

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dunia bisnis mulai dengan kalangan menengah sampai kalangan atas terus bersaing menciptakan berbagai kebutuhan dan mengelola seoptimal mungkin sumber daya konsumen untuk dapat menghasilkan pelayanan yang cepat dan dengan fasilitas pelayanan yang tersedia guna mempertahankan *reseller*, perusahaan jasa ataupun perusahaan manufaktur harus dapat berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik meliputi menyediakan pelayanan dengan cepat yang menciptakan waktu tunggu singkat bagi *reseller*.

Toko Kaelyn Collection bergerak di bidang penjualan sepatu. Produk yang dijual Toko Kaelyn di antaranya sepatu anak-anak, sepatu untuk remaja dan sepatu untuk orang dewasa. Toko Kaelyn Collection terletak pada Komplek Bumi Indah Blok V No 20, Nagoya, Batam. Pada keseharian toko Kaelyn Collection selalu ramai oleh pengunjung dari berbagai kalangan dan tertarik menjadi *reseller* di Toko Kaelyn Collection. Ramainya *reseller* yang datang menyebabkan terjadinya antrian dikarenakan adanya keragaman dalam tingkat permintaan dan pelayanan yang diberikan, keterbatasan kemampuan dalam penyediaan layanan atau kapasitas dari penyediaan pelayanan serta fasilitas dari pelayanan maka ketika *reseller* datang, akan ada waktu tunggu untuk dilayani karena kesibukan pelayanan.

Antrian merupakan suatu aktifitas dimana *customer* menunggu untuk memperoleh layanan. Permasalahan antrian dapat diselesaikan melalui suatu metode antrian dengan prosedur sesuai ketentuan. Namun, pada suatu permasalahan dengan sifat lebih kompleks membutuhkan permodelan ataupun suatu simulasi agar mampu melakukan analisa berbagai faktor penyebab , misalnya utilitasi pelayanan, waktu antar kedatangan, serta waktu tunggu.

Simulasi sebagai salah satu model untuk mengambil keputusan melalui menyontoh ataupun menggunakan gambaran secara nyata terhadap sistem kehidupan tertentu dalam dunia nyata untuk tujuan memahami perilaku sistem. Permodelan serta simulasi penggunaannya sebagai estimasi situasi dan kondisi dari antrean yang sedang terjadi yang selanjutnya dapat dilakukan analisis. Penggunaan model sistem antrian akan memungkinkan penentuan suatu ukuran performansi yang menjadi isu dari situasi antrian dengan kaitan erat terhadap permasalahan kecepatan dari suatu pelayanan. Ketepatan analisis model antrian dapat digunakan untuk menemukan faktor penyebab antrian yang akan diidentifikasi serta akan mampu melakukan minimalisasi dari berbagai akibat yang muncul.

Pendekatan antrian dengan model M/M/S diimplementasikan untuk mengevaluasi kinerja manajemen sampah di Lawma Igando, Lagos State. Model M/M/S yang digunakan merupakan model antrian dengan populasi yang tidak terbatas. Waktu pelayanan dan waktu antar kedatangan pelanggan berdistribusi eksponensial. Performa antrian yang sedang berjalan digunakan untuk

mengestimasi waktu antar kedatangan, waktu pelayanan dan waktu tunggu pelanggan dalam sistem antrian (Nsikan Paul, Akpofure, & Ojekudo, 2013)

Pendekatan antrian di implementasikan pada proses pengangkutan sampah di Pilgrim. Pendekatan antrian yang digunakan yaitu *multiple service infinite population*. Pendekatan tersebut digunakan untuk mengevaluasi seluruh karakteristik antrian pada berbagai kondisi yang disimulasikan. Usulan perbaikan berupa suatu sistem pengangkutan yang mampu mereduksi rata-rata waktu objek dalam sistem antrian (Aradhye & Kallurkar, 2014)

Menggunakan dasar uraian latar belakang tersaji maka terdapat kesimpulan terkait pelayanan yang cepat terhadap *reseller* dapat meningkatkan loyalitas *reseller* terhadap Toko Kaelyn Collection. Oleh karenanya, peneliti memiliki ketertarikan pelaksanaan kegiatan penelitian berjudul: “**Simulasi Antrian Reseller Pada Toko Kaelyn Collection**”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari penjabaran latar belakang yang menggambarkan situasi kerja yang ada pada Toko Kaelyn Collection, dapat disimpulkan bahwa waktu tunggu *reseller* yang bermasalah dikarenakan ramainya *reseller* mengantri dalam sistem

## **1.3 Batasan Masalah**

Terdapat batasan dari permasalahan dalam pelaksanaan penelitian yakni untuk meminimasi waktu tunggu *reseller* di Toko Kaelyn Collection dengan menggunakan *Multiple Channel Model*. Data yang diolah diambil pada periode Oktober 2020.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Menggunakan dasar latar belakang tersaji, peneliti telah melakukan perumusan masalah dari penelitian berupa:

1. Berapa waktu pelayanan, waktu *reseller* dalam sistem dan jumlah kasir pada Toko Kaelyn Collection yang optimal?
2. Berapa total biaya antrian apabila terdapat penambahan kasir yang optimal?

## **1.5 Tujuan Penelitian**

Pelaksanaan penelitian memiliki tujuan yang meliputi:

1. Untuk mengetahui berapa waktu pelayanan, waktu *reseller* dalam sistem, jumlah kasir yang optimal pada Toko Kaelyn Collection.
2. Untuk mengetahui berapa total biaya antrian apabila terdapat penambahan kasir yang optimal.

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1 Manfaat Praktis**

Ditujukan pada perusahaan, hasil dari pelaksanaan penelitian memiliki nilai guna sebagai masukan kepada pihak manajemen perusahaan dalam mengurangi waktu tunggu agar *reseller* tidak menunggu lama untuk mendapatkan barang pesanan.

### **1.6.2 Manfaat Teoritis**

1. Bagi pembaca, dapat digunakan untuk referensi penelitian mengenai minimasi waktu tunggu *reseller*.
2. Bagi penulis, dapat menambah wawasan serta pengaplikasian ilmu yang diperoleh selama masa kuliah.