

ABSTRAK

Kegiatan berbelanja merupakan aktivitas manusia guna memenuhi kebutuhan sehari-hari. Padatnya rutinitas menjadikan setiap kegiatan harus terlaksana dengan efektif dan efisien. Untuk itu, perusahaan harus mampu memberikan pelayanan cepat dan terbaik agar memenuhi keinginan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem antrian Toko Roti Cipta Rasa Anugrah yang meliputi model sistem antrian pembayaran, model antrian alternatif untuk menghindari antrian panjang, dan menentukan jumlah loket yang harus ditambah atau dioperasikan. Penelitian ini diharapkan bisa menambah pengetahuan, memecahkan masalah antrian untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan, dan memberikan informasi untuk penelitian selanjutnya terkait masalah antrian.

Teknik analisa data yang dilakukan adalah membandingkan model antrian yang sedang berjalan dengan model antrian alternatif. Toko roti Cipta Rasa Anugrah menggunakan metode antrian M/M/1 (Sistem Sederhana) yang berstruktur *Single Channel - Single Phase*. Hasil metode ini dibandingkan dengan metode *Multiple Channel Model (M/M/s)* yang berstruktur *Multi Channel - Multi Phase*. Analisis data menunjukkan bahwa waktu pelayanan kasir saat ini antara 4,614 menit – 7,5 menit. Setelah dihitung menggunakan metode antrian baru, waktu pelayanan menjadi lebih cepat yaitu 2,172 menit – 2,31 menit. Dapat disimpulkan bahwa model antrian yang cocok untuk memperbaiki sistem pelayanan kasir adalah Model Jalur Berganda. Untuk itu, perusahaan perlu menambah 1 kasir agar pelayanan menjadi lebih optimal. Penelitian ini menyarankan perusahaan menerapkan 2 kasir ini hanya dilakukan pada jam-jam tertentu dengan tingkat kedatangan pelanggan yang tinggi dan juga perlu membandingkan standar waktu pelayanan kasir di beberapa toko roti lainnya untuk menetapkan standar waktu pelayanan yang maksimal, sehingga dapat menunjang kelancaran operasi Toko roti Cipta Rasa Anugrah.

Kata kunci : Model Antrian, *Multiple Channel Query System*, Waktu Pelayanan.

ABSTRACT

Shopping activity is human activity in order to meet daily needs. Dense routines make every activity must be applied effectively and efficiently. For that purpose, company should be able to provide fast and best service to meet customer desires. This study aims to analyze the implementation of queuing system at Cipta Rasa Anugrah Bakery including payment queuing system models, alternative queuing models to avoid long queues, and determining the number of counters to be added or operated. This research is expected to increase knowledge, solve problem of queues to improve companies' service quality, and providing information for further research related to queue problems.

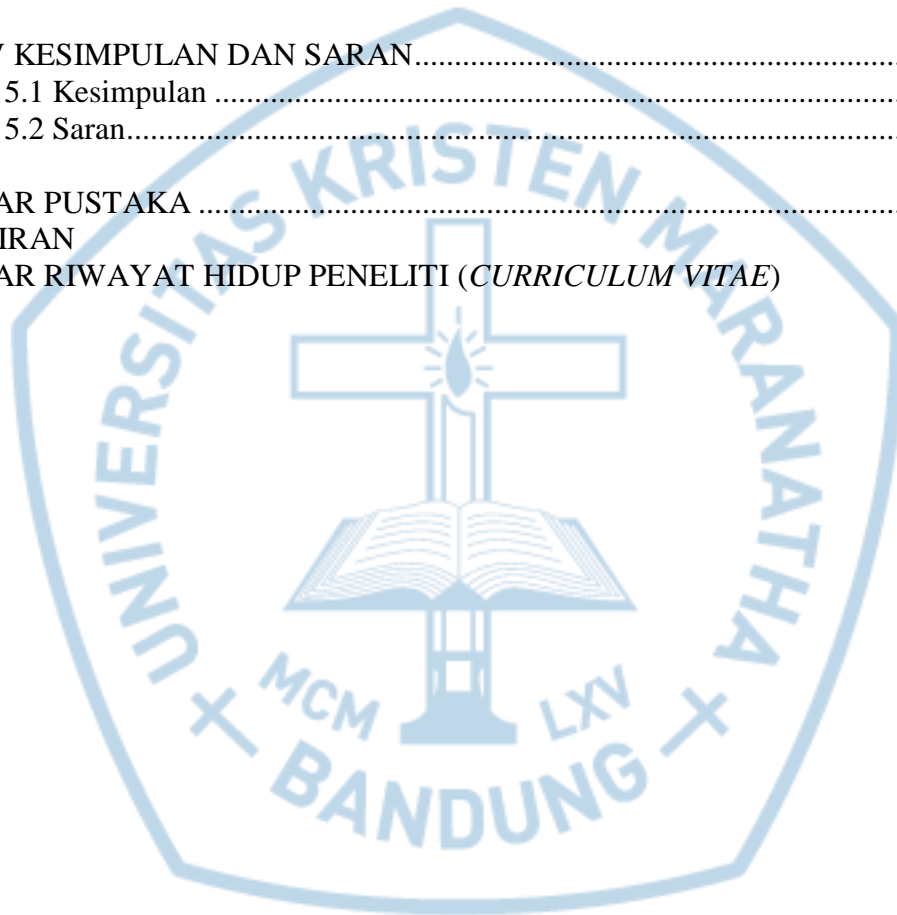
Data analysis is done by comparing currently queue model with alternative queuing models. Cipta Rasa Anugrah Bakery used M/M/1 method (Simple System) structured Single Channel - Single Phase. Results of these methods will be compared with Multiple Channel Model method (M/M/s) structured Multi Channel - Multi Phase. Data analysis showed that currently cashier service time is 4.614 minutes - 7.5 minutes. After using new queuing models, service time becomes faster as 2,172 minutes - 2.31 minutes. It can be concluded that queue model to improve cashier service system is Multiple Channel Model. Therefore, companies need to add one more cashier for optimal services. This research suggests to implement two cashiers on peak hours and also comparing the cashier's standard service time with other bakery store to set maximum standard service time in Cipta Rasa Anugrah Bakery.

Key words : Queue Methods, Multiple Channel Query System, Service Time

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi	9
2.1.2 Pengertian Jasa.....	10
2.1.3 Sepuluh Keputusan Strategis Manajemen Operasional	11
2.2 Konsep Teori Antrian.....	13
2.2.1 Karakteristik Sistem Antrian	15
2.2.2 Struktur Antrian	18
2.2.3 Model Antrian.....	21
2.3 Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	28
3.2 Proses Operasional	28
3.3 Metode Penelitian.....	29
3.3.1 Jenis Penelitian	29
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.3 Metode Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Pengumpulan Data	34
4.1.1 Deskripsi Data Hasil Wawancara	34
4.1.2 Data Hasil Observasi	36
4.2 Analisa Data	38
4.2.1 Analisis Sistem Antrian dengan Menggunakan Model Antrian Jalur Tunggal atau Sistem Sederhana (M/M/1)	38
4.2.2 Analisis Sistem Antrian dengan Menggunakan Model Antrian Jalur Tunggal atau Multiple Channel Query System (M/M/s)	41
4.3 Evaluasi Sistem Antrian dengan Menerapkan 1 Kasir dan 2 Kasir	43
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	48
 DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Kedatangan Pelanggan.....	5
Tabel 2.1 Model Antrian.....	21
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 4.1 Data Tingkat Kedatangan Pelanggan (Per 25 April 2016 – 21 Mei 2016).....	37
Tabel 4.2 Data Rata-rata Tingkat Kedatangan Pelanggan.....	39
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Data Pelayanan Dengan 1 Orang Kasir (M/M/1).....	40
Tabel 4.4 Hasil Rata-rata Perhitungan Data Selama 1 Bulan Pengamatan Menggunakan 1 Kasir.....	40
Tabel 4.5 Hasil Perhitungan Data Pelayanan Dengan 2 Orang Kasir (M/M/s).....	41
Tabel 4.6 Hasil Rata-rata Perhitungan Data Selama 1 Bulan Menggunakan 2 Kasir.....	42
Tabel 4.7 Perbandingan Hasil Pengolahan Data Menggunakan 1 Kasir dan 2 Kasir.....	43



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
Gambar 2.1 <i>Single Channel – Single Phase</i>	19
Gambar 2.2 <i>Single Channel – Multi Phase</i>	19
Gambar 2.3 <i>Multi Channel – Single Phase</i>	20
Gambar 2.4 <i>Multi Channel – Multi Phase</i>	20
Gambar 3.1 Proses Operasi Toko roti Cipta Rasa Anugrah.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Output Model M/M/1 Dengan POM-QM For Windows
Lampiran 2 Output Model M/M/s Dengan POM-QM For Windows

