

# ANALISIS SISTEM ANTRIAN PADA PASERBA CARREFOUR

Agus Santono, Ir.Titiek Irewati,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Sistem pelayanan antrian yang tidak dikelola dengan benar akan sangat berpengaruh tidak baik bagi usaha perdagangan. Tujuan antrian adalah agar dapat mempercepat pelayanan, misalnya pembayaran pada supermarket, pembelian tiket, dan pada saat mengantri dibank. Penulis ingin mengetahui bagaimana peluang terjadinya antrian pada paserba Carrefour pada hari libur (waktu sibuk) dan hari kerja (waktu tidak sibuk). Besarnya tingkat kedatangan pelanggan Carrefour pada waktu tertentu dapat mengakibatkan suatu garis antrian untuk mendapatkan pelayanan. Observasi dilakukan di Carrefour Duta Merlin dengan jangka waktu 14 hari. Perhitungan Analisis dengan metode banyak saluran satu tahap (Multi Channel Single Phase). Berdasarkan hasil perhitungan, kondisi antrian pada waktu periode hari kerja (Waktu tidak sibuk) dengan peluang adanya pelanggan dalam system 0,92 ( $P_0 : 0,08$ ), tidak seramai pada waktu periode hari libur (Waktu sibuk) dengan peluang adanya pelanggan dalam system 0,985 ( $P_0 : 0,015$ ). Peluang menunggu dalam antrian untuk waktu periode hari kerja (waktu tidak sibuk) 0,0194, sedangkan pada hari libur (waktu sibuk) 0,274. Dapat disimpulkan pada hari libur peluang terjadinya antrian sangat besar, waktu rata-rata antrian juga lebih tinggi (1,8 : 9,06). Kondisi tersebut menyebabkan pihak Paserba Carrefour harus melakukan beberapa langkah untuk mengatasi masalah tersebut, Seperti meningkatkan pelayanan dengan menambahkan seorang karyawan untuk membantu kasir melakukan pembungkusan barang dan memisahkan transaksi pembayaran dengan yang menggunakan kartu kredit.