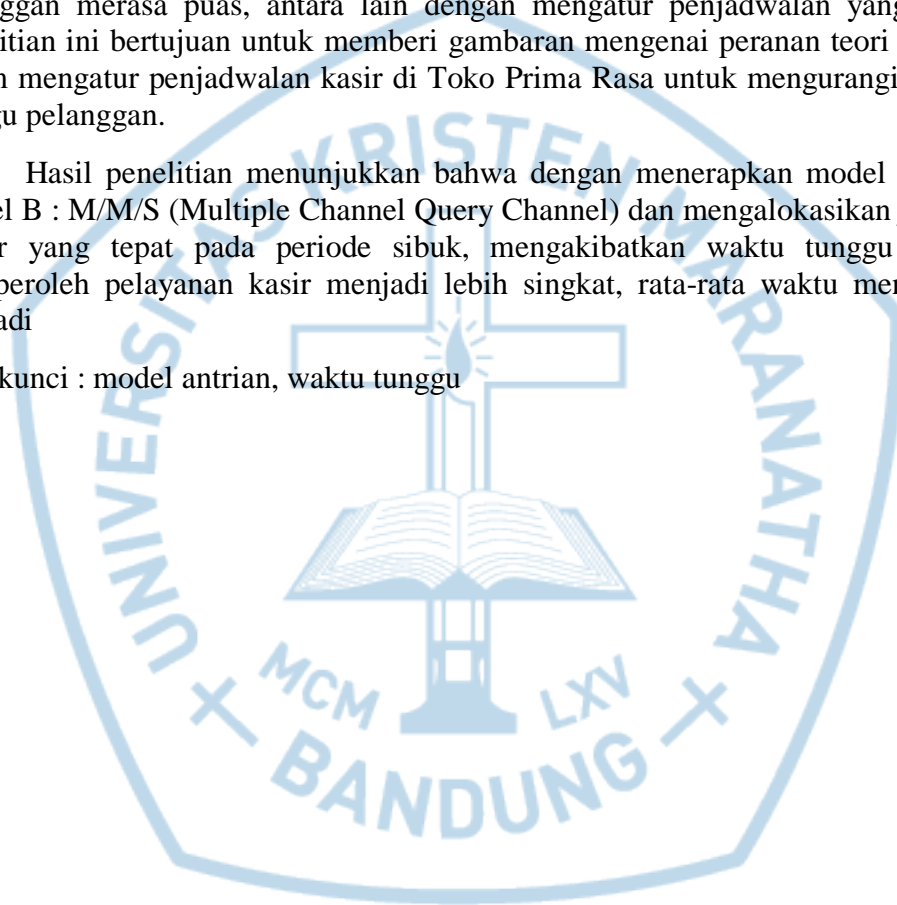


## ABSTRAK

Pada saat ini, semakin berkembangnya perekonomian telah memunculkan banyak pelaku-pelaku bisnis yang baru, baik yang bergerak di sektor yang sudah ada maupun yang melahirkan inovasi-inovasi baru, sehingga secara langsung telah menyebabkan semakin meningkatnya persaingan di dunia bisnis. Dalam usaha untuk meningkatkan jumlah pelanggan, selain melakukan promosi dan menciptakan produk baru sebaiknya perusahaan perlu menciptakan suatu kemudahan, kecepatan dan kepuasan dalam pelayanan yang membuat para pelanggan merasa puas, antara lain dengan mengatur penjadwalan yang baik, penelitian ini bertujuan untuk memberi gambaran mengenai peranan teori antrian dalam mengatur penjadwalan kasir di Toko Prima Rasa untuk mengurangi waktu tunggu pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan model antrian Model B : M/M/S (Multiple Channel Query Channel) dan mengalokasikan jumlah server yang tepat pada periode sibuk, mengakibatkan waktu tunggu untuk memperoleh pelayanan kasir menjadi lebih singkat, rata-rata waktu menunggu menjadi

Kata kunci : model antrian, waktu tunggu



## **ABSTRACT**

*At this time, the growing economy has led many actors new business, either engaged in a sector that existing and new spawned innovations, so directly has to increased competition in the business world. In an effort to increase the number of customers, in addition to promoting and creating new products should companies need to create an ease, speed and satisfaction in the service that makes the customer feel satisfied, among others, by arranging good scheduling, this study aims to give an overview of the role of theory scheduling queues in regulating the cashier at the store Prima Rasa to reduce customer waiting time.*

*The results showed that by applying queuing model Model B:  $M / M / S$  (Multiple Channel Query Channel) and allocate the right number of servers in the busy periods, resulting in waiting time to obtain service cashier becomes shorter, the average waiting time becomes*

*Keywords: queuing model, the waiting time*

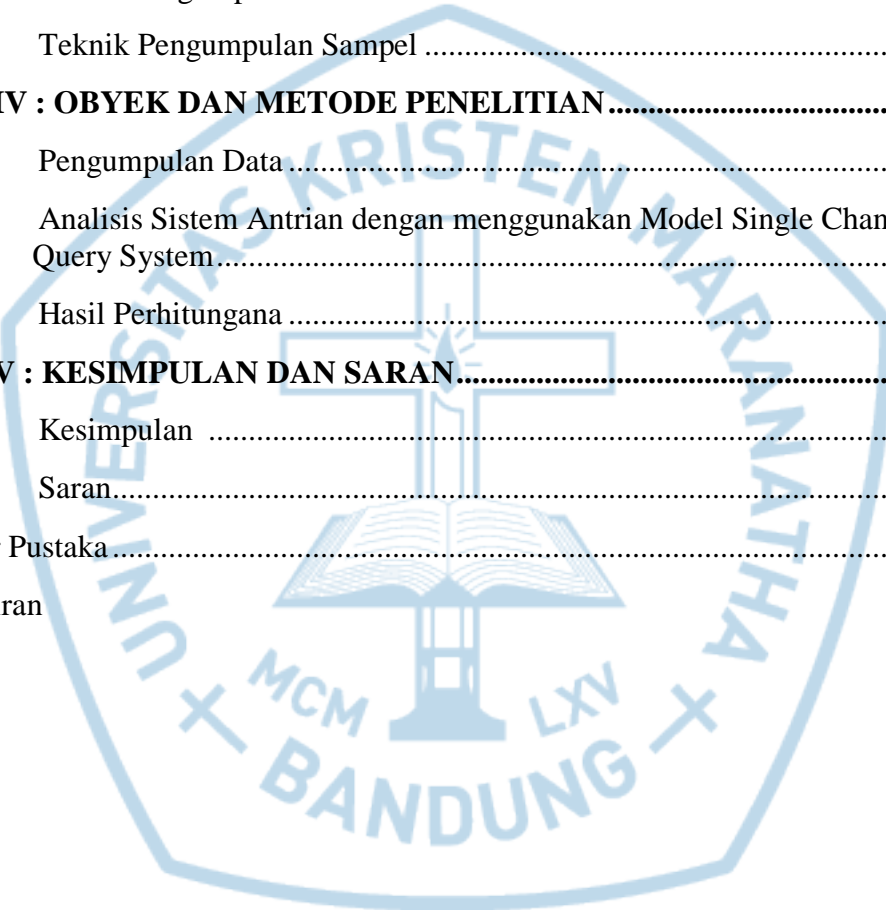


## DAFTAR ISI

Halaman

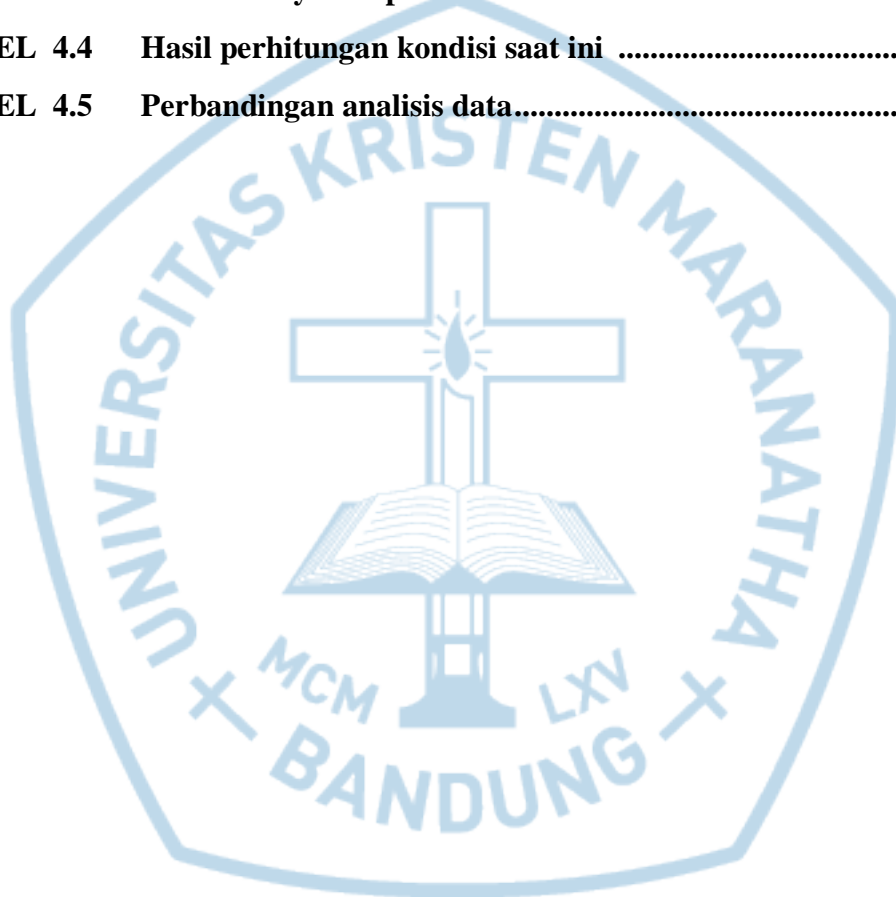
<b>ABSTRAK</b>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Kegunaan Penelitian .....	6
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b> .....	<b>7</b>
2.1 Manajemen Operasi .....	7
2.1.1 Strategi Manajemen Operasi .....	9
2.1.2 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasi .....	10
2.1.3 Tujuan Manajemen Operasi .....	11
2.2 Penjadwalan ( <i>Scheduling</i> ).....	13
2.2.1 Tujuan Penjadwalan.....	14
2.3 Teori Antrian.....	14
2.3.1 Tujuan Teori Antrian.....	15
2.3.2 Karakteristik Sistem Antrian.....	16
2.3.3 Mekanisme Pelayanan.....	18
2.3.4 Struktur Antrian .....	19
2.3.5 Model Antrian .....	22
2.3.6 Mengukur Kinerja Antrian.....	27
2.4 Kerangka Pemikiran.....	28
<b>BAB III : OBYEK DAN METODE PENELITIAN</b> .....	<b>32</b>
3.1 Profil Perusahaan .....	32

3.2	Struktur Organisasi dan Uraian Tugas .....	32
3.2.1	Uraian Tugas .....	33
3.3	Kegiatan Perusahaan .....	35
3.4	Proses Operasi .....	36
3.5	Jenis penelitian dan Studi kasus .....	37
3.5.1	Jenis Penelitian .....	37
3.5.2	Studi Kasus .....	38
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.7	Teknik Pengumpulan Sampel .....	39
<b>BAB IV : OBYEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>		<b>40</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	40
4.2	Analisis Sistem Antrian dengan menggunakan Model Single Channel Query System .....	45
4.3	Hasil Perhitungana .....	66
<b>BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>68</b>
5.1	Kesimpulan .....	68
5.2	Saran .....	69
Daftar Pustaka .....		70
Lampiran .....		



## DAFTAR TABEL

	Halaman
<b>TABEL 1.1</b> Rata-rata Tingkat Kedatangan Pelanggan pada Toko Prima Rasa .....	5
<b>TABEL 4.1</b> Data Tingkat Kedatangan Pelanggan Toko Prima Rasa.....	40
<b>TABEL 4.2</b> Data Rata-rata Tingkat Kedatangan Pelanggan Toko Prima Rasa .....	42
<b>TABEL 4.3</b> Waktu Pelayanan pada Kasir selama 6 hari.....	43
<b>TABEL 4.4</b> Hasil perhitungan kondisi saat ini .....	55
<b>TABEL 4.5</b> Perbandingan analisis data.....	66



## DAFTAR BAGAN

	Halaman
<b>BAGAN 2.1</b> Single Channel – Single Phase .....	20
<b>BAGAN 2.2</b> Single Channel – Multi Phase .....	21
<b>BAGAN 2.3</b> Multi Channel – Single Phase .....	21
<b>BAGAN 2.4</b> Multi Channel – Multi Phase .....	22
<b>BAGAN 2.5</b> Bagan Kerangka Pemikiran .....	31
<b>BAGAN 3.1</b> Struktur Organisasi Toko Prima Rasa .....	33
<b>BAGAN 3.2</b> Proses Operasi pada Toko Prima Rasa .....	36

