

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu kejadian dalam kehidupan sehari-hari yang sering terjadi adalah kejadian menunggu. Kejadian ini biasa terjadi jika pada suatu pelayanan, di mana permintaan yang ada melebihi kapasitas yang tersedia untuk menyelenggarakan pelayanan tersebut. Hal ini dapat dilihat pada saat terjadi baris tunggu dari pelanggan yang menunggu pelayanan, karena pada saat itu bagian pelayanan sedang melayani pelanggan yang lain sehingga tidak mampu melayani pada saat yang bersamaan. Kejadian menunggu dalam bahasa matematika terapan dapat diidentikkan dengan suatu proses antrian. Dalam kehidupan sehari-hari sering ditemukan banyak antrian pada tempat-tempat tertentu, baik skala kecil maupun skala besar yang membutuhkan penyelesaian serta solusi yang optimum.

Menurut Bronson (dikutip dari Ginting, 2013:16), proses antrian (*queuing process*) adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Oleh karena itu, penyedia layanan diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggannya agar para pelanggan tidak harus menunggu cukup lama untuk memperoleh pelayanan. Antrian dapat ditemukan pada beberapa fasilitas pelayanan umum dimana masyarakat atau barang akan

mengalami proses antrian dari mulai proses kedatangan, memasuki antrian dan menunggu, hingga proses pelayanan berlangsung sampai pada berakhirnya pelayanan. Pelaku-pelaku utama dalam sebuah situasi antrian adalah pelanggan (*customer*) dan pelayan (*waitress*).

Dalam model antrian, interaksi antara pelanggan dan pelayanan berkaitan dengan periode waktu yang diperlukan pelanggan untuk menyelesaikan sebuah pelayanan. Jadi, dari sudut pandang kedatangan pelanggan yang diperhitungkan adalah interval waktu yang memisahkan kedatangan yang berturut-turut. Sedangkan dalam pelayanan, yang diperhitungkan adalah waktu pelayanan per pelanggan. Kualitas layanan yang baik adalah penyedia layanan dapat melayani dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan menunggu terlalu lama dan harus memberikan kualitas layanan yang prima kepada pelanggannya. Adapun asumsi model antrian adalah pelanggan yang datang orang yang sabar. Pelanggan yang sabar adalah pelanggan yang bersedia menunggu dalam antrian dan tidak keluar ataupun berpindah garis antrian. Para pelanggan berpartisipasi dengan membentuk suatu antrian dengan penuh kesabaran guna mendapatkan pelayanan. Pelanggan yang tidak sabar adalah pelanggan yang secara sengaja keluar dari garis antrian sebelum pelanggan tersebut dilayani (Ginting,2013:16). Salah satu cara untuk meminimumkan waktu tunggu yaitu dengan cara perusahaan harus memperhatikan waktu tunggu pelanggan saat menunggu pelanggan lain yang sedang dilayani sampai dengan terlayani supaya perusahaan dapat mengetahui batas maksimum waktu tunggu pelanggan sampai dilayani serta tetap memberikan pelayanan yang prima.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah data awal waktu pelayanan pelanggan pada restoran KFC Bandung Trade Center, Bandung dari tanggal 11 Mei 2018– 17 Mei 2018.

TABEL 1.1

Waktu Pelayanan Pelanggan pada KFC Bandung Trade Center

(dalam satuan menit)

Jumat, 11 Mei 2018												
Pelanggan	17.00 – 18.00			18.00 – 19.00			19.00 – 20.00			20.00 – 21.00		
	Kasir 1	Kasir 2	Kasir 3	Kasir 1	Kasir 2	Kasir 3	Kasir 1	Kasir 2	Kasir 3	Kasir 1	Kasir 2	Kasir 3
1	02:50	00:51	01:24	05:52	01:10	03:36	03:18	01:11	01:15	03:55	05:49	01:31
2	02:06	01:04	03:12	04:26	03:35	03:06	03:40	01:54	01:00	01:27	02:46	02:34
3	03:31	03:18	05:05	05:55	06:22	02:05	02:39	01:11	02:38	01:07	02:23	03:15
4	05:41	01:57	03:35	04:46	02:49	01:05	02:52	02:44	06:12		02:06	02:00
5	02:39	02:58	04:09	03:17	03:10	01:26	06:54	05:08	01:19		01:54	03:45
6	01:40	02:10	04:20	02:40	03:55	00:50	02:20	03:50	09:00		03:30	01:50

	5	8	9	9	6	9	9	7	1		0	2
7	03:0	00:4	06:1	03:0	05:1	01:4	01:3	03:4	03:2		03:4	07:0
	4	6	1	8	0	0	4	3	0		7	0
8	09:3	07:3	01:0	05:0	01:3	01:2	06:2	04:5	00:5		01:2	03:2
	7	0	1	6	2	7	9	2	1		2	4
9		01:4	01:0	04:1	04:1	02:0	06:3	03:5	03:5		03:3	06:0
		5	3	7	3	6	6	5	1		5	8
10		01:4	02:3	04:4	01:5	05:5		02:0	01:0		02:0	01:5
		0	6	5	4	3		5	9		0	0
11		01:4	03:2	02:3	04:1	02:2		01:4	01:2		02:5	01:2
		0	7	6	5	5		7	6		8	2
12		01:1	01:0	01:1	02:3	01:0		02:3	01:3		06:3	02:5
		4	4	5	5	0		4	7		1	0
13		02:3	01:0	03:5	03:3	03:0		05:4	02:2		04:1	02:1
		2	7	3	5	1		2	0		6	5
14		01:3	00:3		06:0	01:0		03:3	00:5			04:2
		4	5		0	5		9	9			4
15		01:2	01:5		01:1	00:4		01:2	02:3			04:0
		5	3		2	1		8	0			0
16		02:5	03:4		03:4	01:2		03:2	02:5			00:4
		2	4		9	7		1	3			5

17		03:2 0	01:4 8		04:3 4	04:0 9		03:1 8	10:4 1		04:3 7
18		02:2 9	02:2 6		04:3 7	01:1 8		02:0 6	02:5 8		03:2 8
19		01:4 3	10:4 7			07:0 5		03:0 7	01:3 4		11:2 9
20		02:4 1				01:5 2		02:0 4	07:2 8		03:5 7
21		04:5 3				03:4 8			04:3 7		01:1 4
22		02:4 4				01:3 0			03:3 2		00:4 9
23						08:1 3					06:1 0
24						02:5 5					
Jumlah Pelanggan		49			55			51			39
Total Jumlah		194									

Pelanggan	
-----------	--

Sabtu, 12 Mei 2018												
Pelanggan	17.00 – 18.00			18.00 – 19.00			19.00 – 20.00			20.00 – 21.00		
	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3
1	01:5 4	03:0 5	00:4 8	02:2 2	01:3 4	01:2 0	05:4 0	06:2 9	03:5 9	01:0 9	05:0 9	04:1 1
2	01:3 6	05:0 7	02:1 8	04:5 3	02:2 6	01:1 2	02:0 9	05:5 5	04:0 9	06:2 4	06:0 7	05:3 8
3	02:5 0	03:2 9	03:3 3	02:0 7	00:4 5	04:2 7	00:3 9	01:2 7	00:5 4	01:3 9	02:0 8	02:3 2
4	02:0 5	03:5 6	04:2 2	03:5 3	01:2 2	04:1 1	01:0 7	04:4 0	04:4 8	03:3 9	01:5 7	04:1 8
5	03:5 1	03:2 9	01:1 2	00:4 8	02:4 8	06:3 5	02:1 6	11:3 5	04:5 8	04:3 1	05:2 9	02:1 1
6	01:1 5	03:3 4	03:1 9	03:0 1	04:1 4	05:3 8	01:3 6	11:2 0	05:3 4	19:2 5	03:2 0	01:4 1

7	01:0 2	01:3 4	03:2 1	03:0 9	00:4 7	02:0 0	03:4 9	04:0 6	01:5 1	03:2 3	03:2 3	01:4 7
8	03:1 4	02:0 6	01:4 5	02:5 8	02:0 3	02:1 8	02:1 2	02:1 9	01:3 5	08:1 7	01:1 2	03:0 9
9	04:1 5	03:1 1	03:0 6	02:0 0	03:3 7	02:2 5	03:2 3	04:0 7	04:5 6		02:4 6	02:4 6
10	01:4 7	03:0 6	04:0 9	02:1 5	01:5 1	02:2 2	03:3 8	01:1 5	00:4 9		04:4 1	01:5 5
11	01:1 1	03:4 3	07:5 0	02:1 9	05:0 6	05:4 9	04:4 1	08:5 8	04:2 3		02:3 7	09:4 4
12	03:4 2	03:3 6	02:0 2	01:3 4	08:1 5	13:2 3	02:3 6	05:3 5	01:0 3		06:0 3	15:5 4
13	01:4 9	04:5 6	04:3 2	06:3 4	02:2 6	06:0 0	05:5 8	02:4 6	02:2 8		02:2 4	01:1 8
14	03:1 7	08:4 2	02:0 2	01:4 8	02:3 1		03:0 7	03:2 5	01:0 2		04:2 0	01:0 4
15	03:2 5	04:2 7	03:4 6	03:2 6	01:3 5		05:0 6	07:0 8	03:5 6		03:3 3	
16	03:0 1	01:5 8	05:5 1	05:5 4	01:3 0				03:0 8		01:0 2	
17	01:5	02:3	03:5		05:0				01:5			

	2	8	5		9				5			
18	02:1				05:1				03:5			
	2				9				9			
19	01:4				02:5							
	3				0							
20	01:2											
	3											
21	04:2											
	8											
Jumlah Pelanggan		55			48			48			38	
Total Jumlah Pelanggan					189							

Minggu, 13 Mei 2018												
Pelanggan	17.00 – 18.00			18.00 – 19.00			19.00 – 20.00			20.00 – 21.00		
	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3
1	04:0 8	02:1 7	02:0 8	02:2 6	03:1 3	02:3 5	01:3 5	03:4 6	02:0 7	09:0 9	04:2 8	05:1 4
2	01:4 2	02:0 2	03:5 6	03:2 1	04:3 2	01:2 9	02:3 8	03:0 8	03:1 3		03:1 3	00:2 8
3	02:5 5	04:2 7	07:4 7	01:2 7	03:4 1	02:5 2	05:4 9	03:2 0	01:5 0		03:1 7	02:0 2
4	06:0 6	12:2 6	02:0 9	04:1 5	02:1 4	03:1 6	01:0 2	01:0 9	02:1 6		04:4 8	03:0 8
5	01:5 7	04:1 4	01:0 2	02:3 3	01:3 3	02:4 9	04:2 3	02:4 7	05:4 5		00:5 8	
6	02:0 0	05:1 2	04:5 4	03:1 9	01:4 9	04:1 3	03:3 8	00:4 0	02:1 8		01:2 4	
7	00:4 9	03:5 3	02:4 8	01:0 2	03:2 3	02:4 2	02:4 9	03:1 3	03:2 1		01:2 5	
8	00:4 5	02:1 4	03:5 7	09:3 5	01:5 0	04:4 1	06:1 5	00:3 1	02:1 1		01:3 2	
9	01:3	02:1	01:3	03:2	02:3	06:2	07:0	06:5	01:5		01:3	

	6	7	4	0	6	9	7	5	1		4	
10	01:4 7	05:5 4	04:5 1	02:0 6	01:0 8	04:0 9	06:2 0	03:4 0	04:5 2		04:1 2	
11	03:2 7		01:2 0	02:3 5	01:3 6	01:5 9	00:5 6	01:2 6	01:5 9		04:2 0	
12	03:1 3		01:3 0	01:1 6	02:5 7	01:2 9	05:3 2	03:4 8	02:0 3		07:4 6	
13	02:3 2		02:1 5	07:1 8	03:1 6	05:5 6	02:3 2	04:1 6	02:5 1			
14	02:2 7		03:1 1	04:1 7	03:4 6	02:2 3		02:0 2	02:1 1			
15	04:1 3		01:4 3	02:1 0		02:5 0		05:0 4	02:4 1			
16			05:0 2	01:3 2		01:1 7		01:4 0	03:4 8			
17			03:0 1	01:5 6				02:2 5	02:4 0			
18				01:0 8				01:0 4	03:3 8			
19				03:0 3					00:3 1			

20				02:2 1								
Jumlah Pelanggan	42			50			50			17		
Total Jumlah Pelanggan	159											

Senin, 14 Mei 2018												
Pelanggan	17.00 – 18.00			18.00 – 19.00			19.00 – 20.00			20.00 – 21.00		
	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3
1	04:2 9	02:5 7	01:3 9	01:4 1	04:0 1	02:0 5	2:18 4	01:1 4	02:2 8	01:5 9	02:5 3	02:3 5
2	04:1 3	02:4 8	01:3 7	01:5 6	01:4 3	01:5 2	02:5 4	02:3 4	01:0 3		02:2 3	01:4 4
3	00:3 7	08:1 9	04:0 9		02:1 4	00:3 2	07:0 0	01:3 5	02:4 8		00:5 6	01:2 2
4	01:5	06:3	02:4		04:4	01:0		02:1	03:3		04:3	06:1

	6	7	2		4	9		0	1		8	5
5	03:10	02:44	03:08		01:48	02:46		03:23	02:10		02:10	07:14
6	05:45	02:21	02:39		01:38	01:11		02:51	04:06		02:46	01:51
7	03:33	01:48	04:01		02:30	03:01		02:00	01:22		07:37	12:36
8	02:43	05:41	04:17		03:37	04:16		02:49	02:16		04:33	01:20
9	02:13	01:47	02:45		02:09	01:40		02:00	01:03		00:29	02:34
10	02:34	01:03	05:09		01:35	06:59		01:11	02:57		04:00	01:21
11		02:25	04:55		01:34	10:38		01:29	00:46			01:21
12		05:23	17:39		01:21	02:51		03:20	03:06			02:55
13		04:41	08:23		00:47	06:48		03:08	06:38			
14		04:30	01:57		02:02	02:06		01:58	05:40			

15		01:5 2	01:3 6		03:3 4	04:5 4		05:0 2	02:0 4			
16		05:3 0			02:2 2	01:1 9			03:3 5			
17					01:2 6	02:0 1						
18						01:3 3						
19						04:0 0						
Jumlah Pelanggan		41			38			34			23	
Total Jumlah Pelanggan		136										

Selasa, 15 Mei 2018												
Pelanggan	17.00 – 18.00			18.00 – 19.00			19.00 – 20.00			20.00 – 21.00		
	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3
1	00:4 8	03:1 3	02:0 5	01:0 8	02:3 4	01:4 5	01:1 4	02:2 5	04:0 1	07:0 6	01:3 8	01:3 8
2	03:2 5	01:1 7	02:0 7	03:0 3	01:4 9	02:0 3	01:2 7	01:1 8	02:0 8	01:0 4	06:3 9	01:5 5
3	02:2 1	01:0 3	02:4 8	02:4 6	04:2 3	01:4 9	04:2 7	01:1 5	02:3 3	01:0 9	05:5 8	05:3 9
4	02:3 1	06:1 5	00:4 3	03:3 0	02:2 8	01:1 7	02:5 7	01:4 8	01:0 0	01:2 9	05:2 1	04:0 5
5	02:2 2	00:5 7	01:3 2	04:1 2	02:0 6	05:0 0	04:4 0	01:5 4	04:2 0	01:4 6	01:2 5	08:1 1
6	01:3 5	00:5 0	03:1 5	02:3 3	05:2 7	02:0 0	02:1 7	04:0 6	01:2 9	01:5 4	01:3 4	02:5 1
7	09:2 0	04:4 2	02:1 3	01:1 4	03:4 6	04:1 8		01:0 3	06:2 3	03:1 2	01:1 4	01:2 6
8	03:4 3	00:5 7	01:0 7	01:3 1	01:3 6	02:0 4		09:2 4	02:2 9	01:2 1	03:1 0	01:2 8
9	03:5	01:1	02:3	04:0	03:3	03:3		02:2	01:5	02:5	04:0	12:5

	0	4	7	9	4	5		9	7	4	9	6
10	09:0	04:2	01:3	06:0	03:5	03:4		04:1	01:0	01:1	00:5	01:3
	9	2	6	2	5	8		6	6	6	1	7
11	04:2	05:3	01:4		03:1	01:0		01:2	01:1	04:1	10:2	08:0
	6	3	1		3	6		4	2	7	6	1
12	07:2	01:4	06:2		05:1	04:0		04:0	03:1			
	6	7	1		0	9		4	2			
13	01:3	03:0	02:1		02:1	00:5		05:4	06:5			
	5	7	5		6	5		2	6			
14		10:2	02:1		01:5	01:1		04:0	01:2			
		9	3		5	4		4	0			
15		14:0	02:2		03:5	02:4			02:2			
		2	8		8	6			7			
16		04:0	02:1		07:2	02:2			02:2			
		3	8		3	3			3			
17		06:1	01:3		05:3	05:2			01:2			
		7	8		0	8			0			
18		04:4	01:3		02:3	04:3			03:4			
		7	8		8	3			0			
19		01:2	03:0		03:1	02:5			02:0			
		4	2		9	0			6			

20		05:3 3	04:3 5			02:4 8						
21		02:2 9										
Jumlah Pelanggan		54		49			39			33		
Total Jumlah Pelanggan		175										

Rabu, 16 Mei 2018												
Pelanggan	17.00 – 18.00			18.00 – 19.00			19.00 – 20.00			20.00 – 21.00		
	Kasir 1	Kasir 2	Kasir 3	Kasir 1	Kasir 2	Kasir 3	Kasir 1	Kasir 2	Kasir 3	Kasir 1	Kasir 2	Kasir 3
1	03:00	02:42	01:06	01:30	01:57	03:02	00:36	02:33	03:07	02:52	04:14	05:41
2	04:49	03:45	00:57	01:43	02:26	02:43		01:23	02:12	03:58	02:22	01:17
3	01:20	03:40	03:00	01:20	01:11	01:30		04:10	02:20		01:30	02:50

	2	1	5	3	9	8		2	0		8	1
4	03:00	02:18	01:49	02:43	01:37	02:10		00:57	06:06		02:48	01:06
5	01:52	04:26	02:09	03:49	02:39	01:42		04:18	02:08		05:48	01:42
6	01:10	05:53	02:20	01:58	04:24	03:16		08:30	01:59		01:38	03:48
7	03:17	02:16	02:07	06:10	03:35	03:26		03:42	02:22		01:10	03:19
8	02:31	01:12	11:25	01:34	03:00	02:40		01:01	01:29		01:10	02:40
9	06:24	01:35	01:35	06:42	01:26	03:06		02:48	09:04		04:11	03:54
10		01:43	08:25	07:12	02:34	02:25		03:16	03:35		01:22	02:32
11		00:51	01:43	05:32	01:39	01:29		04:15	11:48		01:18	02:47
12		02:57	04:42		02:24	02:11		07:38	02:05		02:14	01:39
13		03:42	02:27		03:00	01:25		02:32	07:20		02:47	01:52

14		02:0 8	02:0 5		02:5 1	03:3 7			01:3 9		01:0 0	01:5 4
15		01:0 2	02:0 1		03:1 2	02:3 5			02:2 8		01:1 6	06:0 8
16		02:2 8	02:3 8		01:5 7	03:3 0			02:1 2		01:4 2	
17		02:3 9	03:1 2		00:5 9	01:3 5			13:4 3		02:3 0	
18		06:3 7			02:2 6	02:2 7			04:0 4		01:2 0	
19			03:3 4		01:3 0	02:0 2			13:0 0		02:3 2	
20			01:2 2		01:2 5	01:1 0						
21			01:3 0									
22			02:4 0									
Jumlah Pelanggan		48			51			33			36	

Total	168
Jumlah	
Pelanggan	

Kamis, 18 Mei 2018												
Pelanggan	17.00 – 18.00			18.00 – 19.00			19.00 – 20.00			20.00 – 21.00		
	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3	Kasi r 1	Kasi r 2	Kasi r 3
1.	00:4 9	01:2 1	03:3 5	02:2 5	02:2 1	02:3 2	00:3 9	02:1 7	01:0 8	01:4 6	03:5 6	05:5 7
2	01:1 7	02:4 1	02:4 1	01:3 2	04:0 1	01:2 5	07:1 0	02:4 3	01:1 7	01:1 2	01:4 9	01:0 7
3	02:5 6	01:4 0	03:2 6	01:3 7	05:2 8	06:4 9	04:2 0	04:2 3	04:0 3	04:0 3	01:4 2	06:2 9
4	05:0 7	12:2 2	03:4 2	02:0 0	05:1 4	02:5 1	01:0 7	01:0 4	03:3 0	01:1 8	01:3 7	01:2 4
5	06:2 2	08:4 8	11:4 7	02:2 2	02:2 4	03:2 8	02:3 5	02:0 6	04:4 0	03:4 0	01:3 5	
6	04:1	06:2	11:1	02:3	01:4	04:1	02:5	01:2			02:2	

	3	6	3	3	7	9	2	9			1	
7	10:4	02:5	04:5	05:5	03:0	00:3		00:5			04:3	
	6	5	3	2	0	4		5			4	
8	03:3	02:4	01:5	01:0	02:0	01:1		02:1				
	8	5	3	5	2	2		1				
9	00:2	03:2	01:3	02:5	02:2	04:5		01:5				
	1	9	5	3	4	7		7				
10	03:0	02:5	01:5	03:5		04:0		01:2				
	4	8	7	0		6		1				
11	03:2	02:2	07:5	01:2		01:5		01:0				
	0	0	3	0		1		3				
12	01:2	01:0	03:4			01:1						
	4	0	8			4						
13	01:1	02:1	01:0			01:2						
	0	5	5			9						
14	02:3	08:0	01:3			03:4						
	7	9	8			8						
15	02:1	04:1	03:1			01:2						
	6	3	2			5						
16	03:4	02:0	01:5			01:1						
	1	2	9			3						

17	03:5 3	03:3 6	07:1 0			04:0 7						
18		02:4 6	01:3 3									
19		05:0 6	02:2 4									
20		03:1 0										
Jumlah Pelanggan	56		37			22			16			
Total Jumlah Pelanggan	131											

Sumber: KFC Bandung Trade Center

Berdasarkan tabel di atas terlihat bahwa restoran KFC Bandung Trade Center menggunakan 3 kasir untuk pemesanan dan pembayaran tapi salah satu kasirnya akan dibuka jika terjadi penumpukan pelanggan yang panjang. Dari tabel Sabtu, 12 Mei 2018

terlihat waktu pelayanan yang lama dan berbeda-beda dan terlihat terjadinya penumpukan pemesanan hanya pada 2 kasir saja. Hal ini mengakibatkan terjadinya waktu tunggu yang lama bagi pelanggan lain yang datang sampai dapat dilayani. Berdasarkan data tersebut, maka identifikasi masalahnya adalah :

1. Bagaimana sistem antrian yang diterapkan oleh restoran KFC Bandung Trade Center saat ini?
2. Bagaimana cara meminimumkan waktu tunggu pelanggan untuk meningkatkan kinerja sistem operasi pada kasir KFC Bandung Trade Center dengan model antrian?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem antrian yang diterapkan oleh Restoran KFC Bandung Trade Center untuk saat ini.
2. Untuk meminimumkan waktu tunggu pelanggan dan antrian pelanggan sehingga meningkatkan kinerja kasir menjadi lebih cepat.

1.4 Kegunaan Penelitian

Selain tujuan, penelitian ini juga memiliki manfaat, antara lain:

1. Bagi Penulis

untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama masa kuliah, khususnya pada mata kuliah Manajemen Operasi.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen perusahaan maupun pihak lain yang berkepentingan dalam mengambil keputusan untuk mengatasi masalah antrian agar meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Pihak Lain

Agar dapat dijadikan salah satu sumber informasi tambahan mengenai antrian, dan diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam mengadakan penelitian selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mencapai penelitian yang sistematis, penulis membagi laporan penelitian menjadi beberapa bab. Berikut ini adalah ringkasan dari setiap bab:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini sebagai pengantar dalam penulisan yang mengemukakan tentang pentingnya sistem antrian yang baik sehingga perusahaan dapat beroperasi dengan efektif dan efisien.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam penulisan seperti teori-teori mengenai sistem antrian.

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

Bab ini mengemukakan gambaran singkat perusahaan berikut struktur organisasi, uraian tugas serta metode penelitian yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengemukakan data yang sudah diperoleh, serta analisis dan pembahasan masalah yang sesuai dengan metode antrian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan kesimpulan hasil penelitian yang menjawab identifikasi masalah, serta saran yang diberikan penulis yang diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi.

