

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada saat ini, kegiatan jasa harus berkembang menjadi lebih cepat dan lebih memuaskan. Hal ini dilakukan agar penyedia jasa dapat menjadi prioritas konsumn karena memberikan pelayanan yang memuaskan. Di dalam bisnis global, suatu perusahaan dengan keterbatasan sumber dayanya (dalam hal ini sumber daya manusia) harus dapat memaksimalkan fasilitasnya agar tidak menyebabkan antrian yang terjadi karena harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan jasa.

Antrian merupakan salah satu fenomena yang dapat dengan mudah kita jumpai. Beberapa contoh antrian adalah antrian saat membeli makanan, antrian saat membeli tiket, dan antrian saat menunggu dokter. Semua contoh antrian tersebut pada dasarnya dapat didesain dengan lebih efisien dengan menggunakan teori antrian (Yamit, 1993)

Penyebab dari antrian sendiri adalah konsumen yang datang secara acak dan pada waktu yang tidak tetep. Antrian juga dapat disebabkan oleh waktu yang dibutuhkan untuk melayani konsumen yang satu dengan yang lain berbeda-beda. Dari sebab itu dapat disimpulkan bahwa perbedaan dalam hal waktu kedatangan dan waktu pelayanan dapat menjadi penyebab antrian menjadi pendek maupun panjang, atau bahkan menjadi tidak ada antrian sama sekali (Krajewski, 1996)

Walaupun antrian merupakan fenomena yang sering kita temui dalam aktivitas sehari-hari, akan tetapi menunggu dalam antrian dapat menimbulkan perasaan bosan, serta dapat membuang waktu dari para penerima jasa. Sehingga kadang para calon penerima jasa akan berpindah ke penyedia jasa lainnya karena mengharapkan pelayanan yang lebih cepat dan memuaskan.

KFC merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa makanan cepat saji. Pada saat ini, KFC sendiri masih menjadi salah satu pilihan utama masyarakat untuk mendapatkan makanan cepat saji. Sebagai salah satu perusahaan penyedia makanan cepat saji, KFC dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan. Karena seperti jenis produknya sendiri, makanan cepat saji adalah makanan yang dapat dibeli dengan cepat karena sudah setengah diolah atau sudah diolah sepenuhnya terlebih dahulu.

KFC dari dulu sampai sekarang memegang peran penting sebagai tempat keluarga, kolega, maupun teman untuk makan dan berkumpul di waktu senggang. Para konsumen sendiri dapat menikmati apa saja, mulai dari makanan ringan (seperti salad) sampai makanan berat (seperti nasi putih, ayam goreng, dan burger). Selain kedua hal tersebut, KFC juga menawarkan beberapa variasi minuman yang tentu saja dibeli dan dinikmati oleh siapa saja karena memiliki variasi yang banyak.

Salah satu komponen penting yang ada di KFC adalah kasir. Kasir pada KFC sendiri berguna untuk mencatat pesanan, memberikan informasi pesanan kepada unit dapur (jika pesanan harus diolah terlebih dahulu),

mengambilkan pesanan, dan menerima uang dari konsumen. Itulah yang menjadi penyebab antrian karena semua konsumen memiliki jumlah dan jenis pesanan yang berbeda-beda.

Saat konsumen menunggu di dalam suatu antrian untuk mendapatkan pelayanan, maka keberadaan sistem antrian sendiri menjadi sangat diperlukan. Salah satu cara untuk membuat suatu sistem antrian optimal dengan mempelajari teori-teori antrian yang telah ada.

Jika seorang manajer telah memahami karakteristik dari sistem pelayanan, maka manajer tersebut dapat menyusun prosedur, kebijakan dan juga *layout* yang nantinya akan menghasilkan sistem pelayanan yang optimal.

Oleh sebab itu, penting untuk mengatur antrian di KFC Ambarukkmo Plaza agar tiap konsumen di dalam antrian tersebut dapat memperoleh pelayanan yang optimal. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis menyusun penelitian dengan judul : **Analisis Antrian Pada Pelayanan Jasa Makanan Cepat Saji Studi Kasus KFC Cabang Ambarukkmo Plaza Yogyakarta.**

1.2. Rumusan Masalah

Beberapa masalah yang akan dibahas di dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana karakteristik sistem pelayanan jasa makanan cepat saji di KFC Cabang Ambarukkmo Plaza?

2. Model antrian manakah yang dapat diterapkan pada sistem pelayanan di KFC Cabang Ambarukmo Plaza?
3. Berapakah rata-rata pelanggan yang datang pada saat jam sibuk?
4. Berapakah waktu pelayanan yang ideal menurut konsumen dari KFC Ambarukmo Plaza Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Menganalisis karakteristik sistem pelayanan jasa makanan cepat saji di KFC Cabang Ambarukmo Plaza
2. Menganalisis model antrian yang dapat diterapkan pada sistem pelayanan di KFC Cabang Ambarukmo Plaza
3. Menganalisis rata-rata pelanggan yang datang pada saat jam sibuk
4. Menganalisis waktu pelayanan yang ideal menurut konsumen dari KFC Ambarukmo Plaza Yogyakarta

1.4. Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya dilakukan di satu outlet yang kompetitornya berada di area yang sangat berdekatan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan dapat digunakan oleh pihak restoran untuk menentukan berapa jumlah kasir yang harus dibuka atau ditutup sehingga pelanggan akan

tertarik untuk datang ke restoran tersebut. Penelitian ini juga bisa digunakan oleh perusahaan untuk menjadi bahan pertimbangan, dalam membuat keputusan tentang sistem pelayanan yang optimal