

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pertumbuhan masyarakat setiap tahunnya semakin meningkat. Sesuai dengan pertumbuhan yang semakin meningkat membuat tingkat kebutuhan masyarakat berbanding lurus dengan pertumbuhan populasi masyarakat. Peningkatan akan kebutuhan ini perlu di seimbangi oleh pengadaan barang dan jasa yang dapat memenuhi kebutuhan tersebut. Pertumbuhan manusia yang ditandai dengan meningkatnya jumlah penduduk, ilmu pengetahuan dan perekonomian maka semakin kompleks permasalahan yang di hadapi oleh masyarakat. Permasalahan yang dihadapi tidak hanya untuk memenuhi kebutuhan manusia saja, tetapi gaya hidup yang meningkat.

Perubahan gaya hidup masyarakat saat ini berpengaruh pada semua lini kehidupan. Perubahan gaya hidup ini pula yang membuat selera masyarakat dalam berbelanja berubah. Dahulu masyarakat lebih menyukai berbelanja di pasar tradisional dengan sistem tawar menawar yang menunjukkan keakraban diantara penjual dan pembeli. Saat ini masyarakat lebih memilih berbelanja di pasar swalayan karena berbagai faktor, diantaranya pelayanan yang diberikan pasar swalayan/ *supermarket* lebih baik. Pelayanan yang diberikan oleh pasar swalayan/ *supermarket* seperti kebersihan tempat, kemudahan informasi serta sistem penggunaan mesin kasir elektronik untuk memangkas waktu tunggu. Pelayanan diberikan sebaik mungkin agar konsumen merasakan kenyamanan dan kembali berbelanja ditempat tersebut.

Menurut Global Business Guide Indonesia jumlah pasar tradisional pada Tahun 2007-2015 telah berkurang sebesar 8% dimana sebelumnya 13.550 menjadi 12.000. Pada Tahun 2007-2011 jumlah gerai pasar swalayan/ *supermarket* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan yaitu 17,57% per Tahun, sedangkan jumlah pasar swalayan/ *supermarket* bertambah

dari sebelumnya 10.365 *outlet* menjadi 18.152 *outlet*. Gerai *hypermarket* tumbuh lebih dari 50% dari 99 *outlet* menjadi 154 *outlet* (gbgindonesia.com).

Faktor jasa atau pelayanan menjadi salah satu faktor pasar swalayan/*supermarket* tumbuh lebih cepat dibandingkan pasar tradisional dimana pelayanan menjadi keunggulan bersaing bagi swalayan. Aktivitas operasi pada suatu pasar swalayan/*supermarket* meliputi seluruh transaksi dimana salah satunya adalah pembayaran belanjaan. Setiap transaksi pembayaran akan dilayani oleh kasir dimana konsumen untuk mendapatkan pelayanan tersebut harus mengantri sehingga diperlukan fasilitas pelayanan yang memadai guna memberikan pelayanan pada konsumen. Hal ini menyebabkan fenomena antri menjadi suatu kegiatan yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Salah satu cara konsumen menilai kualitas operasional sebuah pasar swalayan/*supermarket* adalah atas dasar lamanya waktu menunggu dan kecepatan kasir dalam memberikan pelayanan sehingga antrian yang terlalu lama akan merugikan pihak yang membutuhkan pelayanan dan dapat mempengaruhi citra pasar swalayan/*supermarket*.

Dalam sektor jasa, kepuasan konsumen sangatlah penting sehingga peningkatan mutu pelayanan sangat dibutuhkan bagi pasar swalayan/*supermarket*. Hal ini menyebabkan pihak manajemen dituntut untuk merancang sistem antrian dan jumlah kasir yang optimal. Pemahaman mengenai teori antrian pun menjadi sangat dibutuhkan dalam mengambil keputusan mengenai model antrian yang paling tepat untuk menunjang kelancaran operasi pasar swalayan/*supermarket*.

Kasir adalah seorang yang dapat mengoperasikan seperangkat komputer yang di tujukan untuk menunjang sebuah transaksi penjualan. Kasir dituntut melaksanakan tugasnya secara cepat, tepat, akurat, dan memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen. Hal ini dapat berpengaruh pada jumlah konsumen yang melakukan transaksi dan keuntungan yang akan diperoleh pasar swalayan/*supermarket*.

Antrian menurut Levin et al (Dalam Yuriko, 2017) adalah proses yang menimbulkan deretan tunggu. Deretan tunggu ini dapat berupa orang ataupun item tertentu. Antrian yang berupa manusia contohnya antrian saat membayar di kasir toko, membeli materai di kantor pos dan membeli karcis tiket kereta api di stasiun. Antrian yang berupa item atau barang contohnya pada sistem produksi di perusahaan, saat terjadi proses pemberian merek atau proses kontrol kualitas antara barang atau item tertentu di perusahaan. Antrian disebabkan tingkat kedatangan yang lebih besar dari kapasitas sistem (Agyei, 2015:160). Dampak dari hal tersebut adalah deretan orang atau item yang menunggu untuk dilayani.

Deretan antrian yang terlalu panjang untuk menunggu dilayani menimbulkan ketidaknyamanan bagi konsumen. Ketidaknyamanan muncul pada saat begitu banyak konsumen yang datang ke swalayan pada waktu yang bersamaan dan ingin membayar barang yang dibeli. Antrian juga bagi konsumen akan menyebabkan biaya menunggu, semakin panjang antrian maka akan menghasilkan biaya menunggu yang semakin besar (Ittig, 2012:232). Jika swalayan menambah kasir dan mesin operator agar semua konsumen terlayani dengan cepat maka akan menambah biaya tersendiri bagi perusahaan. Menurut Levin et al (Dalam Yuriko, 2017) perusahaan harus tetap membayar kasir tersebut meskipun swalayan dalam keadaan sepi. Untuk menjaga kenyamanan konsumen maka diperlukan sistem antrian yang baik dan terpadu sehingga akan membuat konsumen di swalayan tersebut mempunyai hubungan yang baik serta menjaga citra perusahaan.

PT. Akur Pratama (Yogya Group) adalah perusahaan ritel *modern* asli Indonesia dengan format *Supermarket* dan *Department Store*. Berdasarkan misi: Setia memenuhi kebutuhan masyarakat, kami selalu berusaha menyajikan produk-produk yang berkualitas, unggul layanan, akrab bersahabat serta suasana belanja yang menyenangkan. Dengan memiliki visi yaitu tetap menjadi pilhan utaman masyarakat Indonesia, dan misi setia memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. Akur Pratama (Yogya Group) sudah memiliki cabang di

berbagai kota seperti, Bandung, Jakarta, Bogor, Sukabumi, Purwakarta, Subang, Indramayu, Cirebon, Kuningan, Ciamis, Tasikmalaya, Sumedang, Garut, Brebes, Slawi, Tegal, Pematang, dll.

Grand Yogya Kepatihan Bandung merupakan cabang gerai ritel terbesar yang dimiliki oleh PT. Akur Pratama (Yogya Group) yang memiliki tingkat kedatangan konsumen paling tinggi diantara cabang gerai ritel yang dimiliki PT. Akur Pratama (Yogya Group). Grand Yogya Kepatihan Bandung yang terletak di pusat kota Bandung, tepatnya berlokasi di Jl. Kepatihan No.18 kota Bandung merupakan pasar swalayan/ *supermarket* yang menyediakan produk-produk pangan dalam negeri. Selain menjual produk pangan, Grand Yogya Kepatihan Bandung menyediakan kebutuhan lain seperti produk sandang, produk kesehatan, peralatan kantor, peralatan olahraga dan berbagai produk kebutuhan sehari-hari lainnya. Grand Yogya Kepatihan Bandung menyediakan *foodcourt* dengan banyak jenis makanan dan tempat bermain anak yang membuat Grand Yogya Kepatihan Bandung menjadi salah satu pasar swalayan terlengkap di kota Bandung. Grand Yogya Kepatihan Bandung pun dekat dengan pusat pariwisata kota Bandung yang sangat menarik wisatawan yaitu Alun – alun kota Bandung. Hal ini menyebabkan banyaknya konsumen dari luar kota yang berkunjung ke Grand Yogya Kepatihan untuk berbelanja bulanan dan bahkan membeli produk – produk sandang/pangan yang ditawarkan oleh Grand Yogya Kepatihan Bandung. Grand Yogya Kepatihan Bandung juga menyediakan area bermain anak sebagai sarana untuk pengunjung yang membawa anak.

Dengan lokasi yang strategis, harga bersaing, kualitas barang yang terjamin mutunya serta member card dengan tujuan untuk memberikan potongan harga dan hadiah – hadiah menarik dan juga sarana yang menarik untuk konsumen menjadi nilai lebih dan menjadikan Grand Yogya Kepatihan Bandung tetap bersaing dengan retail besar lainnya di Kota Bandung. Hal ini menyebabkan konsumen Grand Yogya Kepatihan tidak hanya berasal dari kota

Bandung tetapi berasal dari kota – kota diluar Bandung seperti Garut, Subang, Tasikmalaya, Ciamis, Sumedang dan kota – kota lain di Jawa Barat.

Grand Yogya Kepatihan Bandung beroperasi setiap hari dari pukul 09.00 – 21.00 WIB. Supermarket ini tetap beroperasi pada hari libur nasional dan hari besar keagamaan. Puncak keramaian pengunjung Grand Yogya Kepatihan Bandung terjadi pada pukul 15.00 – 17.00 WIB yaitu pada saat jam pulang kantor bagi karyawan. Keramaian terjadi seringkali akibat lokasi Grand Yogya Kepatihan Bandung yang dekat dengan pusat pariwisata yaitu Alun-alun Kota Bandung dan pusat perbelanjaan lain seperti Pasar Baru dan Kings.

Grand Yogya Kepatihan Bandung memiliki 2 alur pembayaran transaksi yaitu pembayaran menggunakan nota dan pembayaran yang langsung tanpa menggunakan nota. Pembayaran menggunakan nota dilakukan pada kategori produk sandang, elektronik, peralatan kantor dan lain – lain. Pembayaran langsung tanpa nota dilakukan pada kategori bahan pangan. Dimana alur untuk pembayaran menggunakan nota yaitu konsumen mendatangi *counter* untuk kategori barang yang ingin dibeli lalu pihak pramuniaga di *counter* memberikan nota untuk dibayarkan kepada pihak kasir utama, setelah itu konsumen diharuskan memberikan kembali nota yang sudah dibayarkan kepada pihak pramuniaga di *counter* tersebut. Untuk alur pembayaran tanpa menggunakan nota yaitu ketika konsumen mengambil barang belanjanya, konsumen dapat langsung membayar ke loket kasir.

Sistem antrian pada Grand Yogya Kepatihan Bandung sendiri menggunakan model antrian *Multi Channel – Single Phase (M/M/S)*. Sistem *Multi Channel Single Phase* terjadi ketika dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal. Sistem ini memiliki lebih dari satu jalur pelayanan atau fasilitas pelayanan sedangkan sistem pelayanannya hanya ada satu *phase*. Artinya terdapat lebih dari satu loket pembayaran dan hanya ada satu tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh pelanggan untuk menyelesaikan pembayaran.

Grand Yogya Kepatihan Bandung memiliki 14 jalur kassa pembayaran untuk melayani konsumen untuk melakukan transaksi. Pada hari biasa hanya

digunakan 8 jalur kassa dalam melayani pembayaran oleh konsumen. Penggunaan 14 jalur kassa pembayaran hanya dilakukan untuk hari besar keagamaan seperti Idul Adha dan Idul Fitri, acara besar seperti ulang tahun Yogya dan pada saat *Sale*. Waktu yang dibutuhkan oleh pelanggan bersifat *random* atau tidak pasti, karena jumlah kebutuhan setiap pelanggan berbeda-beda. Grand Yogya Kepatihan Bandung menerapkan pelayanan *first-come, first-served (FCFS)* dimana pelanggan yang antri pertama akan dilayani terlebih dahulu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Store Desain Manager* dari PT. Akur Pratama (Yogya Group), Grand Yogya Kepatihan Bandung menerapkan beberapa *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam sistem antrian untuk menjamin kualitas pelayanan. *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ditetapkan diantaranya waktu maksimal Grand Yogya Kepatihan Bandung dalam memberikan pelayanan kepada konsumen adalah 3 menit untuk setiap konsumen. Panjang antrian maksimal yang ditetapkan Grand Yogya Kepatihan Bandung adalah 5 orang per kassa.

Kasir di Grand Yogya Kepatihan Bandung memiliki *shifting time* sebanyak 6 kali dengan waktu yang fleksibel didasarkan tingkat keramaian yang terjadi di Grand Yogya Kepatihan Bandung. Dengan pengaturan *shifting time* seperti berikut:

Tabel 1. 1
Waktu Shifting Pegawai Grand Yogya Kepatihan Bandung

Shifting	Waktu
Shift 1	07.00 – 15.00
Shift 2	10.00 – 19.00
Shift 3	13.00 – 21.00

Sumber: Hasil Interview Grand Yogya Kepatihan Bandung

Kasir memiliki jam kerja sebanyak 8 jam di waktu reguler, dan memiliki jam kerja 8-12 jam disaat peak season/kondisi ramai.

Kasir diharuskan memiliki keterampilan dalam melayani konsumen agar transaksi dapat berjalan secara cepat, tepat, dan akurat. Kasir diharuskan untuk memiliki keterampilan yaitu mampu mengidentifikasi uang & kartu kredit, mampu menggunakan mesin kassa & EDC (*Electronic Data Capture*), mampu melayani transaksi penjualan dengan cepat, tepat, sesuai dengan standar pelayanan dan bersikap ramah dan penuh senyum dalam menghadapi konsumen. Hal tersebut bertujuan untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal terhadap konsumen.

Target pasar Grand Yogya Kepatihan yaitu kelas konsumen *middle-low*, dimana masyarakat kota Bandung dan sekitarnya memiliki kemampuan untuk berbelanja di Grand Yogya Kepatihan. Menurut *Store Desain Manager* PT. Akur Pratama (Yogya Group), umumnya konsumen Grand Yogya Kepatihan Bandung bukan berasal dari masyarakat kota Bandung, menurut data dari *member card* konsumen yang datang ke Grand Yogya Kepatihan Bandung berasal dari kabupaten Bandung dan kota – kota lain dari Jawa Barat. Dimana tujuan para konsumen datang ke Grand Yogya Kepatihan Bandung tidak hanya untuk berbelanja kebutuhan sehari – hari tetapi untuk menikmati liburan bersama keluarga dan lain – lain. Dari kelas konsumen serta tujuan konsumen untuk datang ke Grand Yogya Kepatihan Bandung, dapat diperkirakan bahwa volume konsumen akan melebihi kapasitas Grand Yogya Kepatihan Bandung dikarenakan jumlah konsumen yang masuk tidak berbanding lurus dengan jumlah konsumen yang keluar. Khususnya di bagian *supermarket* dimana volume konsumen paling banyak akan berada disana, karena konsumen akan membeli barang – barang kebutuhan pokok. Hal ini dapat menyebabkan jumlah antrian yang panjang pada saat – saat tertentu seperti jam pulang kerja, hari libur nasional dan *event – event* tertentu. Hal ini menyebabkan jumlah kedatangan konsumen di Grand Yogya Kepatihan Bandung melebihi jumlah konsumen yang keluar. Hal lain yang menyebabkan volume konsumen yang banyak terjadi di Grand Yogya Kepatihan Bandung adalah posisi *supermarket* yang berada di lantai 4, hanya menggunakan 2 *lift*, 2 eskalator dan di sertai

Hafiz Rachmadi, 2019

ANALISIS SISTEM ANTRIAN KASIR DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *MULTI CHANNEL SINGLE PHASE* (STUDI DI GRAND YOGYA KEPATIHAN BANDUNG MENGGUNAKAN *SOFTWARE QM POM FOR WINDOWS V5*)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

tangga sebagai akses bagi konsumen. Hal ini menyebabkan volume konsumen di dalam Grand Yogya Kepatihan Bandung pada saat – saat tertentu sangat banyak selain dari faktor antrian di dalam kasir.

Berikut adalah gambar kassa yang ada di Grand Yogya Kepatihan Bandung:



Gambar 1.1
Kassa Grand Yogya Kepatihan Bandung Kondisi Sepi
Sumber: Hasil Observasi Lapangan



Gambar 1.2
Kassa Grand Yogya Kepatihan Bandung Kondisi Sepi
Sumber: Hasil Observasi Lapangan



Gambar 1.3
Jarak antara Kassa dengan Rak Grand Yogya Kepatihan Bandung
Sumber: Hasil Survey Lapangan



Gambar 1.4
Lebar Kassa Grand Yogya Kepatihan Bandung
Sumber: Hasil Observasi Lapangan



Hafiz
ANALI
(STUD
V5)
Unive

Gambar 1.5
Kassa Grand Yogya Kepatihan Bandung Kondisi Ramai
Sumber: Hasil Observasi Lapangan



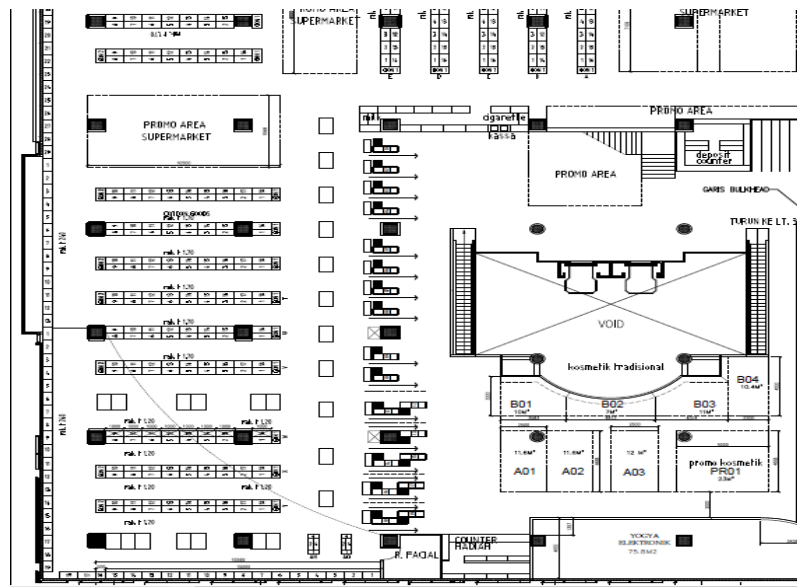
UNAK
NGGU

edu |

Gambar 1.6
Kassa Grand Yogya Kepatihan Bandung Kondisi Ramai
Sumber: Hasil Observasi Lapangan

FE
/S

Berikut adalah gambar denah kassa yang ada di Grand Yogya Kepatihan Bandung:



Gambar 1.7
Denah Lokasi Kassa Di Grand Yogya Kepatihan Bandung
Sumber: Grand Yogya Kepatihan Bandung

Didalam gambar tersebut dapat dilihat bahwa sistem yang digunakan pada kassa Grand Yogya Kepatihan Bandung memiliki jumlah saluran lebih dari satu dengan hanya memiliki satu tahapan transaksi.

Maka dari beberapa masalah tersebut perlu adanya analisa dan perencanaan ulang sistem antrian dan jumlah kasir yang seharusnya digunakan agar tidak terdapat antrian yang melebihi batas yang telah ditentukan oleh SOP. Apabila antrian melebihi batas yang telah ditentukan SOP, kemungkinan besar Grand Yogya Kepatihan Bandung akan mendapatkan kerugian yang sangat besar. Kerugian yang akan di dapatkan oleh Grand Yogya Kepatihan Bandung yaitu *lost sold/* tidak terjadi transaksi. Konsumen akan merasa malas untuk melakukan transaksi apabila antrian yang sangat panjang dan waktu pelayanan yang sangat lama, menyebabkan konsumen merasa tidak puas. Hal ini menyebabkan konsumen akan langsung meninggalkan barang belanja begitu saja. Hal lain yang menyebabkan kerugian bagi Grand Yogya Kepatihan

Hafiz Rachmadi, 2019

ANALISIS SISTEM ANTRIAN KASIR DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *MULTI CHANNEL SINGLE PHASE* (STUDI DI GRAND YOGYA KEPATIHAN BANDUNG MENGGUNAKAN *SOFTWARE QM POM FOR WINDOWS V5*)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Bandung yaitu kemungkinan akan rusaknya produk yang tidak jadi dibeli. Contoh kasus kerugian yang akan dialami oleh Grand Yogya Kepatihan Bandung yaitu pada saat konsumen membeli ayam yang sudah dalam kondisi tidak utuh, apabila konsumen membatalkan transaksi, pihak Grand Yogya Kepatihan Bandung sudah mendapatkan 2 kerugian, yaitu tidak terjadinya transaksi dan produk yang sudah terlanjur rusak/tidak bisa di kembalikan lagi secara utuh. Berangkat dari fenomena tersebut di harapkan dengan analisis ulang dalam perencanaan sistem antrian dapat di temukan sistem antrian terbaik yang lebih efektif dan efisien sehingga dapat digunakan sebagai solusi bagi Grand Yogya Kepatihan Bandung. Berdasarkan uraian diatas, penulis ingin menganalisis perancangan sistem antrian kasir untuk mengoptimalkan pelayanan pada konsumen Grand Yogya Kepatihan Bandung. Oleh karena itu, judul yang diambil oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah: **“Analisis Sistem Antrian Kasir Dengan Menggunakan Metode *Multi-Channel Single Phase* (Studi di Grand Yogya Kepatihan Bandung Menggunakan *Software QM POM for Windos V5*)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran sistem antrian di Grand Yogya Kepatihan Bandung?
2. Apakah penerapan sistem antrian di Grand Yogya Kepatihan Bandung telah optimal?
3. Apakah jumlah jalur kassa yang telah ditetapkan pada sistem antrian di Grand Yogya Kepatihan Bandung sudah tepat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui gambaran sistem antrian yang telah digunakan di Grand Yogya Kepatihan Bandung.
2. Untuk mengetahui hasil penerapan sistem antrian di Grand Yogya Kepatihan Bandung.
3. Untuk mengetahui jumlah jalur kassa yang optimal pada sistem antrian di Grand Yogya Kepatihan Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan akan berguna untuk meningkatkan ilmu manajemen, khususnya manajemen operasi yang terkait dengan sistem antrian, memperkuat teori-teori antrian terhadap sistem kassa yang sudah di terapkan, sehingga dapat dijadikan prediksi dan penjelasan yang berarti bagi peningkatan fasilitas dan pelayanan kasir.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan akan sangat bermanfaat bagi Bagi pihak Grand Yogya Kepatihan Bandung penelitian ini dapat dijadikan masukan dan sebagai pertimbangan guna perencanaan fasilitas kassa yang seharusnya disediakan.

Hafiz Rachmadi, 2019

ANALISIS SISTEM ANTRIAN KASIR DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *MULTI CHANNEL SINGLE PHASE* (STUDI DI GRAND YOGYA KEPATIHAN BANDUNG MENGGUNAKAN *SOFTWARE QM POM FOR WINDOWS V5*)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.4.3 Kegunaan Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan ilmu yang lebih luas bagi dosen dan mahasiswa, khususnya tentang antrian. Bagi peneliti mendapatkan ilmu secara langsung melalui observasi lapangan khususnya di bidang teori antrian. Dan sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.