

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Antrian sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Antrian digunakan untuk mendapatkan suatu pelayanan tertentu. Kasus antrian sering terlihat diberbagai kegiatan, seperti pelayanan di gerbang tol, loket penjualan tiket, loket pelayanan bank, loket pelayanan swalayan, tempat pengisian bahan bakar minyak (BBM), lapangan penerbangan, pelabuhan, persimpangan, dan pada lokasi-lokasi pelayanan lainnya.

Barisan antrian dapat dikurangi dengan membuat tempat pelayanan yang lebih dari satu, bahkan sebanyak mungkin. Namun demikian perlu dicari solusi yang optimum untuk menentukan jumlah fasilitas yang tepat agar dapat mengatasi masalah antrian tersebut dan tidak melakukan pemborosan yang berarti.

Satu dekade terakhir ini Universitas Esa Unggul (UEU) mengalami perkembangan yang sangat pesat yaitu menjadi salah satu Perguruan Tinggi Swasta (PTS) terkemuka di Jakarta. Optimisme dalam menetapkan *positioning* dan meraih pangsa pasar (*market share*) yang lebih besar sangat mungkin dapat diraih. Menjaga keberlangsungan UEU, terdapat beberapa pihak yang saling terkait dan harus mendapat perhatian dari pihak manajemen. Pihak-pihak tersebut terbagi menjadi dua, yaitu pihak internal dalam hal ini adalah pemegang saham, mahasiswa karyawan, dan pihak eksternal yaitu rekanan bisnis/pemasok (*supplier*) dan masyarakat. Pihak yang terlibat langsung dalam operasional sehari-hari adalah mahasiswa dan karyawan. Berdasarkan data dari DAA, pada bulan Desember 2014 jumlah mahasiswa reguler yang menjalani masa studi dari semua jurusan di UEU sebanyak 3294 orang dan 350 orang pengajar maupun non-pengajar. Jumlah ini akan terus berkembang sejalan dengan semakin

mantapnya universitas ini mengukuhkan posisinya di pasaran. Untuk itu kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting.

Fasilitas lift yang digunakan untuk melayani angkutan orang berkapasitas kecil, yaitu 8 orang untuk 2 lift, sehingga banyak menimbulkan keluhan dari pengguna lift karena mereka harus menunggu (mengantri) lama untuk memperoleh pelayanan lift tersebut. Hal ini dapat menimbulkan kerugian karena banyak terjadi keterlambatan masuk kelas dan mengikuti perkuliahan, sehingga mereka berpikir lebih baik tidak mengikuti perkuliahan, dan dosen pengajar juga terlambat memulai perkuliahan. Selain itu kegiatan pelayanan lain yang menggunakan fasilitas lift akan pula ikut terganggu.

Masalah tersebut, menarik untuk diteliti dan mencari solusi jumlah atau kapasitas lift yang optimal. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan atau konsumen agar mereka tidak terlalu lama mengantri dan menghilangkan kegiatan yang tidak produktif.

Penelitian ini meneliti variabel-variabel yang berhubungan dengan teori antrian, seperti jumlah pengguna lift dalam sistem, panjang antrian rata-rata, waktu rata-rata pelayanan dalam sistem, dan waktu menunggu rata-rata dalam barisan antrian, dan hubungannya dengan tingkat kepuasan. Penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan usulan untuk pemecahan masalah yang ada pada antrian di tempat tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dibahas sebelumnya, bahwa permasalahan yang timbul pada saat menaiki lift adalah antrian yang panjang dan waktu tunggu yang lama. Ruang perkuliahan di Universitas Esa Unggul terdiri atas 8 lantai. Apabila antrian terus berlanjut, dan sistem pelayanan lift tidak diperbaiki, akan mengakibatkan antrian yang melebihi batas, dan menimbulkan dampak yang buruk serta mengganggu kegiatan pelayanan yang berjalan dalam sistem Universitas Esa Unggul. Hal ini dapat mempengaruhi

kepuasan pelanggan akibat kualitas pelayanan yang kurang baik. Pembahasan mengenai hubungan antara waktu menunggu dan kepuasan pelanggan akan dibahas dalam penelitian ini.

1.3 Pembatasan Masalah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi agar pembahasan yang dilakukan lebih terarah dan dapat memberi penyelesaian permasalahan yang optimal. Batasan masalah yang diteliti yaitu:

1. Penelitian dilakukan di Lobby Gedung Utama Universitas Esa Unggul, Jakarta Barat.
2. Penelitian hanya dilakukan pada pelayanan lift.
3. Pengumpulan data antrian diambil melalui perhitungan menggunakan alat stopwatch selama periode penelitian.
4. Pengumpulan data dilakukan bulan Oktober 2014 – Januari 2015.
5. Data yang diambil adalah data jumlah pengguna yang datang ke Lift Universitas Esa Unggul pada waktu mulai perkuliahan yaitu pukul 07.15-08.45, 09.45-10.15, dan 12.45-13.15.
6. Waktu yang ada terpisah, karena belum diketahui pola distribusi datanya, dan terdapat kemungkinan bahwa pola sebaran data tiap waktu berbeda-beda.
7. Lift diasumsikan berakhir dilantai 8.
8. Program aplikasi menggunakan software Promodel.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisa tingkat pelayanan lift.

2. Menganalisa jumlah fasilitas pelayanan yang optimum berdasarkan jumlah pengguna yang antri menggunakan lift di Universitas Esa Unggul.
3. Menganalisa biaya waktu tunggu antrian berdasarkan rata-rata waktu tunggu dan biaya yang dikeluarkan untuk menunggu.
4. Memberikan usulan perbaikan pada sistem pelayanan berdasarkan analisa yang telah dilakukan.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Sebagai masukan pihak pengelola Universitas Esa Unggul untuk meningkatkan sistem pelayanan bagi penggunanya (konsumen).
2. Sebagai pertimbangan bagi pihak pengelola Universitas Esa Unggul atas analisa permasalahan yang muncul, dan dapat mengurangi jumlah antrian, serta melakukan perbaikan sistem pelayanan yang ada.
3. Sebagai literatur serta informasi bagi pembaca tentang analisa, simulasi sistem antrian, dan estimasi biaya di sistem pelayanan Lift Universitas Esa Unggul.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian sesuai dengan sistematika penulisan yang ditetapkan oleh pihak fakultas dalam memudahkan penelitian adalah sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bagian ini menjelaskan hal-hal yang melatarbelakangi timbulnya masalah/topik penerapan Tugas Akhir. Penjelasan

tentang kondisi dan situasi internal maupun eksternal, serta hal-hal yang berkaitan secara langsung maupun tidak langsung. Uraian mulai dari hal yang bersifat umum hingga pengungkapan yang lebih spesifik secara berurutan dan kronologis. Bab ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat, pembatasan masalah dan sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat hasil study pustaka tentang teori, dipaparkan teori-teori serta pustaka yang dipakai pada waktu penelitian. Teori-teori ini diambil dari buku literatur dan dari jurnal – jurnal diinternet.

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tahapan yang menggambarkan secara umum metode dasar penelitian yang meliputi:

- a. Tempat dan Waktu Penelitian.
- b. Tahapan Penelitian.
- c. Metode pengumpulan data.
- d. Metode analisis

BAB IV

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan data hasil analisa untuk mengklasifikasikan, menganalisa, memaknai dan menarik kesimpulan dari semua data yang terkumpul. Oleh karena itu perlu menggunakan dasar pemikiran untuk menentukan pilihan-pilihan teknik analisis data yang akan digunakan.

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa yang telah dikerjakan yang dapat digunakan sebagai masukan dan usulan sebagai bahan pertimbangan yang berguna dan membangun kondisi perusahaan

DAFTAR PUSTAKA

Berisikan mengenai referensi-referensi yang digunakan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini. Referensi ini didapat dari buku maupun jurnal yang mendukung topik yang diangkat dalam penulisan laporan ini.

LAMPIRAN

Berisikan data-data tertulis yang didapat dari perusahaan untuk melengkapi penulisan Laporan Tugas Akhir ini.