

ABSTRAK

Dalam kehidupan zaman modern sekarang setiap orang pasti memiliki aktivitas yang padat. Banyaknya rutinitas aktivitas mengakibatkan kita harus bisa membagi-bagi waktu untuk memenuhinya sehingga menjadi efektif dan efisien. Begitu padatnya aktivitas yang akan dipenuhi maka kita harus bisa menyelesaikannya dengan waktu yang singkat dan hasilnya maksimum dengan cara meminimumkan waktu tunggu. 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

Restoran KFC yang berada di jalan Suria Sumantri no.51, Bandung tak lepas dari masalah antrian. Masalah antrian yang dialami restoran KFC Suria Sumantri dapat diselesaikan dengan menggunakan metode antrian M/M/S (*Multiple Channel Model*) karena restoran KFC Suria Sumantri ini menggunakan sistem antrian jalur berganda yaitu terdapat dua kasir untuk menangani pelanggan yang akan datang. Hasil penelitian pada restoran KFC Suria Sumantri dengan menggunakan analisis teori antrian yaitu model antrian jalur berganda menunjukkan bahwa pada keadaan bukan jam sibuk, jumlah jalur fasilitas yang digunakan sebanyak 2 jalur fasilitas sudah baik, namun tidak pada jam sibuk yaitu periode jam 11.00-16.00 jumlah pelanggan yang menunggu banyak. Berdasarkan perhitungan dengan menambahkan 1 jalur fasilitas pada periode jam sibuk menjadi 3 jalur fasilitas dapat menghasilkan tingkat pelayanan yang optimum sehingga akan mengurangi waktu tunggu pelanggan saat mengantri.

Kata kunci : model antrian, sistem jalur berganda, waktu tunggu.

ABSTRACT

In the modern life era nowadays everyone must have solid activity. The number of routine activities resulted us have to be able divide the time to fulfill activities in order to become effective and efficient. So the density of activity that would be met then we have to get it done with a short time and the result is maximum through by way of minimizing the waiting time. The effort to increase the number of customers, in addition to the promotion and create new products should the company need to create an ease, speed and satisfaction in the service that makes the customer feel satisfied.

KFC restaurant which is located at Suria Sumantri road No.51, Bandung can not be separated from the queuing problem. Queuing problems which is faced on KFC Suria Sumantri restaurant can be solved by using the method of $M/M/S$ (Multiple Channel Model) because KFC Suria Sumantri queue system uses multiple channel that there are two cashiers to handle customers that will come. The results of this research on KFC Suria Sumantri restaurant by using the queuing theory analysis with model calculations show that the multiple channel model at low hour, the number of lines facilities as much as lane facilities is good, but not during peak hours which is a period 11:00 a.m - 04:00 p.m. number of customers waiting in line a lot. Based on calculations by adding one lane facility for peak hours is a three lane facilities can produce an optimum levels of service that will reduce customer waiting time while in the waiting line.

Keyword : queuing model, multiple channel model, waiting time.

DAFTAR ISI

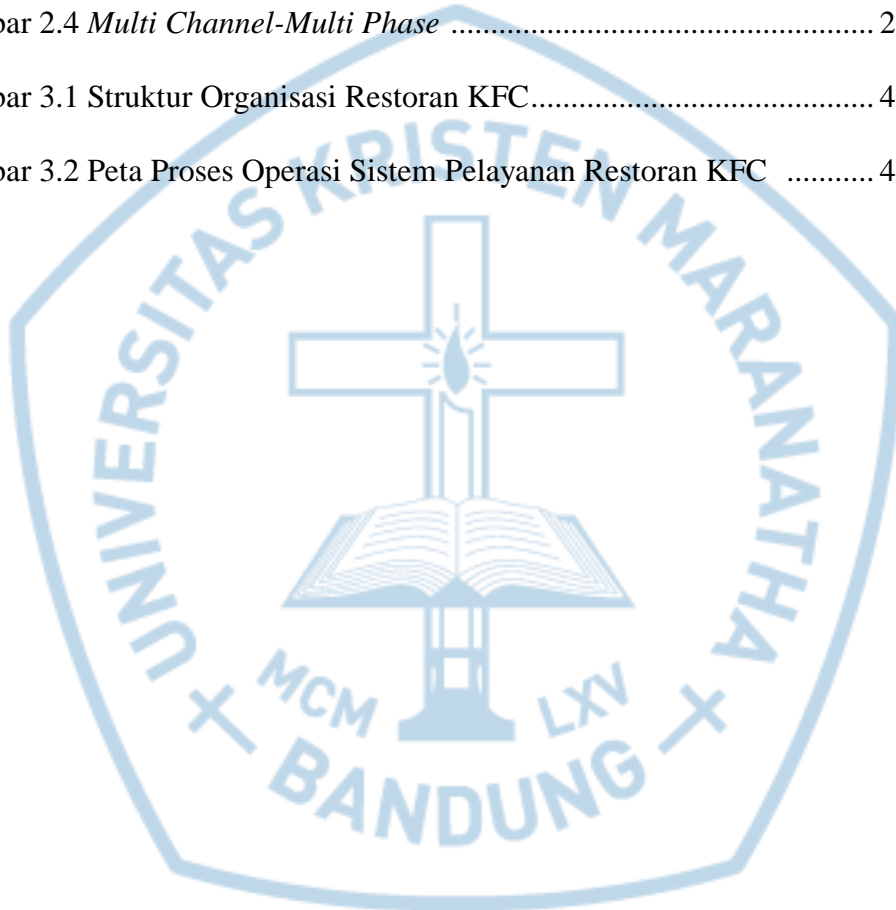
	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Manajemen Operasi.....	9
2.2 Keputusan Strategis Manajemen Operasi.....	10
2.3 Penjadwalan Produksi	12
2.3.1 Tujuan Penjadwalan	14
2.3.2 Kriteria Penjadwalan	15
2.4 Teori Antrian	16
2.4.1 Tujuan Teori Antrian	17
2.4.2 Karakteristik Sistem Antrian	17
2.4.3 Mekanisme Pelayanan	20
2.4.4 Struktur Antrian	21
2.4.5 Model Antrian	23
2.4.6 Biaya dalam Sistem Antrian.....	28
2.4.7 Mengukur Kinerja Antrian	31
2.5 Kerangka Pemikiran	32
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	38
3.2 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	39
3.3 Prosedur Pelayanan.....	43
3.4 Metode Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
4.1 Pengumpulan Data	47
4.2 Analisis Sistem Antrian dengan Menggunakan Model <i>Multiple Channel</i>	

<i>Query System</i> atau M/M/S	49
4.3 Hasil Perhitungan	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
Daftar Pustaka	65
Lampiran	67
Daftar Riwayat Hidup Penulis (<i>Curriculum Vitae</i>).....	68



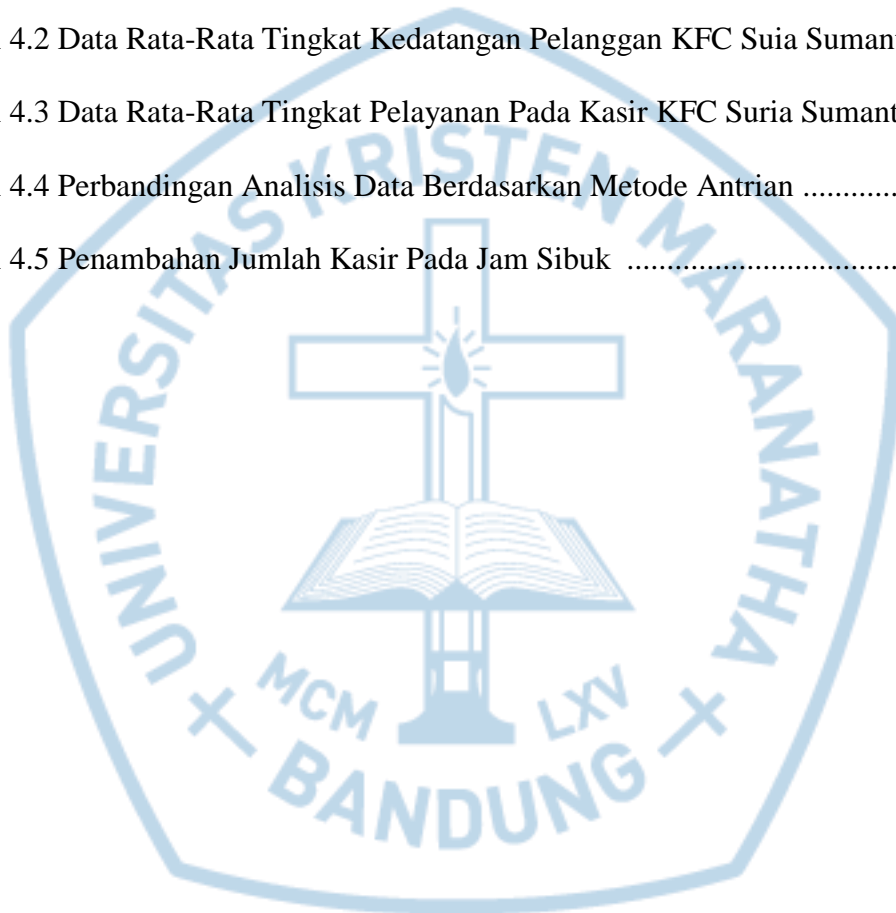
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Single Channel-Single Phase</i>	21
Gambar 2.2 <i>Single Channel-Multi Phase</i>	22
Gambar 2.3 <i>Multi Channel-Single Phase</i>	22
Gambar 2.4 <i>Multi Channel-Multi Phase</i>	23
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Restoran KFC.....	40
Gambar 3.2 Peta Proses Operasi Sistem Pelayanan Restoran KFC	44



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Waktu Pelayanan Pelanggan pada KFC Suria Sumantri	4
Tabel 4.1 Data Tingkat Kedatangan Pelanggan Restoran KFC Suria Sumantri (14 Juni-20 Juni 2016).....	47
Tabel 4.2 Data Rata-Rata Tingkat Kedatangan Pelanggan KFC Suia Sumantri ..	48
Tabel 4.3 Data Rata-Rata Tingkat Pelayanan Pada Kasir KFC Suria Sumantri	48
Tabel 4.4 Perbandingan Analisis Data Berdasarkan Metode Antrian	61
Tabel 4.5 Penambahan Jumlah Kasir Pada Jam Sibuk	63



DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran A Tabel Distribusi *Poisson*67

