagi hari antriannya bisa mencapai 15 sampai 20 motor untuk pengisian bahan bakar premium.

Oleh sebab itu, penulis tertarik untuk mengambil topik sistem antrian untuk mencari solusi jumlah mesin yang optimal, karena dengan jumlah mesin yang ada sekarang ini (yaitu sebanyak satu mesin) tidak sesuai

dengan jumlah konsumen yang datang setiap hari. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan / konsumen agar mereka tidak terlalu lama dalam mengantri.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan dan observasi penulis sendiri, maka yang menjadi pokok permasalahannya adalah timbulnya barisan antrian yang terlalu panjang khususnya untuk pengisian bahan bakar premium untuk kendaraan bermotor, lamanya waktu menunggu di dalam antrian, dan juga bagaimana menentukan jumlah fasilitas pelayanan yang optimum. Dari permasalahan ini, penulis berusaha untuk mencari solusi yang tepat guna, untuk mengatasi masalah antrian tersebut.

1.3 Batasan Masalah

Untuk dapat memfokuskan penelitian, penulis membatasi ruang lingkup penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di SPBU 31-10701 yang berlokasi di industri raya
2. Penelitian hanya dilakukan pada pelayanan bahan bakar jenis premium untuk sepeda motor
3. Data yang diambil adalah data jumlah sepeda motor yang mengantri untuk pengisian premium di SPBU 31.10701
4. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada jam 16.00Wib sampai dengan jam 18.00 Wib karena pada waktu tersebut banyak para konsumen yang pulang kerja.
5. Waktu penelitian dilakukan pada tanggal 2 Januari 2008 – 17 Januari 2008

6. Analisa dilakukan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh melalui pengamatan langsung di SPBU, wawancara dengan pihak yang bersangkutan dan hasil studi literature.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sebagai tolak ukur dalam usaha pelayanan yang berkaitan dengan keseimbangan sistem antara waktu menunggu dengan kapasitas pelayanan yang tersedia.
2. Menentukan jumlah fasilitas yang optimal sehingga tidak terjadi antrian yang terlalu panjang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas dan mempermudah penulisan Tugas Akhir ini, digunakan sistematika penulisan yang telah disesuaikan dengan metode pembahasan, yang dikelompokkan dalam beberapa bab, dimana masing-masing bab akan di bagi-bagi lagi kedalam sub bab. Dengan pembagian bab ini, diharapkan dapat memberikan penjelasan secara terperinci mengenai penulisan Tugas Akhir ini. Ada pun sistematika penulisan Tugas Akhir ini, sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II. LANDASAN TEORI

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang mendukung topik permasalahan yang akan dianalisa pada bab empat yaitu yang berkaitan dengan sistem antrian

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Menjelaskan tentang kerangka pemikiran (metodologi) yang dirancang sebagai langkah awal pelaksanaan penelitian dan studi literature sebagai masukan dari penelitian

BAB IV. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISA

Bab ini berisi tentang data-data yang diambil pada saat penelitian, data tersebut berasal dari internal maupun eksternal perusahaan, kemudian diolah dan dianalisa sesuai permasalahan yang telah diidentifikasi.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir dari laporan Tugas Akhir yang berisikan kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil analisa dan saran-saran yang dianggap perlu dalam pembahasan laporan Tugas Akhir.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN