

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Seiring perkembangan zaman penggunaan gas elpiji telah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari terutama di negara-negara berkembang. Penggunaan gas elpiji sebagai bahan bakar masak, pemanasan dan keperluan industri telah menjadi kebutuhan pokok untuk saat ini. Permintaan yang tinggi dari rumah tangga maupun industri mengakibatkan pasokan gas elpiji menjadi terbatas. Ditambah lagi dengan permasalahan distribusi seperti infrastruktur yang buruk, kesulitan logistik, atau kebijakan pemerintah yang tidak memadai. Hal-hal tersebut menyebabkan gas elpiji sempat mengalami beberapa kali terjadinya kelangkaan pasokan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga para konsumen harus antri untuk mendapatkannya. Menurut Nurhasana, dkk (2020) produk elpiji ini berada pada bidang ekonomi dan rumah tangga yang menyebabkan ketersediaan dan kelancaran distribusi elpiji dalam mengelola agar terciptanya kestabilan dalam harga dan stabilitas keamanan sosial.

Peningkatan kebutuhan yang semakin memuncak dan mengarah pada pemenuhan tuntutan yang harus dipenuhi para konsumen baik dari segi kuantitas maupun kualitas menyebabkan perusahaan harus terus berusaha meningkatkan pelayanan dan stabilitas untuk dapat terus berkembang dan berinovasi secara cepat dan tepat. Salah satunya yaitu yang paling utama dalam sebuah instalasi pelayanan langsung pengisian gas elpiji yang diharapkan secara optimal khususnya dari aspek waktu, jika mampu memingkatkan optimalisasi waktu

dalam pengisian gas elpiji maka bisa meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara umum.

Margaret (2016) Teori antrian merupakan sebuah bagian penting operasi dan juga bermanfaat di dalam dunia usaha karena masalah dunia usaha yang berkaitan dengan kedatangan akan terbantu dengan adanya teori antrian. Tujuan utama teori antrian adalah untuk mencapai keseimbangan pelayanan. Jika adanya tambahan fasilitas pelayanan yang diberikan maka dapat mencegah terjadinya sebuah antrian.

Tujuan sebenarnya dari teori antrian adalah meneliti kegiatan dari fasilitas pelayanan dalam rangkaian kondisi random dari suatu sistem antrian yang terjadi. Untuk itu pengukuran yang logis perlu ditinjau dari dua bagian yaitu berapa lama para pelanggan harus menunggu yang dalam hal ini diuraikan melalui waktu rata-rata yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk menunggu hingga mendapatkan pelayanan dan berapa persenkah dari waktu yang disediakan untuk memberikan pelayanan tersebut.

Nelpan (2014) terjadinya kelangkaan pada gas elpiji disebabkan oleh salah satu faktor yaitu keterlambatan distribusi elpiji dari terminal stasiun pengisian pengangkutan truk agen elpiji. Maka dari itu perlu menentukan jumlah sarana layanan distribusi yang optimal, dengan sarana layanan distribusi yang optimal maka pengisian dan penyaluran dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Pertimbangan penentuan jumlah optimum sarana layanan distribusi elpiji antara lain permintaan yang sangat besar baik dari kalangan industri dan rumah tangga, kapasitas sarana layanan dan distribusi yang saat terbatas sehingga menjadi

terhambatnya pendistribusian dari SPPBE yang menyebabkan meningkatnya kebutuhan elpiji.

Magfirah (2019) antrian yang sangat panjang dan terlalu lama akan dapat merugikan pihak yang membutuhkan layanan, karena banyak waktu yang terbuang selama menunggu. Disamping itu pihak SPPBE Tandem secara tidak langsung juga mengalami kerugian karena akan mengurangi efisiensi dan efektifitas kerja dan bahkan menimbulkan citra kurang baik pada para supir supir agen truk elpiji. Untuk mengatasi fenomena sistem antrian tersebut, pihak SPPBE Tandem menggunakan model antrian yang dapat membantu agar proses pengisian elpiji berjalan dengan optimal. Dengan memberikan pelayanan yang baik dan sesuai standar waktu yang telah ditentukan bahkan lebih cepat dari standar waktu yang ditetapkan maka dapat meminimalisasi ke optimalan waktu.

Antrian yang diterapkan SPPBE Tandem, secara tidak langsung dapat meningkatkan sistem pelayanan karena sekaligus SPPBE Tandem menunjukkan keseriusan juga profesionalitas dalam menangani para supir-supir agen truk elpiji dalam menunggu antrian, dan dapat memberikan kepuasan layanan serta kenyamanan kepada masyarakat.

SPPBE Tandem, adalah salah satu depot bagian Elpiji yang terdapat di Sumatera Utara yang merupakan salah satu KSO PT. Pertamina (Persero) yang dikelola PT. Patra Trading Tandem Sumatera Utara. SPPBE Tandem ini salah satu SPPBE Tandem khusus Kerjasama Operasional (KSO) Pertamina ke anak Perusahaan, SPPBE Tandem merupakan satu-satunya yang ada di Sumatera Utara. SPPBE sendiri adalah kepanjangan dari stasiun pengisian penyaluran bahan bakar.

elpiji. Selain menjadi pengisian dan penyaluran elpiji terdapat juga kegiatan-kegiatan lain yang terkait di dalamnya seperti pada bidang jasa pelayanan, misalnya tempat pengaduan pelanggan. SPPBE Tandem melayani agen elpiji yang berasal dari daerah Kota Binjai dan Kabupaten Langkat.

SPPBE Tandem dalam operasionalnya, melayani agen elpiji sebanyak 14 agen, dengan nama agen sebagai berikut:

**Tabel 1.1 : Nama Agen Elpiji, Wilayah dan Kouta Pada SPPBE Tandem**

No	Nama PT / Agen	Wilayah Pemasaran	Kuota / Bulan (26 Hari)
1.	PT. Tanah Tinggi Binjai	Binjai	14, 560
2.	PT. Bahma Putra Mandiri	Binjai	43, 680
3.	PT. Elite Pertama Gasindo	Binjai	29, 120
4.	PT. Bahma Putra Mandiri Sejahtera	Binjai	29, 120
5.	PT. Elite Pertama Gasindo	Binjai	29,120
6.	PT. Mujur Jaya Elpiji	Binjai	14, 560
7.	PT. Berkah Makmur Langkat Sejahtera	Langkat	14, 560
8.	PT. Sarwaguna Inti Sedayu	Langkat	14, 560
9.	PT. Gas Andalan Sejadad	Langkat	29, 120
10.	PT. Telaga Adil	Langkat	29, 120
11.	PT. Sinar Petro Triga Utama	Langkat	29, 120
12.	PT. Efespepebe Elpiji Nusantara	Langkat	29, 120
13.	PT. Samyu Bumi Persada	Binjai – Langkat	72, 800
14.	PT. Samyu Bumi Pertiwi	Binjai – langkat	58, 240

Sumber: SPPBE Tandem, (diolah, 2023)

Seiring berjalannya waktu kebutuhan elpiji yang dibutuhkan semakin meningkat, serta bertambahnya jumlah truk agen yang mengangkut elpiji dari SPPBE ke wilayah pemasaran hal ini akan meningkatkan jumlah antrian truk pengangkut tersebut. Karena pengisian truk agen elpiji merupakan salah satu hal penting dalam meningkatkan waktu pelayanan. Setiap hari SPPBE Tandem, melayani kurang lebih 30 truk agen per hari, dari beberapa agen elpiji tersebut diatas. Waktu pengisian elpiji yang dibutuhkan untuk satu truk mulai dari masuk

sampai dengan keluar mencapai rata-rata 30 menit untuk meningkatkan waktu pelayanan yang lebih optimal perlu melakukan kegiatan tentang sistem antrian pada SPPBE Tandem.

Berdasarkan pra *survey* pendahuluan dilakukan wawancara kepada para supir truk agen elpiji. Wawancara dilakukan kepada 10 supir truk agen elpiji, diperoleh bahwasannya waktu tunggu mereka dari waktu masuk sampai dengan keluar masih *relative* lama, berkisar 22-65 menit. Dengan lamanya pelayanan yang diberikan maka akan menghambat para supir truk agen elpiji untuk mendistribusikan gas elpiji kepada masyarakat.

Dari pernyataan diatas, dengan menyadari pentingnya pelayanan dan pengoptimalan waktu yang lebih baik kepada truk agen elpiji maka perlu adanya perbaikan kinerja dari proses pelayanan. Studi ini akan membahas dan mencari solusi yang dihadapi pada SPPBE Tandem, yang telah berkerjasama Operasional (KSO) PT. Pertamina (Persero) yang dikelola PT. Patra Trading Tandem, Sumatera Utara. serta mencari berapa rata-rata pengoptimalan waktu selama pengisian di terminal elpiji agar pelayanan yang diberikan SPPBE Tandem lebih efektif.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada SPPBE Tandem, KSO PT. Pertamina (Persero) yang Dikelolah PT. Patra Trading Tandem, Sumatera Utara”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Perumusan masalah ini adalah, “Bagaimana Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada SPPBE Tandem, KSO PT. Pertamina (Persero) Yang Dikelolah PT. Patra Trading Tandem, Sumatera Utara”.

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah “Untuk mengetahui Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Pelayanan Pada SPPBE Tandem, KSO PT. Pertamina (Persero) yang Dikelolah PT. Patra Trading Tandem, Sumatera Utara”.

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat atau kegunaan penelitian ini, yaitu:

### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan salah satu usaha yang dilakukan peneliti untuk meningkatkan wawasan dan kemampuan menganalisa sistem antrian dalam meningkatkan pelayanan pada SPPBE Tandem, KSO PT. Pertamina (Persero) yang dikelola PT. Patra Trading Tandem, Sumatera Utara.

### **2. Bagi Peneliti Lain**

Penelitian ini diharapkan mampu menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mendalami masalah mengenai analisis sistem antrian dalam meningkatkan pelayanan pada SPPBE Tandem, KSO PT. Pertamina (Persero) yang dikelola PT. Patra Trading Tandem, Sumatera Utara.