

PENERAPAN PENDETEKSIAN MODEL ANTRIAN SEBAGAI UPAYA MENJAGA EFEKTIVITAS FASILITAS PELAYANAN KASIR PADA TOSERBA YOGYA GRAND KARAWANG

Dela Vida Rochani

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Sungkono

Universitas Buana Perjuangan Karawang

Korespondensi penulis: Mn20.delarochani@mhs.ubpkarawang.ac.id

sungkono@ubpkarawang.ac.id

Abstract. *This research was conducted at the Yogya Grand Karawang Department Store. Toserba Yogya is one of the supermarket malls in Karawang City with quite a large number of customers. Yogya Grand Karawang department store in serving consumers who are queuing to make payment transactions at the cashier so far requires a relatively long time so the queue becomes long. If the queue is long, the consumer will feel uncomfortable. Analysis using the queuing system of the aspiration level method shows that the number of cashiers at the Griya Yogya Grand Karawang Department Store must be added, namely from previously there was only service with 7 cashiers, to 12 cashiers during busy times, namely on Saturdays and Sundays from 17.00 until 21.00. The results of this study recommend to the Yogya Department Store to add 4 cashier services to 12, with the aim that customer service can be more effective.*

Keywords : *Queuing System, effective cashier.*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan di Toserba Yogya Grand Karawang. Toserba Yogya merupakan salah satu mall supermarket yang ada di Kota Karawang dengan jumlah pelanggan yang cukup banyak. Toserba Yogya Grand karawang dalam melayani konsumen yang mengantri untuk melakukan transaksi pembayaran di kasir selama ini memerlukan waktu yang relatif lama sehingga antrian menjadi panjang. Jika antrian panjang, akibatnya konsumen akan merasa tidak nyaman. Analisis dengan menggunakan sistem antrian metode tingkat aspirasi menunjukkan bahwa jumlah kasir di Toserba Griya Yogya Grand Karawang ini harus ditambah, yaitu dari yang semula hanya ada pelayanan dengan 7 kasir, menjadi 12 kasir pada waktu-waktu sibuk yaitu pada hari Sabtu dan Minggu dari pukul 17.00 hingga pukul 21.00. Hasil penelitian ini merekomendasikan kepada Toserba Yogya untuk menambah 4 pelayanan kasir menjadi 12, dengan tujuan agar pelayanan kepada pelanggan dapat lebih efektif.

Kata kunci : Sistem Antrian, Kasir yang efektif

LATAR BELAKANG

Salah satu kejadian yang mungkin paling sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari adalah antrian. Antrian sering kita jumpai dalam setiap kegiatan atau aktifitas kita. Antrian dapat terjadi dimanapun kita berada. Antrian dapat terjadi karena kemampuan layanan yang kurang dibandingkan dengan kebutuhan atas pelayanan tersebut. Hal ini menyebabkan seseorang menunggu untuk dilayani dan tidak dapat untuk langsung mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Dalam berbagai hal yang sering kita jumpai untuk mengurangi atau meminimalisir garis antrian, suatu pihak biasanya akan menambah fasilitas layanan. Namun, hal ini merupakan sesuatu yang belum tentu dikatakan efektif karena harus memperhitungkan faktor-faktor biaya didalamnya.

Mengantri dalam suatu garis tunggu masalah yang sering muncul adalah rasa tidak nyaman dari para pelanggan atau konsumen. Hal itu dikarenakan para pelanggan merasa jenuh dalam menunggu. Disamping itu banyak pula anggapan bahwa mengantri adalah hal yang sia-sia, karena hanya membuang-buang waktu pelanggan. Waktu yang dirasa cukup lama oleh pelanggan tersebut bisa terjadi karena para pelayan atau fasilitas pelayanan melakukan pelayanannya kepada satu pelanggan memerlukan waktu yang tidak sebentar pula. Dari hal tersebut tidak sedikit dari para pelanggan meninggalkan garis antrian yang telah disediakan. Oleh karena itu efisiensi waktu, serta penetapan sistem antrian yang tepat dapat mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Toserba Yogya merupakan salah satu ritel supermarket besar yang ada di Karawang. Hampir setiap hari yogya yang berada di karawang kota ini tidak pernah sepi dari para pengunjung. Produk-produk yang disediakan juga sangat bervariasi bukan hanya kebutuhan pokok namun ada juga produk-produk lain seperti elektronik, kebutuhan rumah tangga, kosmetik, dan lain sebagainya. Dengan kondisi yang mempunyai banyak konsumen dari berbagai kalangan dan usia. Hal tersebut mengharuskan yogya menyediakan fasilitas-fasilitas yang mendukung agar kenyamanan konsumen terjamin salah satunya dengan menyediakan kasir.

KAJIAN TEORITIS

Pengertian Efektivitas

Menurut (Bungkaes,2013) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan, dan prosedur dari organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “Efektivitas”. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan secara umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari bahasa inggris effective yang artinya berhasil atau segala sesuatu yang dilakukan dengan berhasil dan baik hal ini juga dapat diartikan : (1) ada efeknya, pengaruhnya, akibatnya, kesannya; (2) penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitiitas sehingga berhasil guna mencapai hasil yang optimal dan sesuai dengan target / tujuan.

Menurut (Gibson et.al. dalam Bungkaes,2013) efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, atau organisasi. Semakin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka semakin efektif dalam menilai mereka dilihat pengertian dari sudut pandang bidang perilaku keorganisasian maka dapat diidentifikasi tiga tingkatan analisis yaitu individu, kelompok dan organisasi dari ketiga tingkatan tersebut sejalan dengan tanggungjawab atas efektivitas individu, kelompok, atau organisasi.

Menurut Ravianto dalam (Masruri, 2014) efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran (output) sesuai dengan yang diharapkan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya maka dapat dikatakan efektif.

Kata Efektivitas berasal dari bahasa inggris, yaitu effective yang berarti berhasil, tepat atau manjur. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) definisi efektivitas adalah sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan.

Ada beberapa indikator efektivitas antara lain :

a) Ketetapan waktu

Susunan waktu yang tepat meghasilkan terciptanya efektivitas dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

b) Ketepatan Biaya

Terkait dengan manfaatnya, diperlukan perhitungan biaya yang sesuai, agar tidak kekurangan ataupun kelebihan dalam pembiayaan kegiatan tersebut.

c) Ketepatan Berpikir

Bekerja sama dalam menangani suatu kegiatan secara berpendapat dapat menghasilkan kerja sama serta hasil yang maksimal.

d) Ketepatan Sasaran

Menentukan sasaran yang tepat, sehingga kegiatan dapat menghasilkan manfaat yang tepat pula.

Pengertian Pelayanan

Menurut Freddy Rangkuti (2017:64) Pelayanan dapat diartikan sebagai kemudahan yang diberikan sehubungan dengan soal jual-beli barang atau jasa. Pelayanan dapat pula diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikam kepuasan terhadap langganan atau nasabah.

Pengertian pelayanan yang lebih terperinci diberikan oleh A.S Moenir dalam (Rangkuti 2017:83) Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.

Menurut H.N Casson dalam (Rangkuti 2017:83) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan yang dinyatakan atau dikerjakan untuk menyenangkan, mencari petunjuk, atau memberikan keuntungan pada pembeli dengan tujuan menciptakan good will atau nama baik, serta peningkatan penjualan dan pendapatan.

Indikator kualitas pelayanan terletak pada lima dimensi, yaitu sebagai berikut :

- a) Bukti fisik (tangibles)
- b) Reliabilitas (reliability)
- c) Daya tanggap (responsiveness)
- d) Jaminan (assurance)
- e) Empati (emphaty)

KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Kerangka pikir ini dibuat agar Optimalisasi pelayanan dapat berjalan secara optimal. Salah satu faktor penunjang adalah sistem antrian karena bahan baku merupakan salah satu fungsi untuk mengefektifkan kinerja serta memberikan pelayanan yang maksimal.

Untuk mengatasi kemacetan dalam antrian dapat menggunakan model antrian bagi pelanggan di sebuah supermarket dengan layanan eksponensial dan poisson dalam memperkirakan waktu kedatangan pelanggan atau konsumen. Sistem antrian dengan menggunakan alur ganda membuktikan bahwa sistem antrian dapat menciptakan stabilitas antara biaya peluang untuk optimalisasi biaya pelayanan dan biaya tunggu.

Suasana toko yang nyaman serta ditunjang dengan kualitas layanan yang baik, maka akan menciptakan hubungan yang kuat antara konsumen dengan perusahaan, akibat terpenuhinya harapan konsumen oleh perusahaan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Dari uraian tersebut maka dapat digambarkan kerangka pikir sebagai berikut :



HIPOTESIS

Hipotesis nol (H_0): Tidak ada perbedaan yang signifikan antara efektivitas pelayanan kasir sebelum dan setelah penerapan pendeteksian model antrian di Toserba Yogya Grand Karawang.

Hipotesis alternatif (H_a): Terdapat perbedaan yang signifikan antara efektivitas pelayanan kasir sebelum dan setelah penerapan pendeteksian model antrian di Toserba Yogya Grand Karawang.

Hipotesis dengan melakukan pengumpulan data efektivitas pelayanan kasir sebelum dan setelah penerapan pendeteksian model antrian di Toserba Yogya Grand Karawang, kemudian melakukan analisis statistik untuk menentukan apakah ada perbedaan yang signifikan antara kedua kelompok data tersebut.

METODE PENELITIAN

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif. Kegiatan survei lapangan dilakukan mahasiswa dengan turut serta dalam proses transaksi pada Toserba Yogya Grand Karawang, dalam pengamatan dengan merasakan langsung proses dan metode yang digunakan Toserba Yogya dalam melakukan transaksi.

Teknik pengumpulan data melalui wawancara kepada kepala bagian keuangan (internal control unit), Manajer perusahaan dan personalia. Dokumentasi dengan melihat dokumen-dokumen atau catatan-catatan perusahaan berupa sejarah perusahaan, bukti transaksi, buku-buku yang relevan. Untuk memperoleh data sekunder yang akan digunakan sebagai dasar pembahasan masalah yaitu dengan mempelajari teori, literatur dan jurnal dari Internet.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan pendeteksian model antrian adalah salah satu upaya untuk menjaga efektivitas fasilitas pelayanan kasir pada toserba Yogya Grand Karawang. Dalam hal ini, model antrian digunakan untuk memprediksi jumlah pelanggan yang akan datang ke kasir pada setiap waktu tertentu. Dengan memprediksi jumlah pelanggan yang datang, toserba dapat melakukan pengaturan antrian yang lebih efektif dan efisien, sehingga dapat mengurangi waktu tunggu pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan kasir. Dengan penerapan model antrian, toserba Yogya Grand Karawang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas fasilitas pelayanan kasir, mengurangi waktu tunggu pelanggan, dan meningkatkan kualitas layanan kasir. Selain itu, toserba juga dapat menggunakan data yang telah dikumpulkan untuk melakukan analisis lebih lanjut tentang pola perilaku pelanggan dan meningkatkan strategi pemasaran mereka.

KESIMPULAN

Dari penelitian yang telah dilaksanakan, dapat ditarik kesimpulan bahwa simulasi membuat kita dapat memperkirakan perilaku suatu sistem yang kita amati dengan menggunakan data hasil pengamatan yang dilakukan dalam waktu tertentu. Dengan data hasil pengamatan kita dapat memprediksi lalu memutuskan tindakan yang akan dilakukan.

Antrian merupakan suatu hal yang biasa terjadi jika kebutuhan akan suatu layanan melebihi kapasitas yang tersedia untuk melayani. Salah satu kegunaan teori antrian adalah membantu pengguna mengetahui kinerja kasir di supermarket. Hal tersebut akan membantu meningkatkan efisien kinerja kasir.

DAFTAR REFERENSI

- Bataona, B. L., Nyoko, A. E., & Nursiani, N. P. (2020). Analisis Sistem Antrian Dalam Optimalisasi Layanan Di Supermarket Hyperstore. *Journal of Management Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 12(2), 225-237.
- Perasetia, D. C. (2018). ANALISIS PENERAPAN TEORI ANTRIAN PADA SISTEM PEMBAYARAN SUPERMARKET "X" (Doctoral dissertation, Program Studi Manajemen SI Universitas Widyatama).
- Hardiyani, Rini. "Analisis Penerapan Teori Antrian Pada Sistem Pembayaran Supermarket Di Golden Market Jember." (2013).
- Kamila, R. (2021). *Peranan Frontliner dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Kantor Cabang Pembantu Indihiang* (Doctoral dissertation, Universitas Siliwangi).
- Bungkaes, H. R., Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). Hubungan efektivitas pengelolaan program raskin dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *Acta Diurna Komunikasi*, 2(2).