

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada zaman sekarang, banyak bidang usaha yang berusaha untuk dapat bertahan. Untuk dapat bertahan, bidang usaha tersebut harus dapat merebut pangsa pasar dan memanfaatkan peluang-peluang yang ada, dimana persaingan dapat dilakukan dengan berbagai macam cara. Salah satu bidang usaha yang sekarang banyak diminati adalah usaha dibidang otomotif, dalam hal ini khususnya usaha bahan bakar minyak atau SPBU. Semakin bertambahnya jumlah pengguna sepeda motor, maka kebutuhan pengguna sepeda motor akan bahan bakar minyak secara otomatis akan mengalami peningkatan. Hal ini karena hampir semua lapisan masyarakat membutuhkan sepeda motor sebagai sarana transportasi efektif dan efisien saat berangkat kerja atau aktifitas sehari-hari. Pom bensin adalah sebutan umum masyarakat di beberapa daerah untuk tempat pengisian bahan bakar, namun dalam artian resmi pom bensin ini disebut dengan stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU)

SPBU 34.11512 adalah sebuah perusahaan jasa yang bergerak di bidang pengisian bahan bakar minyak, mulai dari *premium*, *pertalite*, *pertamax*, dan *biodiesel*. Kualitas pelayanan adalah hal yang paling penting di perusahaan ini agar para pelanggannya tetap setia mengunjungi SPBU tersebut,

Kualitas pelayanan adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang membuat pelanggan secara mudah terpenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Melalui pelayanan yang baik, cepat, teliti, dan akurat dapat menciptakan kepuasan dan kesetiaan pelanggan terhadap spbu yang akhirnya konsumen akan tetap loyal pada spbu tersebut. (Susanto Herdi, Fuadri, 2016)

Tingginya jumlah antrian di spbu dapat menyebabkan konsumen yang baru datang lebih memilih untuk mencari spbu lain yang lebih sepi agar lebih cepat terlayani. Maka dari itu, tindakan perbaikan perlu dilakukan untuk meminimalkan antrian dan juga meningkatkan jumlah konsumen yang dapat terlayani. Akibat kurang optimalnya pelayanan pada antrian pengguna sepeda motor, terlihat beberapa konsumen merasa kurang nyaman karena antrian yang panjang. (Lusiani & Belita, 2019)

Berdasarkan kondisi yang ada, diperlukan rancangan sistem agar jumlah antrian dapat diturunkan. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah *Discrete-event Simulation* menggunakan *software* Promodel 2011 *for student*. Dalam simulasi kejadian diskret, pengukuran kriteria kinerja sistem yang dapat dilakukan seperti jumlah antrian, waktu menunggu dalam antrian, waktu penyelesaian proses, *utilitas resources* dan beberapa kriteria lain yang diperlukan.

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dibidang kualitas pelayanan dan analisis antrian di SPBU 34.11512 dimana diharapkan hasil penelitian yang diperoleh oleh penulis dapat digunakan oleh pihak manajemen spbu untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap konsumen dan dapat mengurangi antrian pengisian bahan bakar minyak khususnya sepeda motor.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan konsumen di SPBU 34.11512 ?
2. Berapa lama waktu menunggu kendaraan pada antrian saat melakukan pengisian bahan bakar minyak ?
3. Bagaimana merancang model dan mensimulasikan antrian pengisian bahan bakar minyak di SPBU 34.11512 untuk kendaraan roda dua dengan metode *discret event simulation* menggunakan *software Promodel* ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang sudah teridentifikasi diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengukur tingkat kualitas pelayanan konsumen di SPBU 34.1152.
2. Mengukur lama waktu menunggu kendaraan pada antrian saat melakukan pengisian bahan bakar minyak.
3. Merancang model dan simulasi antrian pengisian bahan bakar minyak di SPBU 34.11512 untuk kendaraan roda dua dengan metode *discrete event simulation* menggunakan *software Promodel*.

1.4. Batasan Masalah

Agar pembahasan pada laporan ini lebih terarah dengan tujuan yang ingin dicapai, maka laporan ini mempunyai batasan sebagai berikut:

1. Penelitian hanya dilakukan pada antrian pelayanan pengisian bahan bakar minyak sepeda motor
2. Pengukuran kualitas pelayanan yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara kepada konsumen dan juga pekerja SPBU.
3. Penelitian dilakukan selama 7 hari, yaitu pada jam sibuk pukul 07.00 sd 22.00 mulai dari kedatangan, antrian pelayanan, yaitu sampai dengan selesai, penelitian dilakukan selama 6 jam setiap hari harinya.

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi usaha

Sebagai saran untuk usaha perbaikan SPBU 34.11512 sehingga dapat meningkatkan niat beli ulang konsumen serta meningkatkan model layanan antrian kendaraan roda dua dan dapat menentukan pelayanan optimal.

2. Bagi peneliti

Sebagai pengalaman dalam melakukan penelitian ilmiah sehingga mampu memberikan saran yang bermanfaat bagi perusahaan.

3. Bagi penelitian lanjutan

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi penelitian lanjutan atau sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian dimasa yang akan datang, khususnya penelitian dengan *servive quality* dan *simulation system*.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang terdapat didalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisikan mengenai latar belakang, tujuan dan manfaat penelitian, rumusan dan Batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan landasan teori, materi pembelajaran, teori-teori yang berhubungan dengan penelitian.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran terstruktur tahap-tahap proses pelaksanaan penelitian, perencanaan sampai dengan pengerjaan akhir yang dirincikan berdasarkan daftar pustaka.

BAB IV : PENGOLAHAN DATA

Bab ini berisikan uraian mengenai data-data penelitian yang digunakan dalam proses pengolahan data sesuai dengan langkah-langkah pemecahan masalah yang dikembangkan pada bab sebelumnya dilanjutkan dengan analisis hasil pengolahan data.

BAB V : ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian tentang usulan perbaikan dan perbandingan antara data perusahaan dan pengolahan data hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari analisis pemecahan masalah maupun hasil pengumpulan data serta saran-saran perbaikan atas permasalahan yang dibahas.