

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Permintaan barang atau jasa pada masa – masa modern saat ini sangatlah tinggi. Permintaan yang tinggi tadi tentu akan mengakibatkan suatu masalah dalam sistem pelayanan baik dalam bidang jasa juga dalam bidang lainnya. Permintaan barang/jasa yang tinggi dan melebihi kemampuan pelayanan pasti akan mengakibatkan suatu antrian.

Proses antrian merupakan suatu proses dimana seorang pelanggan datang menuju suatu fasilitas pelayanan, dan selanjutnya menunggu pada barisan apabila seluruh pelayannya sibuk, dan setelah terlayani pelanggan akan meninggalkan fasilitas tersebut. Penyedia jasa sudah pasti tidak ingin melihat kepuasan pelanggannya berkurang hanya dikarenakan antrian yang cukup panjang.

Permasalahan ini akan menjadi fokus utama perusahaan yang bergerak di bidang pendistribusian barang. Dikarena mereka tidak ingin proses bongkar muat barang di gudang menjadi lambat dikarenakan antrian truk yang cukup panjang sehingga menyebabkan pelayanan menjadi tidak maksimal. Untuk mengurangi antrian truk yang cukup panjang maka penentuan jumlah *server* pelayanan dan jumlah tenaga kerja yang sesuai akan mengurangi waktu antri menjadi tidak begitu lama.

PT. Meroke Tetap Jaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang distributor pupuk dan memiliki banyak gudang yang terletak di beberapa daerah di Indonesia seperti Medan, Palembang, Pekanbaru, Jakarta, dan Surabaya. Salah satu gudang pemuatan terbesar terletak di Medan beralamat di Jl.pulau nusa barung No.6 KIM 1 Medan dan setiap harinya akan ada banyak sekali pemuatan oleh truk-truk pelanggan dari berbagai daerah yang meng-*order* pupuk. Gudang KIM 1 hanya memiliki 1 buah *server* (pelayanan) yang melakukan proses administrasi dan penimbangan. PT Meroke Tetap Jaya memiliki batas jam operasional sampai jam 5 sore, sedangkan pada jam tertentu dapat terjadi antrian

truk yang panjang. Dikarenakan seluruh truk yang akan masuk ataupun keluar harus ditimbang, baik yang tonase angkutannya sedikit maupun banyak. Selain jumlah *server* pelayanan yang terbatas, luas lahan parkir dan jalur keluar masuk gudang yang tidak terlalu lebar juga menyebabkan antrian dan lambatnya pergerakan keluar-masuk truk.

Oleh karena itu, agar masalah yang berkaitan dengan sistem antrian tersebut dapat diatasi peneliti bermaksud mengadakan penelitian yang berjudul **“Analisis Sistem Antrian Pemuatan Pupuk di PT Meroke Tetap Jaya”**. Dimana nantinya setelah penelitian dilakukan diharapkan dapat diketahui model antrian yang tepat dan efisien, dan mampu memberikan masukan dan ide sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada di latar belakang PT. Meroke Tetap Jaya, maka dapat disimpulkan rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem antrian yang ada di perusahaan PT. Meroke Tetap Jaya ?
2. Bagaimana laju kedatangan, laju pelayanan truck di PT. Meroke Tetap Jaya ?
3. Berapa lama waktu L_q , L_s , W_q , W_s ?
4. Berapa lama waktu pelayanan di setiap *phase* ?
5. Apakah sistem antrian di PT. Meroke Tetap Jaya sudah efisien ?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan guna untuk mengkaji mengenai keefisienan sistem PT. Meroke Tetap Jaya dan secara khusus bertujuan untuk :

1. Untuk menguji dan menganalisis sistem antrian yang ada di perusahaan PT. Meroke Tetap Jaya.
2. Untuk menguji dan menganalisis laju kedatangan, dan laju pelayanan truk di PT. Meroke Tetap Jaya.
3. Untuk menguji dan menganalisis lama waktu L_q , L_s , W_q , dan W_s .

4. Untuk menguji dan menganalisis lama waktu pelayanan di setiap *phase*.
5. Untuk menguji dan menganalisis sistem antrian di PT. Meroke Tetap Jaya sudah efisien.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan pada penelitian yang dilakukan di PT. Meroke tetap Jaya adalah

1. Pelayanan ini menggunakan disiplin FCFS (*First Come First Serve*) yang merupakan aturan dimana yang datang pertama yang akan dilayani duluan.
2. Penelitian ini hanya dilakukan di gudang KIM 1 PT. Meroke Tetap Jaya yang beralamat di JL. Pulau Nusa Barung NO.6
3. Pengumpulan data dilakukan di PT Meroke Tetap Jaya pada jam sibuk yaitu (08.00 - 17.00 WIB)

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat berguna :

1. Bagi Perusahaan
Sebagai tambahan informasi dan pertimbangan dalam menentukan keputusan.
2. Bagi Peneliti
Sumbangsih pemikiran untuk dunia akademik dan implementasi ilmu yang sudah dipelajari dari bangku kuliah.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Sebagai bahan referensi dalam pembuatan karya tulis ilmiah sesuai dengan topic/variabel yang diteliti.
4. Bagi Universitas Prima Indonesia
Untuk memperkaya bahan studi dan literatur yang ada di Universitas Prima Indonesia