

# ANALISIS ANTRIAN PADA SWALAYAN PUJASARI

**Mahmud Syah, Ir. Titiek Irewati, MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2007

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : antrian

Abstraksi :

Antrian kita lakukan apabila kita sedang menunggu untuk mendapatkan pelayanan (service), Garis-garis tunggu disebut dengan Antrian (Queues) berkembang karena fasilitas pelayanan (Server) adalah untuk memenuhi permintaan pelayanan dan sangat terbatas. Sistem pelayanan antrian yang tidak dikelola secara benar akan sangat berpengaruh tidak baik bagi usaha perdagangan. Tujuan dari Antrian adalah bagaimana melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, misalnya pada pembayaran pada kasir supermarket, pembelian tiket kereta api, dan pada saat mengantri di bank. Agar dapat mengelola system pelayanan antrian kasir dengan benar, maka digunakan peralatan-peralatan modern berguna mempercepat dan mempersingkat pelayanan antrian, Berdasarkan uraian diatas maka penulis ingin mengetahui bagaimana peluang terjadinya antrian pada Swalayan Pujasari pada hari libur/waktu sibuk dan hari kerja/waktu tidak sibuk dimana besarnya tingkat kedatangan pelanggan pada swalayan pujasari pada waktu tertentu dapat mengakibatkan suatu garis antrian/garis tunggu untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan dari hasil analisis Penulis tentang antrian kasir pada Swalayan Pujasari, yaitu untuk mengetahui tingkat rata-rata kedatangan pelanggan/jam, waktu rata-rata pelanggan dalam sistem, peluang terjadinya antrian pada hari libur/waktu sibuk dan hari kerja/waktu tidak sibuk. Analisis dilakukan dengan menggunakan metode Banyak Saluran-Satu Tahap (Multi Channel Single Phase), berdasarkan hasil perhitungan, jumlah kedatangan pelanggan pada jam sibuk adalah 57 pelanggan/jam, sedangkan untuk jam tidak sibuk adalah 45 pelanggan/jam, dan probabilitas pelanggan mengalami antrian sebesar 0,9146 pada waktu sibuk dan 0,583 pada waktu tidak sibuk sedangkan fasilitas pelayanan kasir yang tersedia berjumlah 3 counter. Waktu rata-rata pelanggan dalam sistem pada jam sibuk adalah 22,95 menit, dan pada waktu tidak sibuk adalah 5,43 menit. Dengan demikian pada waktu sibuk terdapat antrian yang cukup panjang yang dapat membuat pelanggan merasa jenuh untuk menunggu, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada waktu sibuk/hari libur perlu

ditambahkan kasir agar dapat beroperasi secara optimal.