

Analisis Sistem Antrian Pada Umkm Kedai Beansnomo Coffe Dalam Upaya
Peningkatan Efisiensi Pelayanan

¹Nike Marianti, ²Anggi Erviyanti, ³Cindi Pratiwi, ⁴Khoirunisa Dasopang,
⁵Irmayanti Ritonga

^{1,2,3,4,5}Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Labuhanbatu

Email : 1nikemarianti61@gmail.com, 2anggitidur@gmail.com,
3cindipratiwi2000@gmail.com, 4nisadasopang2023@gmail.com,
5irmayantiritonga2@gmail.com

Corresponding Author : nikemarianti61@gmail.com

Abstract

The aim of the research is to analyze the Queuing System at the UMKM BEANSNOMO COFFE Shop in an effort to increase service efficiency. This research method conducted direct interviews with the owner and used non-probability sample determination. The research results obtained were that the Beansnomo Coffee Shop uses an unlimited population arrival system, with queuing discipline referring to the First-In, First-Out discipline rules. (FIFO) is the most common queue where customers who arrive first (arrive) are served first (leave). With professional treatment, service efficiency can be increased. Based on the results of the respondent table, it can be seen that men are more interested in coffee lovers than women, both young and old. This research can still be developed, so it is recommended for future researchers to use other methods for comparison.

Keyword: Coffee, Improvement, Service Efficiency, Queuing System Method.

1. **Pendahuluan**

Nongkrong di kedai kopi kini menjadi sesuatu yang sering dijumpai di kota-kota besar. Fenomena ini erat kaitannya dengan berbagai kalangan, baik kalangan atas maupun menengah, dengan rentang usia remaja hingga dewasa. Bahkan, minum kopi menjadi sebuah ritual wajib bagi sekelompok orang dan sudah menciptakan gaya hidup "No coffee, no workee". Fenomena munculnya berbagai Coffee Shop di Indonesia memang sedang booming dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini terlihat dari peningkatan signifikan jumlah kedai kopi dalam beberapa tahun terakhir serta konsumsi kopi dalam negeri. Jumlah kedai kopi di Indonesia meningkat tiga kali lipat dari 1.083 gerai pada 2016, menjadi lebih dari 2.937 gerai pada 2019, dan angka tersebut akan terus bertambah. Dengan jumlah gerai yang ada saat ini, Toffin memperkirakan total keuntungan Coffee Shop di Indonesia mencapai Rp 4,8 Triliun. Berdasarkan data yang kami ketahui kedai kopi di Rantauprapat mencapai 150 kedai, secara prospek kedai kopi di Rantauprapat pertumbuhannya sangat luar biasa sejajar dengan perkembangan konsumsi kopi di Indonesia yang terus meningkat. Dari data tersebut, mengindikasikan bahwa banyak kemunculan-kemunculan kedai kopi baru di Rantauprapat. Dua tahun belakangan ini kedai kopi tidak lagi sekedar menawarkan racikan dan sajian kopi khasnya saja melainkan makanan juga. Konsep kedai kopi yang unik bertema alam terbuka dengan suasana relaksasi juga menjadi daya pikat tersendiri. Hal-hal mengenai konsep kedai kopi adalah penguatan bagi pemilik kedai kopi dalam

rangka optimalisasi pelayanan yang berkualitas dan efisien (Yosep, 2018). Pada era modern ini, perkembangan usaha kuliner terutama kedai kopi dalam dunia pecinta kopi terus mengalami peningkatan yang sangat pesat. Persainagan antar usaha kuliner pun tak dapat dihindari. Agar tetap bertahan dalam era kompetisi ini, usaha kedai kopi ini harus berupaya mengoptimalkan hasil produksinya dan terus meningkatkan efisiensi pelayanan dengan baik. Upaya peningkatan efisiensi pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mempertahankan suatu usaha. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi peningkatan efisiensi pelayanan, seperti sumber daya manusia, kesadaran, aturan, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Dengan demikian suatu usaha kuliner kedai kopi harus mampu memaksimalkan sumber daya yang ada. Metode atau cara yang digunakan di dalam usaha kedai Beansnomo coffe juga sangat berpengaruh besar terhadap kelancaran produksi dan tingkat pelanggan yang berkunjung. Untuk dapat mengupayakan peningkatan efisiensi pelayanan usaha Beansnomo coffe, akan digunakan metode antrian dengan pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan instrumen penelitian berupa kuesioner kepada calon responden, melalui wawancara langsung dengan pemilik Beansnomo Coffe yang berada di daerah Rantauprapat. Selanjutnya data diolah dengan menggunakan tabel profil responden. Hasil yang diharapkan dari penelitian ini adalah dapat mengoptimalkan antrian pelanggan kedai Beansnomo Coffe, Berharap sistem ini berguna untuk membantu dan mengatur antrian pelanggan dengan lebih efektif dan efisien sehingga memungkinkan setiap pelanggan yang datang ke tempat mendapatkan layanan yang mereka inginkan dengan mudah dan baik.

2. Landasan Teori Sistem Antrian

Teori antrian pertama kali diperkenalkan pada tahun 1909 oleh A.K Erlang. Sistem antrian dapat sebagai kedatangan pelanggan untuk suatu pelayanan, menunggu untuk mendapatkan pelayanan, dan meninggalkan sistem setelah mendapat pelayanan. Menurut Ma'arif dan Tanjung (2015) 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.

Berdasarkan definisi ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa antrian merupakan kumpulan pengetahuan mengenai lini tunggu (waiting-line/queue) barang ataupun orang (customers) atau klien yang menunggu dalam sistem untuk mendapatkan pelayanan sehingga sistem antrian bagian penting operasi dan juga alat-alat yang sangat berharga bagi manajer operasi.

Tujuan Dari Sistem Antrian

Tujuan dari sistem antrian adalah mencapai keseimbangan ongkos pelayanan yang disebabkan oleh adanya waktu menunggu tersebut (Jacobs & Chase, 2015). Menurut Murdifi dan Mahmud (2014) teori antrian berguna untuk mengukur keefektifan sistem secara cepat dan secara garis besar dengan melihat beberapa indikator pelayanan yang penting. Teori antrian bertujuan untuk meminimumkan sekaligus dua jenis biaya yaitu biaya langsung untuk menyediakan pelayanan dan biaya individu yang menunggu untuk memperoleh layanan (Siswanto, 2007).

Berdasarkan uraian para ahli terkait tujuan sistem antrian, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan teori antrian adalah untuk mengukur efektifitas sistem secara cepat dalam keseimbangan ongkos pelayanan yang disebabkan oleh adanya waktu tunggu dari beberapa indikator pelayanan serta ada dua jenis biaya langsung dan biaya individu.

Kualitas Pelayanan

Menurut Abdullah dan Tantri (2019) kualitas layanan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik suatu barang atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan maupun yang tersirat. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan untuk dapat memenuhi harapan konsumennya.

Menurut Fandy Tjiptono (2017: 180) mendefinisikan kualitas pelayanan atau kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Efisiensi Pelayanan

Efisiensi merupakan memaksimalkan hasil dari sebuah pekerjaan dengan sedikit sumber daya berupa dana, tenaga, atau waktu. Melihat dari pengertian tersebut, dalam hal ini berarti semakin sedikit sumber daya atau dana yang digunakan dalam suatu usaha atau proses, maka akan dikatakan semakin efisien. Efisiensi pelayanan adalah kemampuan dalam menentukan jumlah sumber daya (fasilitas) pelayanan yang digunakan dengan tepat tanpa mengurangi kualitas dari pelayanan itu sendiri (Aminuddin, 2005). Menurut Dwiyanto (2008) efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan dapat menyediakan input pelayanan, seperti biaya dan waktu pelayanan yang meningkatkan penggunaan jasa.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi atau produktivitas adalah tenaga kerja, modal perusahaan, manajemen, dan kewirausahaan. Kunci peningkatan efisiensi sering terdapat dalam perbaikan permasalahan kualitas dan dalam penjadwalan, pelatihan, dan pemeliharaan yang efektif (Kosasih, 2009).

3. Metode Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua metode, yaitu metode yang pertama yaitu dengan melakukan wawancara langsung terhadap pemilik (*Owner*) kedai Beansnomo Coffe, mengamati secara langsung ke kedai Beansnomo coffe dengan tujuan untuk mengetahui secara langsung masalah antrian pelanggan yang terjadi. Metode kedua yaitu menggunakan penentuan sampel yang digunakan adalah non probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Pengumpulan data yang digunakan adalah survei dengan menyebarkan instrumen penelitian berupa kuesioner kepada calon responden. Ada beberapa alternatif yang akan digunakan untuk pengumpulan data, yaitu kuesioner dalam penelitian ini dikirim secara langsung oleh peneliti berupa hardcopy kepada manajer kedai kopi dan jika mereka tidak bersedia secara langsung, maka kuesioner akan dikirim melalui e-mail atau dalam bentuk Google Form. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Selain itu pengumpulan data juga dengan mencari bahan-bahan

penelitian dari buku, situs-situs internet, dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan upaya peningkatan efisiensi pelayanan.

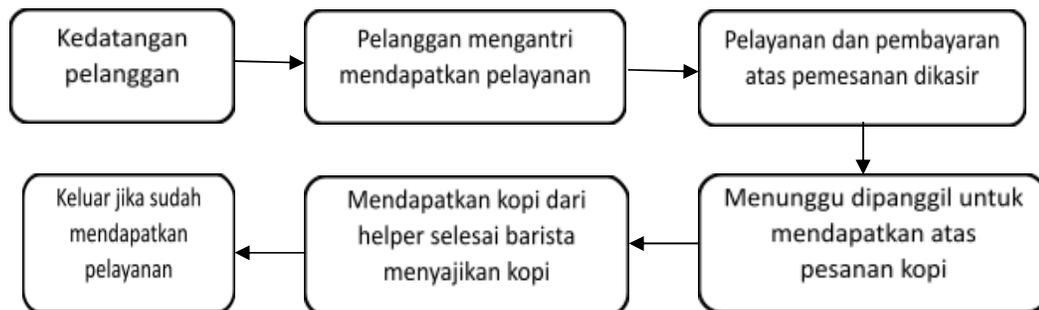
Tabel 1. Kajian Terdahulu

VARIABEL		DIMENSI	INDIKATOR	SUMBER
Kinerja bisnis (Y)	Y ₁	Produktifitas perusahaan		Putri <i>et al.</i> (2016); Wulandari (2013)
	Y ₂	target pasar		
	Y ₃	tingkat pertumbuhan		
	Y ₄	pendapatan profitabilitas		
Orientasi pasar (X)	X ₁	orientasi pesaing	<ul style="list-style-type: none"> - Reaktif terhadap tindakan kompetitif - Melakukan diskusi strategi pesaing 	Afsharghasemi <i>et al.</i> (2013); Liu <i>et al.</i> (2013)
	X ₂	Orientasi pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki keunggulan bersaing - Mengetahui kelebihan produk 	
	X ₃	Koordinasi antar fungsional	<ul style="list-style-type: none"> - Memantau komitmen pelanggan - Mengerti kebutuhan pelanggan - Layanan purna jual - Desiminasi informasi pasar - Memberi dukungan kepada SDM - Membentuk strategi dan kordinasi - Berkomitmen 	

Inovasi produk (M)	M ₁	Menciptakan dan mengembangkan ide baru		Cahyo & harjanti (2013); Titahena <i>et al.</i> (2012).
	M ₂	Epenambahan bahan baku pada produk		
	M ₃	Pengembangan kualitas produk		
	M ₄	Pengembangan kemasan produk		

4. Hasil dan Pembahasan

Sistem Antrian Pada Kedai Beansnomo Coffe Kopi –Sumatra Utara mulai beroperasi mulai jam 11:00-00:00 WIB setiap harinya. Antrian pada Kedai Beansnomo Coffe ini menggunakan sistem kedatangan populasi yang tidak terbatas, dengan disiplin antrian mengacu pada aturan disiplin First-In,First-Out (FIFO) sebuah antrian yang paling umum dimana pelanggan yang lebih dulu datang (sampai), lebih dulu dilayani (keluar). Sistem antrian pada kedai Beansnomo Coffe adalah sistem antrian dengan pelayanan lebih dari satu server (kasir) dan pelayanan selanjutnya dengan pelayanan barista. Alur proses pelayanan pada pelanggan, yaitu :



Gambar 1. Alur Pelayanan Kedai Beansnomo Coffe-Sumatra Utara

Berdasarkan beberapa proses pelayanan di atas, pelayanan yang membutuhkan waktu cukup lama terjadi pada saat menunggu dalam antrian untuk mendapatkan pelayanan. Hal tersebut disebabkan oleh lamanya pelayanan kasir untuk pemesanan pelanggan dan saat menunggu dipanggil untuk mendapatkan setelah pesanan kopi. Barista menyajikan kopi dengan tahapan racikan kopinya.

Tabel 2. Profil Responden

no	Variabel	Klasifikasi	Jumlah (orang)	Presentasi (%)
1	Jenis kelamin	Laki-laki	46	83.6
		Perempuan	9	16.4
		Total	55	100
2	Usia	20-24 tahun	12	21.8
		25-29 tahun	25	45.5
		30-34 tahun	10	18.2

		35-39 tahun	7	12.7
		>39 tahun	1	1.8
		total	55	100
3	Rata-rata pengunjung tiap minggu	<50 orang	2	3.6
		50-74 orang	4	7.3
		75-100 orang	28	50.9
		>100 orang	21	38.2
		Total	55	100
4	Rata-rata penghasilan perbulan	<Rp 2 juta	0	0
		Rp 2 juta s/d Rp 4juta	2	3.6
		Rp 4 juta s/d Rp 6 juta	23	41.8
		Rp 6 juta lebih	30	54.6
		Total	55	100

Jumlah responden yang terpilih sebanyak 55 orang pemilik atau manajer kedai kopi di Kota Rantauprapat dan Kabupaten. Profil responden dilihat dari 4 variabel, yaitu jenis kelamin responden, usia, rata-rata pengunjung yang berkunjung ke kedai kopi tiap minggu dan penghasilan perbulan kedai kopi.

Variabel kedua yaitu usia yang menunjukkan sebagian besar responden berusia kisaran 25-29 tahun dengan presentase 45,5 persen, sedangkan untuk usia yang terendah adalah > 39 tahun dengan presentase 1,8 persen. Hal ini menunjukkan bahwa responden didominasi oleh anak muda berusia 25-29 tahun. Variabel ketiga yaitu pengunjung yang menunjukkan sebagian besar kedai kopi mendapat pengunjung rata-rata 75-100 orang dengan presentase 50,9 persen, sedangkan rata-rata pengunjung terendah adalah < 50 orang dengan presentase 3,6 persen. Variabel keempat yaitu penghasilan yang menunjukkan sebagian besar kedai kopi memiliki penghasilan rata-rata per bulan sebesar Rp 6 juta atau lebih dengan presentase 54,6 persen, sedangkan untuk penghasilan yang terendah adalah Rp 2 juta s/d Rp 4 juta tahun dengan presentase 3,6 persen.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yakni ruang lingkup penelitian ini hanya di wilayah Kota Rantauprapat dan Kabupaten Labuhan Batu, sehingga jumlah sampel yang ada sangat terbatas dan hasil penelitian tidak dapat digeneralisasi di luar wilayah Kota Rantauprapat dan Kabupaten Labuhan Batu. Penelitian ini hanya dilakukan dalam jangka waktu tertentu (cross-section), sedangkan kebutuhan dan lingkungan bersifat dinamis, sehingga penelitian ini perlu dikembangkan kembali di masa mendatang.

Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ahimbisibwe et al. (2013); Ciptaningrum (2019); Darwis & Utama (2020); Hortinha et al. (2011); Jyoti & Sharm (2012); Kazakov (2016); Pramesti & Giantari (2016); Satwika & Dewi (2018) yang menunjukkan bahwa orientasi pasar berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja bisnis.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Simpulan yang dapat diambil oleh peneliti berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adalah Kedai Beansnomo Coffe menggunakan sistem kedatangan populasi yang tidak terbatas, dengan disiplin antrian mengacu pada aturan disiplin First-In,First-Out (FIFO) sebuah antrian yang paling umum dimana pelanggan yang lebih dulu datang (sampai), lebih dulu dilayani (keluar). Dengan adanya perlakuan secara profesional, maka dapat diperoleh tingkat efisiensi yang meningkat. Berdasarkan hasil tabel responden dapat dilihat bahwa pecinta kopi lebih banyak diminati oleh laki-laki di bandingkan perempuan baik usia muda hingga tua.

Saran

Penelitian ini masi dapat dikembangkan, sehingga disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan metode lain untuk bahan perbandingan.

6. Daftar Pustaka

- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia email: amaradyah17@gmail.com E-Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2, 2022 : 318-337
DOI: <https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2022.v11.i02.p06>
- Gross, D., et al. (2008). Fundamentals of Queueing theory Fourth Edition. Hoboken: John Willey & Sons
- Hanafiah. (2019). Analisis Sistem Antrian Guna Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Register Pada Puskesmas Mekarwangi Bogor. Fakultas Ekonomi. Universitas Pakuan Bogor.
- Hardiansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implikasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Manajemen Universitas Udayana, 7(3), 1481–1509.
<https://doi.org/10.24843/EJMUNUD.2018.v7.i03.p13>
- Musyiroh. (2021). Analisis Sistem Antrian pada UMKM KEDAI KOPI DAONG - BOGOR dalam upaya Peningkatan Efisiensi Pelayanan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Pakuan.
- Sofjan, A. (2012). Manajemen Pemasaran (dalam konsep dan strategi). Jakarta: Rajawali Grafindo.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D). Alfabeta.
- Titahena, D. A., Syukur, A., & Utomo, D. (2012). Analisis Pengaruh Orientasi Pasar, Inovasi dan Orientasi Kewirausahaan terhadap Kinerja Pemasaran dengan Intervening Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Industri Menengah dan Besar Mebel dan Furniture di Kota Semarang). Jurnal Manajemen Universitas Dian Nuswantoro.