

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Antrian adalah kejadian yang sering kita jumpai di berbagai tempat yang memberikan pelayanan kepada *customer* misalnya pada rumah sakit, jalan tol, bank, perusahaan dan lainnya. Antrian merupakan hal penting dalam manajemen operasi (Jatmika & Tri Prasetyo, 2017). Pada saat ini di berbagai tempat pihak *Customer Service* telah menerapkan sistem antrian yang menggunakan komputer dalam mengatur antrian. *Customer* mengambil antrian sendiri dengan menekan tombol atau layar pada mesin ataupun komputer dan kemudian nomor antrian akan dicetak. Setelah itu *Customer* akan menunggu dipanggil oleh pihak *Customer Service*.

Pada saat proses mengantri merupakan hal yang sangat membosankan bagi *customer* yang melakukan kegiatan pembelian maupun kegiatan lainnya. Biasanya sering memunculkan argumen-argumen dari pelanggan misalnya ruang tempat tunggu yang kurang nyaman, proses mengantri yang sangat panjang, serta sistem antrian yang kurang bisa memberikan pengaturan antrian pada *customer*.

Didalam perusahaan sering terjadi keterlambatan dalam pelayanan pengangkutan bata ringan dan sangat dikeluhkan oleh pelanggan pada saat proses pengantrian yaitu kurang tepat waktu pengangkutan bata ringan atau pembelian produk. Banyak sopir yang mengeluhkan hal tersebut karena pelayanan yang kurang tepat waktu dan biasanya antrian di dahului oleh pelanggan yang lain. Suatu perusahaan di bidang jasa maupun manufaktur harus mampu memberikan kinerja yang cepat serta terbaik sesuai dengan keinginan semua pelanggannya.

Pelayanan pada bidang manufaktur adalah suatu bentuk pelayanan yang paling dibutuhkan oleh pelanggan atau sopir yang akan mengangkut barang yang telah diproduksi oleh perusahaan.

Peneliti melakukan observasi di PT. Priority One Indonesia yaitu perusahaan manufaktur yang bergerak di bidang *Material Bulding* yang memproduksi produk bata ringan. PT Priority One Indonesia berdiri sejak tahun 2015 yang berlokasi di jalan raya Krikilan, Larangan, Kecamatan Driyorejo, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. PT Priority One Indonesia memproduksi bata ringan dengan merk Priority one. Pada perusahaan yang menjadi pokok permasalahan yaitu ketika melakukan antrian manual, setiap *Customer* atau sopir yang akan melakukan pengangkutan atau pembelian mereka menunggu terlalu lama juga tanpa kepastian kapan bata ringan akan diangkut.

Peneliti mendapatkan ide untuk membuat aplikasi LiQu atau singkatan dari *Light Queue* merupakan aplikasi antrian secara daring pelanggan hanya masuk ke web atau men-scanbarcode yang telah di pasang di depan perusahaan yang nantinya pelanggan akan melakukan registrasi dan akan mendapatkan balasan kapan bisa melakukan pengangkutan. Diharapkan oleh peneliti agar meminimalisis estimasi waktu, memberi kemudahan pada *Customer* serta sistem antrian tidak mengharuskan pengguna untuk menunggu secara fisik, sehingga waktu tunggu yang dibutuhkan untuk mengantri dapat digunakan oleh *Customer* melakukan kegiatan pribadinya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas penulis akan fokus dengan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara penerapan dari aplikasi LiQu agar mengurangi antrian?
2. Apakah aplikasi LIQU dapat membantu mengurangi masalah antrian pengangkutan bata ringan di PT. Priority One Indonesia.

C. Tujuan dan Manfaat

a. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil dari aplikasi antrian LIQU apakah dapat digunakan oleh perusahaan.
2. Untuk mengetahui seberapa membantu aplikasi LIQU dalam menangani masalah antrian saat pengangkutan bata ringan PT. Priority One Indonesia.

b. Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan mendapatkan informasi yang baru tentang perbaikan pelayanan pada *Customer*. Perusahaan juga mendapatkan masukan berupa kerangka yang terstruktur dalam memperbaiki pelayanan produk bata ringan serta dapat melakukan pengembangan terhadap perancangan aplikasi antrian.

2. Bagi Peneliti

Memperoleh pengetahuan menerapkan ilmu yang diperoleh khususnya yang berkaitan dengan perbaikan mutu pelayanan kepada pelanggan.

3. Bagi Universitas

Memberikan referensi tambahan dan perbendaharaan perpustakaan agar berguna dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan sebagai perbandingan bagi mahasiswa yang akan datang.

D. Batasan masalah

Agar penelitian ini memiliki arah dan tujuan yang jelas maka ada batas pembahasan yang jelas diantaranya:

1. Kerja dari aplikasi meliputi membuat, memanggil, dan mencetak nomor antrain dengan panggilan suara yang ada pada web.
2. Pengembangan dalam modul pemanggilan suara menggunakan bahasa indonesia dengan satu model suara wanita.
3. Penerapan aplikasi antrian LiQu dilakukan di PT. Priority One Indonesia, diterapkan kepada manajer dan sopir/pelanggan yang akan melakukan pengangkutan bata ringan.
4. Kusioner diajukan pada partisipan sebanyak 30 orang untuk mengetahui sejauh mana tingkat efesiansi dari aplikasi LiQu untuk menangani masalah antrain yang panjang di PT. Priority One Indonesia.

