

ABSTRAK

Suatu perusahaan perlu meningkatkan kualitas pelayanannya melalui pengelolaan proses operasinya. Salah satu indikator yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut adalah kinerja sistem antriannya. Peningkatan kinerja sistem antrian dapat dicapai melalui penjadwalan tenaga kerja. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai penjadwalan *service advisor* yang diterapkan oleh PT IBRM saat ini dan meninjau dampaknya terhadap kinerja sistem antriannya serta mengusulkan penjadwalan *service advisor* alternatif untuk meningkatkan kinerja sistem antrian. Saat ini PT IBRM menjadwalkan 6 orang *service advisor* yang melayani pelanggan pada setiap jamnya. Hal ini menimbulkan dampak pada jam-jam tertentu tingkat utilisasi menjadi sangat tinggi atau sangat rendah, selain itu waktu tunggu bagi pelanggan yang menunggu untuk dilayani pun menjadi terlalu lama jika utilisasi terlalu tinggi. Penelitian ini mengusulkan agar pada setiap jam jumlah *service advisor* ditentukan jumlahnya berdasarkan kebutuhan sehingga utilisasi tidak terlalu tinggi atau terlalu rendah, sehingga waktu tunggu bagi pelanggan untuk dilayani pun relatif menjadi lebih singkat.

Kata kunci: antrian, penjadwalan, *service advisor*, model antrian, waktu tunggu, utilisasi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Kegunaan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	10
2.1 Manajemen Operasi	10
2.2 Sistem Antrian.....	11

2.2.1	Antrian	11
2.2.2	Konsep-konsep Dasar Antrian	14
2.2.3	Elemen Sistem Antrian.....	18
2.2.4	Unsur-unsur Dasar Model Antrian	19
2.2.5	Konfigurasi Antrian.....	21
2.2.6	Notasi Dalam Sistem Antrian.....	23
2.2.7	Model Antrian <i>Single Channel</i>	24
2.2.8	Model Antrian <i>Multiple Channel</i>	28
2.3	Kerangka Pemikiran.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		33
3.1	Metode Penelitian	33
3.2	Jenis - jenis Riset.....	33
3.2.1	Riset Menurut Tujuannya	33
3.2.2	Riset Hubungan Antar Variabel	35
3.2.3	Riset Berdasarkan Jenis Data	36
3.3	Desain Riset	37
3.3.1	Desain Riset Dilihat Dari Perumusan Masalahnya	37
3.3.2	Desain Riset Dilihat Dari Metode Pengumpulan Data.....	38
3.3.2.1	Menurut Cara Memperolehnya.....	38
3.3.2.3	Menurut Sumbernya	39
3.3.2.3	Menurut Waktu Pengumpulan Datanya	39

3.3.2.4 Menurut Teknik Pengumpulan Datanya.....	40
3.3.3 Dilihat Dari Pengendalian Variabelnya.....	41
3.4 Teknik Pengumpulan Sampel	42
3.5 Waktu dan Lokasi Penelitian	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Profil Perusahaan	44
4.1.1 Sejarah Perusahaan	44
4.1.2 Visi dan Misi.....	45
4.1.3 Fasilitas.....	46
4.1.4 Struktur Organisasi.....	47
4.2 Proses Alur Kerja <i>Service Advisor</i>	52
4.3 Pengumpulan Data	55
4.4 Pengolahan Data	56
4.4.1 Uji Kecukupan Data.....	56
4.4.2 Penjadwalan <i>Service Advisor</i> yang Diterapkan Saat Ini	56
4.4.3 Pendjadwalan <i>Service Advisor</i> Alternatif	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Simpulan	80
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (*CURRICULUM VITAE*)..... 96

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Elemen Dasar Model Antrian	13
Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	51
Gambar 4.2 Proses Alur Kerja <i>Service Advisor</i>	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Jumlah Kedatangan Pelanggan per Hari Pada Bulan September 2009....5
Tabel II	Tingkat Kedatangan Pelanggan per Jam pada tanggal 28 September 20096
Tabel III	Tabel Jumlah Kedatangan Rata-rata..... 55
Tabel IV	Tabel Utilisasi dan Lq 57
Tabel V	Tabel Hasil Perhitungan Utilisasi, Lq, dan Wq 68
Tabel VI	Tabel Hasil Perhitungan Keseluruhan 78
Tabel VII	Tabel Perbandingan Sumlah <i>Service Advisor</i> 79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Tabel jumlah Kedatangan Pelanggan.....84
Lampiran B	Tabel Lq.....93