

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pertumbuhan manusia dari tahun ke tahun semakin bertambah, begitu juga dengan kemajuan jaman di segala sektor. Seiring dengan kemajuan jaman, maka sektor industri mengalami perkembangan yang pesat, terutama dengan lahirnya inovasi dan teknologi baru yang diterapkan dalam praktik bisnis baik barang maupun jasa, yang telah menuntut pengusaha untuk mencari peluang dan mencermati perkembangan pasar yang dinamis. Perkembangan pasar yang dinamis ini memicu perusahaan-perusahaan baru muncul dengan cepat, sehingga menuntut pengusaha bersaing membuat strategi-strategi yang jitu dalam segmen pasar agar perusahaan tidak ditinggalkan oleh pelanggan.

Menurut John D. Millet (2012) dalam buku *Management in the public service*, pengertian manajemen: “*The process of directing and facilitating the work of people organized in formal group to achieve a desired end*” (manajemen adalah proses pembimbingan dan pemberian fasilitas terhadap pekerjaan orang-orang yang terorganisir dalam kelompok formil untuk mencapai suatu tujuan yang dikehendaki). Pembagian manajemen dapat dilihat dari beberapa segi, salah satunya dari segi bidang, umumnya yang diketahui masyarakat adalah manajemen sumber daya manusia, manajemen pemasaran, manajemen keuangan, dan manajemen operasional. Salah satu ilmu manajemen yang mengajarkan tentang pembuatan strategi jitu dalam suatu perusahaan untuk mengolah secara optimal semua sumber daya menjadi berbagai barang dan jasa adalah manajemen operasional. Sumber daya disini bukan hanya sumber daya alam, tetapi juga sumber daya manusia, mesin, peralatan yang menjadi satu kesatuan dalam proses produksi yang menghasilkan nilai tambah bagi suatu produk dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan prima sangat perlu diterapkan pada suatu perusahaan agar tetap disukai pelanggan, karena pelayanan yang prima diharapkan dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan baik berupa barang maupun jasa. Perusahaan jasa merupakan unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa) dengan maksud meraih keuntungan. Akan tetapi, perusahaan jasa juga membutuhkan produk berwujud dalam menyelenggarakan kegiatan usahanya. Misalnya, perusahaan dalam bidang perbankan yang membutuhkan karyawan dalam melayani pelanggan untuk melakukan transaksi-transaksi perbankan yang dibutuhkan. Jasa itu tidak berwujud, tidak dapat diraba, dilihat, dikecap, didengar atau dicium namun kehadirannya dapat dirasakan. Kesan baik atau buruk pada suatu pelayanan jasa dapat dilihat dari segi kinerja para karyawannya dan jasa yang dihasilkan. Jasa secara spesifikasi harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga ia akan mendapatkan penilaian apakah telah sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan.

Sesuai dengan pertumbuhan penduduk yang semakin bertambah dari tahun ke tahun, menyebabkan peningkatan juga terhadap kebutuhan penduduk yang harus terpenuhi. Tanpa disadari untuk dapat memenuhi kebutuhan, fenomena antri bagi manusia sudah menjadi tradisi. Antrian adalah situasi barisan tunggu dimana jumlah kesatuan fisik (pendatang) sedang berusaha untuk menerima pelayanan dari fasilitas terbatas (pemberi layanan), sehingga pendatang harus menunggu beberapa waktu dalam barisan agar mendapatkan giliran untuk dilayani (Ma'arif dan Tanjung, 2003:119). Masalah antri bahkan sudah menjadi budaya yang sedikit merugikan bagi pihak yang antri ketika jumlah antriannya sangat panjang. Panjangnya antrian juga dapat menyebabkan ruangan menjadi penuh sehingga konsumen dapat mengurungkan niatnya untuk bertransaksi.

Dalam dunia usaha, bertambahnya konsumen berarti bertambah pula transaksi usaha yang menyebabkan jumlah antrian dan panjang antrian juga bertambah. Umumnya, tiap orang pernah mengalami peristiwa ini dalam hidupnya, karena antrian sudah menjadi bagian dari kehidupan setiap orang. Meskipun antri sudah menjadi hal yang biasa, dalam kondisi tertentu pelanggan

harus menunggu dalam waktu yang bervariasi: ada yang cukup lama, ada yang sebentar, dan ada pula yang terlalu lama sehingga menimbulkan keresahan. Para manajer dituntut untuk berfikir bagaimana cara agar konsumen tidak perlu menunggu lama, sehingga pemahaman mengenai teori antrian pun sangat dibutuhkan dalam mengambil keputusan mengenai model antrian yang paling tepat untuk menunjang kelancaran operasi perusahaan.

Di era modern ini, jumlah produksi kendaraan bermotor semakin meningkat, disebabkan oleh tingginya jumlah permintaan pelanggan setiap tahun. Semakin bertambahnya jumlah pelanggan kendaraan bermotor, maka kebutuhan pelanggan akan bahan bakar secara otomatis akan mengalami peningkatan. Hal ini karena hampir semua lapisan masyarakat membutuhkan sepeda motor sebagai sarana transportasi produktif, efektif, dan efisien saat berangkat kerja dan aktivitas harian. Pom bensin adalah sebutan umum masyarakat di beberapa daerah untuk tempat pengisian bahan bakar, dalam artian resmi pom bensin ini disebut dengan Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum atau SPBU.

SPBU Mastrib merupakan salah satu stasiun pengisian bahan bakar umum Kota Jember yang terletak di Jalan Mastrib Jember, dan SPBU ini mempunyai nama SPBU Mastrib Jember. SPBU Mastrib Jember menyediakan 2 fasilitas pengisian bahan bakar untuk pengendara motor, dengan jenis bahan bakar Pertamina dan Premium. Pada 2 fasilitas ini terdapat 4 jalur, diharapkan dapat mengurangi masalah antrian ketika pelanggan datang pada saat tertentu untuk memenuhi kebutuhannya. Namun, seiring dengan kemajuan jaman di segala sektor yang menyebabkan pengguna sepeda motor saat ini mengalami peningkatan dan keinginan pelanggan yang sama saat ingin memenuhi kebutuhan akan bahan bakar pada saat-saat tertentu dapat menyebabkan masalah antrian, karena jumlah fasilitas yang kurang untuk memenuhi pelayanan pelanggan. Akibat dari kurang optimalnya pelayanan pada antrian tersebut yaitu, terlihat beberapa konsumen merasa kurang nyaman karena antrian yang panjang.

Mencegah timbulnya antrian atau mengurangi antrian yang panjang adalah menggunakan cara, menganalisis sistem kebutuhan tenaga kerja SPBU Mastrib Jember dengan menerapkan teori *Full Time Equivalent (FTE)*. Analisis dapat

dilakukan dengan mengadakan penelitian dimana antrian yang panjang terjadi, bertujuan agar keputusan yang diambil dari hasil analisis dapat berlaku untuk berbagai kondisi pelayanan, sehingga analisis dapat memberikan masukan yang bermanfaat untuk menyelesaikan masalah dengan lebih optimal.

Berdasarkan penelitian mengenai penerapan teori antrian yang pernah dilakukan oleh Novela Sekar Sari (2013) dengan judul “Analisis Teori Antrian Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Gajah Mada Jember”, bahwa kinerja sistem pelayanan dengan 5 jalur fasilitas pada jam sibuk menjadi optimal. Jumlah pelanggan rata-rata dalam antrian, jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem, waktu rata-rata dalam antrian (dalam pelayanan), dan waktu rata-rata dalam sistem dapat menurun setelah dilakukan analisis menggunakan teori antrian tersebut.

Kesimpulan dapat ditarik dari penjelasan diatas alasan mengapa peneliti memilih SPBU Mastrib Jember yaitu karena SPBU Mastrib Jember bergerak dalam bidang jasa sehingga dapat diketahui kondisi sebelum dan sesudah penerapannya dengan begitu dapat diketahui pula manfaat yang diperoleh. SPBU Mastrib Jember juga ramai pelanggan karena letaknya yang berada di pusat kota, dan sering terjadi antrian pada jam-jam tertentu untuk mendapatkan pelayanan dari fasilitas SPBU Mastrib Jember.

1.2. Rumusan Masalah

Perumusan masalah merupakan salah satu tahap diantara sejumlah tahap penelitian yang memiliki kedudukan sangat penting dalam kegiatan penelitian. Tanpa perumusan masalah, suatu kegiatan penelitian akan menjadi sia-sia dan tidak akan membuahkan hasil apa-apa. Penelitian yang baik bagannya harus dimulai dari suatu masalah, sehingga peneliti dapat merumuskan masalahnya dan mengerti darimana harus dimulai, kemana harus pergi, dan dengan apa menyelesaikan masalah. Pada dasarnya penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah.

Permasalahan yang terjadi di SPBU Mastrib Jember, yaitu banyaknya jumlah pelanggan yang melakukan pengisian ulang bahan bakar umum akan

mempengaruhi jumlah kebutuhan pegawai yang akan. Dibutuhkan suatu sarana yang dapat menggambarkan kondisi sistem pelayanan di SPBU Mastrib Jember secara tepat. Berdasarkan masalah tersebut, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut.

1. Berapa jumlah pegawai yang optimal di SPBU Mastrib Jember ?
2. Bagaimana cara mengetahui kebutuhan tenaga kerja di SPBU Mastrib ?
3. Bagaimana cara membangun aplikasi Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja SPBU dengan Menggunakan Metode *Full Time Equivalent (FTE)*?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini dibatasi beberapa hal sebagai berikut :

1. Penelitian hanya berfokus pada kebutuhan ketenaga kerjaan yang terjadi pada SPBU Mastrib Jember pada jam-jam sibuk.
2. Penelitian ini adalah pengembangan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Novela Sekar Sari (2013) mengenai “Analisis Teori Antrian Pada Stasiun Pengisian Bahan Bakar Umum (SPBU) Gajah Mada Jember”.

1.4. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui jumlah pegawai yang optimal di SPBU Mastrib Jember.
2. Untuk mengetahui kebutuhan tenaga kerja di SPBU Mastrib Jember.
3. Untuk membangun aplikasi Analisis Kebutuhan Tenaga Kerja SPBU dengan Menggunakan Metode *Full Time Equivalent (FTE)*.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi banyak pihak, antara lain :

1. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai wacana untuk melakukan pengembangan dan penelitian selanjutnya terkait masalah kebutuhan tenaga kerja.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam penentuan kebijakan di masa yang akan datang sehingga dapat mengoptimalkan kinerja perusahaan dalam mencegah dan mengurangi terjadinya kekurangan tenaga kerja.

3. Bagi Peneliti

Dapat digunakan sebagai tambahan wawasan dan pengalaman tentang masalah kebutuhan tenaga kerja terhadap penerapan teori *Full Time Equivalent(FTE)* pada suatu perusahaan.