

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Meningkatnya populasi dan semakin tingginya pengembangan sektor publik di pusat-pusat kota disertai meningkatnya kepemilikan kendaraan pribadi dan permintaan individu akan kemudahan bergerak dari satu tempat ke tempat lainnya.

Aktivitas-aktivitas di pusat kota yang tinggi akan berpengaruh terhadap tarikan pergerakan kendaraan yang besar pada jaringan jalan di sekitarnya. Aktivitas dalam suatu kota dapat diartikan sebagai pergerakan yang diciptakan karena faktor aksesibilitas dan fungsi guna lahan (Hartshorn, 1980). Wujud dari komponen-komponen aktivitas tersebut adalah pola tata guna lahan perkotaan dan sistem transportasi kota. Perkembangan struktur kota mempengaruhi munculnya simpul-simpul pusat kegiatan kota. Tumbuhnya pusat-pusat perdagangan dan jasa, sebagai zona tarikan pengunjung dengan menggunakan kendaraan pribadi akan berdampak pada tumbuhnya parkir (Tantawi, 2002).

Kebutuhan ruang parkir akan meningkat di suatu wilayah tertentu ketika populasi di wilayah tersebut sangat besar. Wilayah-wilayah dengan populasi besar biasanya terdapat di kota-kota besar, dikarenakan beragam dan lengkapnya fasilitas yang berada didalamnya sehingga individu dari wilayah dengan populasi kecil sering kali memanfaatkan hal tersebut dengan berbagai kepentingan. Hal ini akan berbanding lurus dengan meningkatnya kendaraan yang berlalu-lalang di

dalam kota. Hal ini menyebabkan permintaan akan ruang parkir meningkat, sedangkan penawaran yang ditawarkan tidak sebanding dengan permintaan tersebut.

Peningkatan akan ruang parkir harus diimbangi dengan peningkatan pelayanan akan ruang parkir itu sendiri. Meningkatkan pelayanan bukanlah hal yang mudah bagi suatu perusahaan karena pasti akan menambah biaya pengeluaran akibat adanya penambahan jumlah fasilitas pelayanan. Akan tetapi hal tersebut tidak dapat dijadikan alasan oleh pihak manajemen untuk dapat meningkatkan kinerja pelayanan mereka kepada pelanggan arena apabila fasilitas pelayanan yang diberikan kurang maka akan menimbulkan kekecewaan pada pelanggan dan tidak menutup kemungkinan jika dikemudian hari jumlah pelanggan yang dimiliki akan mengalami penurunan.

Salah satu fasilitas pelayanan yang harus ditingkatkan oleh manajemen adalah terkait dengan sistem antrian. Menurut Bronson (1982:308) “sistem antrian adalah suatu himpunan pelanggan, pelayanan dan suatu aturan yang mengatur kedatangan pada pelanggan dan pemroses masalahnya”, sedangkan menurut Heizer & Render (2008:418) “antrian adalah orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.” Menurut Ariani (2009:315) “antrian terjadi karena ketidak seimbangan antara permintaan pelayanan dan kapasitas sistem yang menyediakan pelayanan.” Ketidakseimbangan inilah yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen sebagai hal yang harus dibenahi karena hal ini memiliki pengaruh besar bagi kemajuan perusahaan.

Antrian merupakan sebuah kejadian yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, khususnya pada fasilitas parkir. Antrian yang panjang menyebabkan terjadinya waktu tunggu yang lama sehingga mengakibatkan pelanggan merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan perusahaan dan memungkinkan pelanggan akan memilih perusahaan lain yang dinilai mampu memenuhi harapan mereka. Jika hal itu terjadi dalam suatu perusahaan tanpa ada usaha perbaikan, maka bisa dipastikan perusahaan akan mengalami kerugian karena jumlah pelanggan yang dimiliki akan berkurang. Maka dari itu perusahaan diharapkan mampu menciptakan sistem antrian yang optimal sehingga dapat mencegah terjadinya waktu tunggu yang lama.

Apabila perusahaan dapat mencegah terjadinya waktu tunggu yang lama tentu hal ini akan memberikan keuntungan bagi pihak perusahaan maupun pelanggan. Bagi perusahaan, waktu tunggu yang cepat akan meningkatkan produktivitas bagi perusahaan karena memungkinkan terjadinya pelayanan yang lebih banyak pada waktu yang singkat. Bagi pelanggan, waktu tunggu yang cepat akan memberikan *value* karena dapat menjadikan pelanggan untuk bisa melakukan aktivitas produktif lainnya.

Menurut Penilaian QS World University (2015), Universitas Airlangga (UNAIR) merupakan universitas terbaik no 4 di Indonesia. Berdasarkan situs resmi UNAIR, saat ini UNAIR memiliki 13 fakultas dan 1 program pascasarjana dan memiliki 127 program studi (prodi) dari berbagai jenjang, meliputi program akademik, vokasi, dan spesialis. Berdasarkan data semester gasal 2009/2010 per

Oktober 2009, jumlah mahasiswa aktif UNAIR sebanyak 24.143 mahasiswa, yang terdistribusi pada semua program D3, S1, S2, S3 dan beberapa program spesialis.

Oleh karena itu, dari tahun ke tahun UNAIR mengalami peningkatan dalam hal penerimaan mahasiswa baru. Pada tahun 2014, UNAIR menerima lebih dari 7000 mahasiswa baru untuk seluruh fakultas dan tingkatan di UNAIR (Warta Unair, September 2014). Peningkatan penerimaan mahasiswa baru tidak diimbangi dengan jumlah mahasiswa yang keluar. Hal tersebut mengakibatkan semakin berkurangnya ruang parkir, khususnya di kampus B UNAIR yang memiliki paling banyak fakultas di UNAIR ini. Berikut ini adalah fakultas-fakultas yang berada di kampus B UNAIR, yaitu: Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Fakultas Hukum, Fakultas Farmasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Psikologi dan Fakultas Ilmu Budaya. Fokus penelitian ini berada di kampus B UNAIR, dikarenakan populasi dan mobilitas tertinggi berada di sini (Website resmi UNAIR, 2015). Lahan parkir mobil mahasiswa untuk kampus B UNAIR berpusat di depan masjid Nurruzaman dan di depan gedung Magister Manajemen, Akan tetapi, peneliti hanya berfokus pada parkir mobil di depan gedung Magister Manajemen karena merupakan lahan parkir yang paling besar dan masih terjadi masalah antrian pada parkir tersebut sedangkan lahan parkir yang lain tidak bermasalah.

Berdasarkan pengamatan langsung di area parkir kampus B UNAIR diketahui bahwa sistem antrian yang diterapkan masih menggunakan sistem manual dengan pengecekan KTM oleh petugas parkir. Menurut wawancara dengan Kasi Rumah Tangga Subbag Sarana & Prasarana luasan lahan parkir di

Depan Gedung Magister Manajemen sebesar 62 meter x 18 meter. Kapasitas antrian yang terbatas adalah salah satu yang menyebabkan timbulnya masalah antrian di parkir mobil mahasiswa. Penerapan kebijakan regulasi pun sudah diterapkan oleh pihak UNAIR, akan tetapi hal ini belum dapat membuat system antrian menjadi lebih baik. Kebijakan regulasi yang diterapkan adalah mahasiswa yang diperbolehkan membawa mobil ke area kampus hanya mahasiswa semester empat ke atas. Namun setelah kebijakan tersebut diterapkan juga belum dapat mengatasi masalah antrian parkir dalam area kampus B UNAIR. Setiap hari kondisi di pintu masuk parkir sangat padat pada waktu-waktu puncak kedatangan dengan kapasitas antrian yang hanya bisa memuat empat mobil saja, bahkan tidak jarang ada mobil yang mengantri hingga di jalan. Hal ini menyebabkan jumlah kedatangan pada waktu puncak yang semakin banyak melebihi kapasitas dari petugas parkir yang tersedia karena jumlah pintu masuk yang disediakan hanya ada satu saja.

Masalah lainnya yang ditemukan penulis adalah kurangnya konsistensi oleh petugas parkir, yakni masih banyaknya mobil non mahasiswa kampus B UNAIR yang dapat memasuki antrian sehingga banyak mobil mahasiswa kampus B UNAIR yang tidak dapat memasuki antrian atau terjadi penolakan oleh sistem antrian dikarenakan kapasitas antrian yang sedikit.

Dari berbagai fakta diatas, perlu dilakukan perbaikan terhadap system antrian pada parkir mobil mahasiswa. Salah satu cara untuk mengurangi masalah tersebut adalah dengan menganalisis bagaimana sistem antrian yang telah diterapkan pada pintu masuk parkir mobil mahasiswa. Sistem antrian yang tepat

bagi pintu masuk parkir mobil mahasiswa akan dapat mengurangi masalah antrian yang ada, sehingga perbaikan sistem antrian pintu masuk parkir saat ini akan mengefektifkan sistem antrian yang diterapkan pada pintu masuk parkir sehingga dapat mengurangi penolakan terhadap mobil mahasiswa kampus B UNAIR dan mengurangi mobil non mahasiswa dapat memasuki sistem.

Diagram *fishbone* atau disebut juga *cause and effect diagram* merupakan diagram yang menunjukkan penyebab dari sebuah kejadian yang spesifik. Diagram ini pertama kali diperkenalkan oleh Kaoru Ishikawa. Diagram *Fishbone* dari Ishikawa ini menjadi salah satu *tool* yang sangat populer dan dipakai di seluruh penjuru dunia dalam mengidentifikasi faktor penyebab masalah. Alasannya sederhana. Diagram *fishbone* tergolong praktis dalam memandu setiap tim untuk terus berpikir menemukan penyebab utama suatu permasalahan. Setelah jenis dan akar penyebab pemborosan dapat diidentifikasi, penulis dapat memberikan usulan atau saran perbaikan yang dapat digunakan perusahaan untuk mengurangi masalah antrian pada pintu masuk parkir.

Penentuan model antrian yang tepat sesuai dengan sistem operasi pintu masuk parkir dan tingkat kedatangan yang banyak pada waktu puncak bisa membantu pihak manajemen agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan tepat sasaran. Dengan mengetahui apa penyebab terjadinya masalah antrian maka pihak manajemen akan memberikan pelayanan optimal dan tepat sasaran kepada mobil mahasiswa kampus B UNAIR, maka akan dapat mengurangi kemacetan di jalan depan UNAIR dan dapat menampung lebih banyak mobil mahasiswa kampus B UNAIR. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

mengenai sistem antrian yang berjudul : “ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN ANTRIAN PADA PINTU MASUK PARKIR MOBIL MAHASISWA DI DEPAN GEDUNG MAGISTER MANAJEMEN KAMPUS B UNIVERSITAS AIRLANGGA”

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan atas latar belakang diatas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja sistem antrian pada pintu masuk parkir mobil mahasiswa di depan Gedung Magister Manajemen Kampus B Universitas Airlangga?
2. Apakah penyebab terjadinya masalah antrian pada pintu masuk parkir mobil mahasiswa di depan Gedung Magister Manajemen Kampus B Universitas Airlangga?
3. Bagaimanakah usulan perbaikan sistem antrian pada pintu masuk parkir mobil mahasiswa di depan Gedung Magister Manajemen Kampus B Universitas Airlangga?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kinerja sistem antrian pada pintu masuk parkir mobil mahasiswa di depan Gedung Magister Manajemen Kampus B Universitas Airlangga saat ini.

2. Mengidentifikasi penyebab masalah antrian pada pintu masuk parkir mobil mahasiswa di depan Gedung Magister Manajemen Kampus B Universitas Airlangga.
3. Memberikan usulan perbaikan pada sistem antrian pada pintu masuk parkir mobil mahasiswa di depan Gedung Magister Manajemen Kampus B Universitas Airlangga.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis, agar dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang manajemen operasi jasa serta dapat menerapkan dan khususnya dapat menambah pengetahuan penulis mengenai teori antrian.
2. Bagi pihak universitas, dapat dijadikan sebagai salah satu masukan dan bahan pertimbangan di masa yang akan datang bagi manajemen parkir mobil mahasiswa Kampus B Universitas Airlangga dalam rangka mengoptimalkan layanannya.
3. Bagi pihak lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan dapat dijadikan sebagai acuan apabila mengadakan penelitian serupa.

#### **1.5. Sistematika Skripsi**

Secara keseluruhan penelitian ini dibagi menjadi lima bab, yang masing-masing bab membahas tentang :

**BAB I : PENDAULUAN**

Bab ini berisi penjelasan atau gambaran secara umum mengenai latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

## BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang landasan teori pendukung yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan yang menjadi dasar atau landasan berfikir, yang sekiranya dapat dijadikan pedoman dalam pembahasan, penelitian sebelumnya, hipotesis, dan atau model analisis.

## BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu meliputi pendekatan penelitian yang digunakan, ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data yang dibutuhkan serta digunakan, prosedur pengumpulan data dan teknik analisis.

## BAB VI: HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan gambarann umum perusahaan, termasuk sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi, strategi yang diterapkan oleh perusahaan, serta membahas hasil yang di dapat

dari penelitian dan selanjutnya diuraikan dengan menggunakan teknik analisis yang telah dipilih.

## BAB V: SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang didapatkan dari hasil analisa penelitian teori-teori yang berkaitan dengan pokok permasalahan dan didasarkan dari pembahasan dan uraian pada bab-bab sebelumnya, serta memuat saran sebagai lternatif pemecahan yang dapat diterapkan pada perusahaan tersebut dan bagi peneliti berikutnya.