

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan manusia dari tahun ke tahun semakin bertambah, begitu juga dengan kemajuan teknologi di berbagai bidang. Berdasarkan hasil survei pada tahun 2020 jumlah penduduk di Indonesia mencapai 271,1 juta jiwa dan khususnya untuk di daerah Krian mengalami peningkatan jumlah penduduk dari yang semula pada tahun 2019 berjumlah 116.734 ribu jiwa menjadi 139.850 ribu jiwa pada tahun 2020. dengan jumlah penduduk di Indonesia yang sebanyak itu, untuk memenuhi kebutuhan hidup berupa barang atau jasa terkadang mengharuskan untuk menunggu terlebih dahulu. Hal ini sangat mungkin terjadi, karena banyak orang yang membutuhkan barang atau jasa yang sama dalam waktu bersamaan. Kondisi tersebut dapat dilihat dalam kehidupan sehari – hari, seperti menunggu antrian panjang di stasiun pengisian bahan bakar umum (SPBU). Sesuatu yang diharapkan semua orang pada kondisi ini adalah dapat memperoleh barang atau jasa tanpa harus menunggu antrian terlalu lama. Pada proses menunggu untuk mendapatkan layanan tersebut biasanya menimbulkan suatu garis tunggu, sehingga pelanggan harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar mendapatkan giliran untuk dilayani. Masalah antri bahkan sudah menjadi budaya yang cukup merugikan bagi pihak yang antri ketika jumlah antriannya sangat panjang. Panjangnya antrian juga dapat mengakibatkan ruangan menjadi penuh sehingga pelanggan dapat mengurungkan niatnya untuk bertransaksi.

SPBU 54.612.31 merupakan salah satu stasiun pengisian bahan bakar umum kota Sidoarjo yang terletak di jalan By Pass Krian, dan SPBU ini memiliki nama SPBU By Pass Krian. SPBU By Pass Krian menyediakan fasilitas pengisian bahan bakar untuk pengendara motor dan mobil dengan jenis bahan bakar pertalite, pertamax dan biosolar. Pada SPBU By Pass Krian ini terdapat 5 jalur pengisian bahan bakar Pompa A (pertamax 92-pertalite), Pompa B (pertalite-biosolar), Pompa C (dextralite-biosolar), Pompa D (pertalite-biosolar), (pertamax 92-pertalite)

yang diharapkan bisa mengurangi masalah antrian ketika pelanggan datang pada saat jam tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Namun, seiring dengan kemajuan jaman di segala sektor yang menyebabkan pengguna sepeda motor dan mobil saat ini mengalami peningkatan serta keinginan pelanggan yang sama saat ingin memenuhi kebutuhan akan bahan bakar menyebabkan masalah antrian, karena jumlah fasilitas yang kurang untuk memenuhi pelayanan pelanggan. Akibat dari kurang optimalnya pelayanan pada antrian tersebut, terlihat beberapa konsumen merasa kurang nyaman karena antrian yang panjang.

Untuk mencegah timbulnya antrian yang panjang adalah dengan menggunakan cara, menganalisis sistem antrian SPBU By Pass Krian dengan menerapkan teori antrian. Analisis dilakukan dengan mengadakan penelitian dimana antrian panjang terjadi, yang bertujuan agar keputusan yang diambil dari hasil analisis dapat berlaku untuk berbagai kondisi pelayanan, sehingga analisis dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk menyelesaikan masalah dengan lebih optimal.

Kesimpulan dapat ditarik dari penjelasan diatas mengenai alasan mengapa peneliti memilih SPBU By Pass Krian adalah karena SPBU By Pass Krian bergerak dalam bidang jasa dan juga menerapkan teori antrian sehingga dapat diketahui kondisi sebelum dan sesudah penerapannya, dengan begitu dapat diketahui pula manfaat yang diperoleh. SPBU By Pass Krian juga ramai pelanggan karena lokasinya yang berada di pusat kota, dan sering terjadi antrian pada jam – jam tertentu untuk mendapatkan pelayanan dari fasilitas SPBU By Pass Krian.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan salah satu tahap penelitian yang memiliki kedudukan sangat penting dalam kegiatan penelitian. Tanpa perumusan masalah, suatu kegiatan penelitian akan menjadi sia-sia dan tidak akan membuahkan hasil apa-apa. Penelitian yang baik harus dimulai dari suatu masalah, sehingga peneliti dapat merumuskan masalahnya dan mengerti darimana harus memulai, dan

dengan apa menyelesaikan masalahnya. Pada dasarnya penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah.

Permasalahan yang terjadi di SPBU By Pass Krian adalah banyaknya jumlah pelanggan yang melakukan pengisian ulang bahan bakar umum secara bersamaan, sehingga mempengaruhi sistem antrian yang ada dan menyebabkan antrian yang panjang. Berdasarkan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Berapa rata-rata waktu menunggu dalam antrian pada proses pengisian bahan bakar kendaraan sepeda motor dan mobil di pompa D (Pertalite-Biosolar), Pompa E (Pertamax 92-pertalite) SPBU By Pass Krian ?
2. bagaimana solusi yang bisa diterapkan oleh SPBU untuk mengatasi antrian yang terlalu panjang ?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini adalah :

1. penelitian dilakukan pada antrian yang terjadi pada server pelayanan pengisian bahan bakar Pertalite, Pertamax dan Biosolar untuk kendaraan motor dan mobil di pompa D (Pertalite-Biosolar), Pompa E (Pertamax 92-pertalite) SPBU By Pass Krian
2. Tidak membedakan pelanggan dari jenis kelamin, umur, pendidikan dan keahlian
3. Penelitian dilakukan pada saat jam sibuk (4 jam)

1.4 Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui jumlah rata-rata dalam antrian, waktu menunggu rata-rata dalam antrian pada proses pengisian bahan bakar kendaraan sepeda

motor dan mobil di pompa D (Pertalite-Biosolar), Pompa E (Pertamax 92-pertalite) SPBU By Pass Krian?

2. Untuk mengetahui solusi yang bisa diterapkan oleh SPBU dalam mengatasi antrian yang terlalu panjang

1. 5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak, antara lain :

a) Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana untuk melakukan pengembangan dan penelitian selanjutnya terkait masalah antrian.

b) Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penentuan kebijakan di masa yang akan datang sehingga dapat mengoptimalkan kinerja perusahaan dalam mencegah dan mengurangi terjadinya antrian.

c) Bagi Peneliti

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan pengalaman tentang masalah antrian terhadap penerapan teori antrian pada suatu perusahaan.