

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kecepatan kinerja operasional merupakan kunci sukses dalam persaingan. Salah satu hal yang berpengaruh besar terhadap kecepatan pelayanan operasional adalah antrian.

Antrian dicirikan sebagai garis individu yang siap dilayani. Antrian biasanya terbentuk ketika terlalu banyak orang yang membutuhkan layanan atau fasilitas yang disediakan tidak memadai. Pelanggan menumpuk di fasilitas layanan ketika ada antrean panjang.

Kentucky Fried Chicken (KFC) Mega mall Manado yang terletak di kawasan Megamas Jl. Piere Tendean Sulawesi Utara merupakan sebuah jaringan restoran cepat saji yang mengkhususkan diri dalam hidangan ayam goreng. Sistem antriannya terdiri dari beberapa tahap, seperti tahap pemesanan, pembayaran, dan pengambilan makanan lokasi yang strategis dan juga mudah di temukan untuk dikunjungi karena KFC ini sendiri terletak di pusat perbelanjaan terbesar di Kota Manado

Pengamatan penulis menunjukkan bahwa antrian panjang terbentuk di kasir KFC mega mall Manado saat makan siang dan makan malam. Pelanggan harus menunggu kurang lebih 5 menit, dengan waktu kedatangan rata-rata setiap menit, dan jumlah pelanggan yang mengantri di kasir mencapai 7 pelanggan, membuat banyak pelanggan memilih restoran yang berbeda. Ini menunjukkan bahwa layanannya di bawah standar. Hal ini juga dikarenakan lokasi KFC Mega Mall yang berada di salah satu pusat perbelanjaan terbesar di Manado. Dari permasalahan diatas maka perlu dilakukan analisa terhadap sistem antrian yang ada di KFC mega mall Manado dengan metode simulasi sistem antrian untuk memahami dan mengoptimalkan sistem antrian tersebut.

Dengan melakukan perkiraan menggunakan model simulasi, dapat dievaluasi dengan baik bagaimana faktor-faktor seperti jumlah pelanggan, waktu

penampilan dan waktu perawatan pelanggan mempengaruhi waktu tunggu pelanggan dan kemampuan fungsional restoran. Strategi alternatif untuk mengelola sistem antrean juga dapat diuji menggunakan simulasi untuk membantu restoran cepat saji meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasionalnya. Diharapkan dengan memahami dan mengoptimalkan sistem antrian di restoran cepat saji, kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, dan efisiensi operasional restoran semuanya dapat ditingkatkan, serta kerugian yang dialami oleh pelanggan yang tidak melakukan pembelian makanan di restoran cepat saji KFC Mega Mall Manado. restoran makanan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks di atas, dapat dirumuskan permasalahan yang sedang terjadi saat ini:

- a. Bagaimana menentukan sistem antrian yang paling optimal pada sistem pelayanan yang ada di KFC Mega Mall Manado?
- b. Bagaimana bentuk model simulasi sistem tunggu yang optimal untuk sistem pelayanan KFC Mega Mall Manado saat ini ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana agar dapat merekomendasikan jumlah kasir yang dapat digunakan oleh KFC Mega Mall Manado untuk mengoptimalkan antrian :

1. Jam 11:00-12:00 WITA
2. Jam 12:00-13:00 WITA
3. Jam 13:00-14:00 WITA

1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini, manfaatnya adalah sebagai berikut:

1.4.1 Penulis :

- 1) Menerapkan ilmu yang didapat selama perkuliahan.

- 2) Tingkatkan pengalaman dengan meneliti masalah yang ada dalam kehidupan sehari-hari, kemudian menawarkan solusi dengan menggunakan pengetahuan yang didapat di pelajaran.
- 3) Menyelesaikan salah satu persyaratan gelar sarjana di Universitas Katolik De La Salle Manado, Fakultas Teknik, Program Diklat Teknik Industri.

1.4.2 Universitas

- 1) Dapat mengetahui sejauh mana kemampuan dari mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu yang diberikan dalam berbagai bidang untuk dapat membantu memecahkan suatu masalah dan menjadi bahan evaluasi bagi pihak universitas.
- 2) Dapat memberikan gambaran tentang kesiapan mahasiswa dalam menghadapi dunia kerja yang sebenarnya.

1.4.3 KFC Mega Mall Manado

- 1) Dapat Mengetahui Bagaimana model antrian pada bagian kasir
- 2) Hal ini diperhitungkan jika sistem pelayanan saat ini tidak optimal
- 3) Sebagai bagian dari upaya memenuhi banyak permintaan pelanggan akan pelayanan yang lebih baik.
- 4) Kinerja setiap karyawan dapat ditingkatkan menjadi lebih baik.

1.5 Batasan Masalah

Pendataan dilakukan di bagian kasir dan pendataan hanya dilakukan pada bulan Maret dan April 2023 pada hari Senin, Rabu, Kamis dan Jumat dari pukul 11.00 sampai 14.00 di WITA KFC Mega Mall Manado.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk lebih mengerti penelitian ini, maka secara sistematis bahan kajian dikelompokkan menjadi beberapa sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi landasan latar belakang masalah sebagai acuan dalam penelitian, batasan dan asumsi masalah, tujuan dan manfaat penulisan, serta metode penulisan yang menjelaskan secara singkat proses penulisan tugas akhir.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisikan tentang teori-teori dimana nantinya akan digunakan untuk membantu menyelesaikan penelitian teori antrian dan simulasi.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menjelaskan alur penyelesaian masalah dari tahap awal hingga akhir yang penulis temui selama penyusunan skripsi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai penerapan teori antrian dan simulasi dalam melakukan pengolahan data penelitian..

BAB V PENUTUP

Berisi kesimpulan dari pembahasan, tetapi juga saran penulis untuk orang-orang terkait sebagai objek penelitian, guna memperbaiki kekurangan yang ada dalam penulisan, tetapi juga untuk pengembangan lebih lanjut.

