

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Roxy Supermarket adalah salah satu badan usaha yang ada di kabupaten Jember yang menyediakan beberapa produk salah satunya seperti beberapa jenis makanan ringan dan minuman, peralatan mandi dan lain sebagainya. Roxy Supermarket menghasilkan produk dan pelayanan yang memiliki kualitas tinggi. Selain itu Roxy Supermarket juga melakukan inovasi yaitu salah satunya peletakan dan tatanan produk sehingga konsumen dan pelanggan lebih mudah mencari, memilih, dan membeli produk tersebut.

Roxy Supermarket juga mengutamakan kepuasan konsumen dan pelanggan, sehingga konsumen dan pelanggan akan terasa nyaman dalam berbelanja dari segi harga, pelayanan, dan suasananya. Pelayanan di Roxy Supermarket terdapat 2 (dua) yaitu pelayanan *sales promotion girl* (SPG) dan pelayanan kasir. Pelayanan kasir Roxy Supermarket ini terkadang terlalu lama akibat banyaknya produk yang harus ditransaksi oleh kasir membuat para konsumen dan pelanggan yang mengantri tidak sabar untuk mengantri dilayani oleh kasir. Roxy Supermarket harus memperhatikan kenyamanan konsumen dan atau pelanggan salah satunya adalah antrian yang setiap harinya menimbulkan keluhan dari konsumen dan atau pelanggan ketika harus menunggu terlalu lama. Proses antrian merupakan suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan konsumen atau pelanggan pada suatu fasilitas, kemudian harus menunggu dalam suatu barisan atau antrian karena kasir sedang sibuk melayani konsumen dan atau pelanggan, akhirnya konsumen dan atau pelanggan meninggalkan sistem setelah dilayani, sedangkan sistem yang dimaksud yaitu himpunan konsumen, pelayanan, dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para konsumen dan pemrosesan masalah yang ada pada jalur antrian.

Konsumen dan atau pelanggan yang datang untuk mengantri dilayani difasilitasi 20 kasir, namun hanya 8 kasir yang dapat melayani. Rata-rata dalam 1-2 menit terdapat konsumen yang datang mengantri untuk segera dilayani, bahkan dalam 1-2 menit tersebut terdapat beberapa konsumen atau pelanggan yang datang

untuk mengantri dilayani oleh kasir secara bersamaan. Sedangkan rata-rata waktu pelayanan yang dibutuhkan kasir untuk melayani konsumen dan atau pelanggan 2-3 menit.

Berdasarkan latar belakang diatas terkait dengan berbagai model antrian dan tingkat keefektifan dan efisiensi pelayanan kasir terhadap konsumen dan atau pelanggan di bagian kasir Roxy Supermarket, peneliti tertarik untuk meneliti tentang efisiensi dan efektifitas pelayanan konsumen di bagian kasir dengan pendekatan Teori Atrian pada Roxy Supermarket Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas permasalahan yang akan di kaji adalah :

1. Bagaimana tingkat efisiensi sistem pelayanan konsumen yang diberikan oleh dibagian kasir Roxy Supermarket Jember.
2. Bagaimana tingkat efektifitas sistem pelayanan konsumen yang diberikan oleh dibagian kasir Roxy Supermarket Jember.

1.3 Tujuan

Tujuan penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tingkat efisiensi sistem pelayanan konsumen yang diberikan oleh dibagian kasir Roxy Supermarket Jember.
2. Untuk mengetahui tingkat efektifitas sistem pelayanan konsumen yang diberikan oleh dibagian kasir Roxy Supermarket Jember.

1.4 Manfaat

Berdasarkan tujuan yang telah diterapkan, maka dari penelitian ini dapat diharapkan:

1. Bagi pembaca dan peneliti lain
Sebagai sumber referensi bagi peneliti ulang dimasa yang akan datang.

2. Bagi lokasi penelitian
Sebagai bahan pertimbangan bagi Roxy Supermarket
3. Bagi penulis
Dapat memahami dan menambah ilmu pengetahuan dan wawasan.

1.5 Keterbatasan

1. Pengambilan data dilakukan pada sore hari sampai malam hari saja yaitu pada jam 18.00-21.00, oleh sebab itu terkait biaya pelayanan dan biaya menunggu hanya berlaku pada jam 18.00-21.00 saja.
2. Pengambilan data dilakukan hanya 14 hari saja,