

SISTEM PELAYANAN ANTRIAN KASIR DI SUPERMARKET HERO CABANG MAMPANG

MUHAMAD FARIZH, DARMADI, SE. MM.

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2008

Universitas Gunadarma

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

kata kunci :

Abstraksi :

Judul Penulisan Ilmiah ini, adalah Sistem Pelayanan Antrian Kasir di Supermarket Hero cabang Mampang Jakarta Selatan . Penulis menganalisa penelitian ini dengan menggunakan Teori Antrian untuk mengetahui jumlah rata rata kedatangan pembeli selama 2 (dua) Minggu Pada Bulan Desember 2007 di Supermarket Hero cabang Mampang. Dengan menggunakan formulasi M/M/S/I/I, 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/I/I, Tingkat kedatangan rata rata nasabah (λ) sebesar 54,36 Pembeli selama 2 (dua) Minggu. Tingkat Kegunaan Fasilitas Pelayanan (P) sebesar 45,3% dapat dikatakan kurang baik karena kurang dari 50%. Jumlah rata rata Pengantri menunggu dalam Antrian (n_q) sebesar 0,108 Pengantri, dapat dikatakan baik karena jumlah Pengantri tidak terlalu banyak menunggu untuk dilayani. Waktu rata rata dalam Antrian (t_q) sebesar 0,00198 jam atau 0,1188 menit, dan dapat dikatakan waktu antrian tidak terlalu lama. Probabilitas waktu menunggu dalam Antrian (PW) sebesar 0,1304 dapat dikatakan baik karena Pengantri tidak terlalu lama menunggu.