

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis makanan dan minuman saat ini sedang berkembang pesat, seiring dengan meningkatnya tren makanan cepat saji sebagai salah satu pilihan favorit konsumen. Makanan cepat saji didefinisikan sebagai makanan yang tersedia dalam waktu singkat, karena telah melalui proses pengolahan awal sebelum pesanan diterima. Setelah menerima pesanan, hanya dibutuhkan sedikit waktu untuk menyelesaikan proses pengolahan lanjutan hingga makanan siap disajikan. Kemudahan dalam pengemasan dan kepraktisan dalam penyajian membuat jenis makanan ini semakin diminati oleh berbagai kalangan.(Gatot et al., 2024).

Dalam persaingan bisnis makanan cepat saji yang semakin ketat, meningkatkan kualitas produk menjadi langkah penting untuk memenuhi keinginan pelanggan dan memastikan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan bisnis sekaligus sumber pendapatan yang sangat berharga bagi perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan terus terdorong untuk memberikan layanan terbaik demi menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Ketika pelanggan merasa dihargai dan puas, mereka cenderung kembali dan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, yang pada akhirnya akan mendukung pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis secara keseluruhan. (Firdaus & Andesta, 2023).

Salah satu usaha di bidang kuliner adalah Gerai Makan Mie Gacoan yang berada dibawah naungan PT. Mitra Bali Sukses. Gerai Makan mie gacoan ini juga dapat dikatakan cukup terkenal dikarenakan makanan yang enak dengan harga yang terjangkau juga mampu bersaing di pasar kuliner. Antrian panjang sering kali menjadi akibat dari popularitas Gerai Makan ini. Waktu tunggu dan antrian yang panjang dapat menurunkan kepuasan pelanggan dan, seiring waktu, berpotensi menurunkan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi awal, sistem antrian di Mie Gacoan Cabang Binjai menggunakan model *Single Channel Multi Phase* dengan satu kasir yang melayani pelanggan secara *First Come First Served* (FCFS). Antrian paling padat terjadi pada dua waktu utama yaitu makan siang (12.00–13.30) dan makan malam (19.00–20.30). Pada jam makan siang, antrian sangat panjang karena para pekerja dan pelajar keluar secara bersamaan pada jam istirahat. Sementara pada malam hari, antrian terjadi karena waktu tersebut merupakan peralihan dari jam pulang kerja ke waktu santai untuk makan malam. Waktu tunggu pelanggan terbagi menjadi dua fase, yaitu waktu di kasir (2–15 menit) dan waktu tunggu penyajian makanan (6–20 menit), sehingga total waktu tunggu mencapai 8–35 menit. Waktu tunggu yang lama menyebabkan rata-rata 10 orang meninggalkan antrian sehingga mie gacoan kehilangan kesempatan memperoleh keuntungan.

Untuk membantu mengatasi permasalahan ini penulis mencoba melakukan simulasi menggunakan *Software Arena* guna memetakan alur pelayanan dan mengevaluasi skenario perbaikan dengan penelitian yang berjudul “***Penentuan Fasilitas Pelayanan yang Optimal Dengan Pendekatan Simulasi Di Gerai Makan Mie Gacoan***”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang didapatkan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apa model antrian yang sesuai dan berapa jumlah fasilitas pelayanan yang optimal sehingga dapat mengurangi waktu dan meminimalisir biaya antrian?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah didapatkan tujuan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui model antrian yang cocok dan berapa jumlah fasilitas pelayanan yang optimal sehingga dapat mengurangi waktu dan meminimalisir biaya antrian.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian yang dapat di peroleh adalah dengan meningkatkan operasional gerai melalui pengurangan waktu tunggu dan panjang antrian, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi industri makanan cepat saji dalam mengelola antrian secara efektif, serta berkontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dengan menerapkan metode simulasi menggunakan *software* Arena.

## **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan di Gerai Makan Mie Gacoan yang terletak di Binjai, Sumatera Utara.
2. Pengamatan dilakukan selama 3 hari dari pukul 13:00 – 21:00 WIB.

## **1.6 Asumsi**

Adapun asumsi pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jumlah karyawan Gerai Makan Mie Gacoan tetap selama penelitian berlangsung.
2. Sistem kerja pada pelayanan Gerai Makan mie gacoan tidak mengalami perubahan apapun selama penelitian berlangsung.