

FENERAPAN METODE ANTRIAN UNTUK MENGOPTIMALKAN HASIL PELAYANAN PADA KEBUN BINATANG RAGUINAN JAKARTA BAGIAN PRIMATA

Hajar Triatmaja, Lisna Kustamtinah, SE. MM.*

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Judul Penulisan ilmiah ini, adalah Penerapan Metode Antrian Untuk Mengoptimalkan Hasil Pelayanan Pada Kebun Binatang Ragunan Jakarta Bagian Primata . Penulis menganalisa penelitian ini dengan menggunakan Teori Antrian untuk mengetahui jumlah rata-rata kedatangan nasabah selama Jakarta Bulan Februari dan Maret 2007 pada hari libur (Sabtu dan Minggu) dan jam 09.00 sampai jam 17.00. di Kebun Binatang Ragunan Jakarta Dengan menggunakan formulasi M/M/S/IJT, dimana M pertama menunjukkan tingkat kedatangan mengikuti distribusi poisson, M kedua menunjukkan tingkat pelayanan mengikuti distribusi poisson, S menunjukkan jumlah fasilitas pelayanan dalam sistem yang tidak terbatas, I pertama menunjukkan sumber populasinya tidak terbatas, I kedua menunjukkan kepanjangan antrian yang tidak terbatas. Dengan menggunakan perhitungan M/M/S/IJT, Tingkat kedatangan rata-rata pengunjung (X) sebesar 262 nasabah /jam. Tingkat Kegunaan Fasilitas Pelayanan (P) sebesar 87.2% dapat dikatakan sangat baik karena lebih dari 50%. Jumlah rata-rata nasabah menunggu dalam Antrian (n_q) sebesar 5 pengunjung, dapat dikatakan baik karena jumlah nasabah tidak terlalu banyak menunggu untuk dilayani. Waktu rata-rata dalam Antrian (t_q) sebesar 0,185 jam atau 1,11 menit, dan dapat dikatakan waktu antrian tidak terlalu lama. Probabilitas waktu menunggu dalam Antrian (PW) sebesar 0,703 atau 70.3 % dapat dikatakan baik karena nasabah tidak terlalu lama menunggu.