

**APLIKASI MODEL ANTRIAN SEBAGAI UPAYA
MENJAGA EFEKTIVITAS FASILITAS PELAYANAN KASIR
PADA GIANT MALL OLYMPIC GARDEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



Disusun oleh :

Elvido Tisar Prawira

201111003

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Skrripsi yang berjudul

Nama : Elvido Tisar Prawira
NIM : 201111003
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : Aplikasi Model Antrian sebagai Upaya Menjaga Efektivitas Fasilitas Pelayanan Kasir pada *Giant Mall Olympic Garden* (MOG) Malang

Malang, 27 Juni 2015

Diterima dan Disetujui :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP.
NIDN: 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM.
NIDN: 0706055302

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Cornelius Niwadolo, MM.
NIDN: 0706055302

Ketua Jurusan Manajemen



Dra. Anni Yudiastuti, MP.
NIDN: 0701056401

GIANT EKSTRA GAJAYANA

Jl. Kawi no 24 Malang

Telp : (0341) 363274

(0341) 363252

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul

**“APLIKASI MODEL ANTRIAN SEBAGAI UPAYA
MENJAGA EFEKTIVITAS FASILITAS PELAYANAN KASIR
PADA GIANT MALL OLYMPIC GARDEN MALANG”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

Nama : Elvido Tisar Prawira

NIM : 201111003

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 30 Juni 2015 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1).

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Widya Karya Malang



Drs. Cornelius Niwadolo, MM.
NIDN: 0706055302

Dewan Penguji

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP.
NIDN: 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM.
NIDN: 0706055302
3. Dewi Ratih, S.E., MSM.
NIDN: 0704078107

Tanda Tangan



GIANT EKSTRA GAJAYANA

Jl. Kawi no 24 Malang

Telp : (0341) 363279

Fax : (0341) 363252

Surat Keterangan Kerja

HRD/016/GMJ/V/2015

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kristanti Kurnia Setyarini
Jabatan : DH HRD
Nrp : 99041400

Menerangkan bahwa :

Nama : **ELVIDO TISAR PRAWIRA**
NIM : 201111003
Jurusan : Manajemen
Universitas : Katolik Widya Karya Malang

Telah melaksanakan penelitian di Giant Gajayana Malang pada tanggal 11 – 12 April 2015 dengan mengambil judul penelitian " Aplikasi Model Antrian Sebagai Upaya Menjaga Efektivitas Fasilitas Pelayanan Kasir Pada Giant Mall Olympic Garden Malang".

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 20 Mei 2015.

KRISTANTI
HRD GIANT GAJAYANA MALANG

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

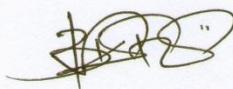
Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Aplikasi Model Antrian sebagai Upaya Menjaga Efektivitas Fasilitas Pelayanan Kasir pada *Giant Mall Olympic Garden* (MOG) Malang" merupakan karya asli dari :

Nama : Elvido Tisar Prawira
NIM : 201111003
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

dan bukan karya plagiat baik sebagian maupun seluruhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya dan apabila terdapat kekeliruan kami bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Malang, 27 Juni 2015



Elvido Tisar Prawira

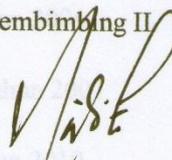
DITERIMA DAN DISETUJUI

Dosen Pembimbing I



Dra. Anni Yudiastuti, MM.
NIDN: 0701056401

Dosen Pembimbing II



Drs. Cornelius Niwadololo, MM.
NIDN: 0706055302

Mengetahui



Dekan Fakultas Ekonomi
Drs. Cornelius Niwadololo, MM.
NIDN: 0706055302



Ketua Jurusan Manajemen
Dra. Anni Yudiastuti, MM.
NIDN: 0701056401

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Elvido Tisar Prawira

NIM : 201111003

Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Manajemen

Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 19 September 1992

Alamat : Jalan Ikan Piranha Blok J nomor 14 Malang

Nama Orang Tua (Ayah) : Atim Yudi Prasetyo
(Ibu) : Mee Nie

Pendidikan : Lulus TK Marsudisiwi Malang tahun 1998
Lulus SD Marsudisiwi Malang tahun 2004
Lulus SMP Marsudisiwi Malang tahun 2007
Lulus SMAK Frateran Malang tahun 2010
Tahun 2011 terdaftar sebagai mahasiswa
Universitas Katolik Widya Karya Malang

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala limpahan rahmat dan berkat-Nya, telah diselesaikan skripsi yang berjudul “**Aplikasi Model Antrian Sebagai Upaya Menjaga Efektivitas Fasilitas Pelayanan Kasir Pada *Giant Mall Olympic Garden Malang***” yang diajukan guna memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak pihak terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Pihak-pihak tersebut membantu dan menyertai pembuatan skripsi ini. Oleh karena itu diucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, MM., selaku Ketua Jurusan Manajemen dan dosen pembimbing I yang telah memberikan saran, petunjuk, bimbingan dan motivasi skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan saran, petunjuk, bimbingan dan motivasi sehingga skripsi ini selesai dengan baik.
3. Ibu Kristanti Kurnia Setyarini selaku *Department Head* HRD Giant Gajayana Malang yang telah memberikan izin penelitian.
4. Bapak dan ibu dosen pengajar Program Studi S-1 Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah memberikan ilmu, pengetahuan, dan pelajaran yang berharga.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

Dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, kekurangan yang menunjukkan bahwa kemampuan penulis masih terbatas waktu, pengetahuan, maupun pengalaman. Maka kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna menyempurnakan skripsi ini, sehingga dapat bermanfaat bagi universitas, pembaca, dan peneliti selanjutnya.

Malang, 18 Juni 2015

Elvido Tisar Prawira



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	5
B. Tinjauan Pustaka	7
1. Pengertian Manajemen Operasi	7
2. Ruang Lingkup Manajemen Operasi	8
3. Produksi Barang Versus Penyampaian Jasa.....	9
4. Pengertian Antrian	11
5. Karakteristik Sistem Antrian.....	12
6. Mengukur Kinerja Antrian.....	17
7. Model-model Sistem dalam Antrian	17

C. Kerangka Pikir.....20

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....22
B. Ruang Lingkup Penelitian22
C. Lokasi Penelitian23
D. Sumber dan Jenis Data23
E. Devinisi Operasional Variabel.....24
F. Metode Pengumpulan Data.....27
G. Teknik Analisis Data.....28

BAB IV ANALISIS DAN INTEPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan.....34
 1. Sejarah *Giant Hypermarket*.....34
 2. Visi dan Misi PT Hero Supermarket Tbk37
 3. Lokasi *Giant Hypermarket*.....38
 4. Struktur Organisasi *Giant Hypermarket*38
 5. Fasilitas Kasir di *Giant Hypermarket*39
 6. Skema dan Jam Kerja Fasilitas Kasir39
B. Penyajian Data Penelitian.....40
C. Analisis dan Intepretasi Data.....51
 1. Analisis Data51
 2. Interpretasi Data56
D. Implikasi Hasil Penelitian59

BAB V PENUTUP

A. Simpulan60

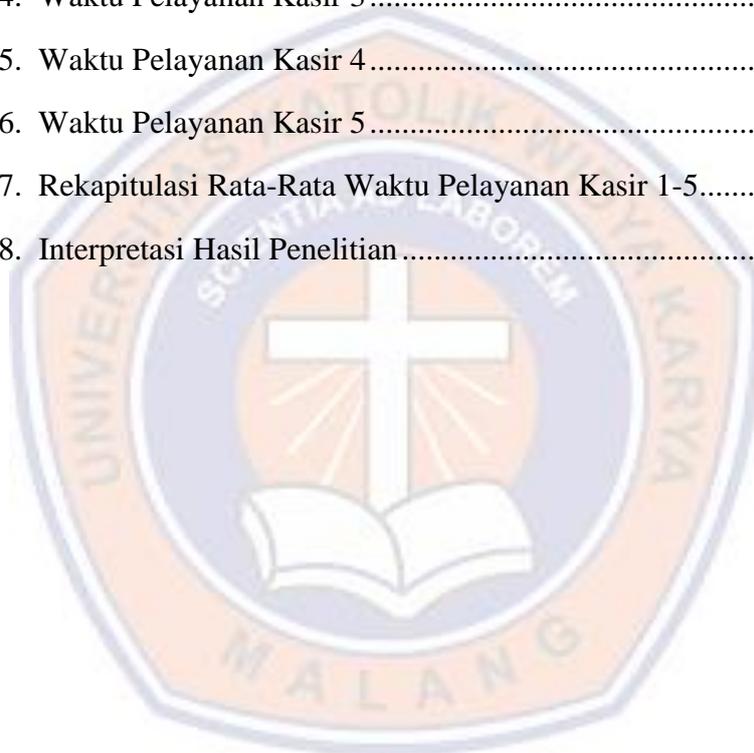
B. Saran61

DAFTAR PUSTAKA62



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan Tipikal antara Barang dan Jasa.....	11
Tabel 3.1. Indikator dan Item Variabel	25
Tabel 4.1. Jumlah Kedatangan Customer	40
Tabel 4.2. Waktu Pelayanan Kasir 1	43
Tabel 4.3 Waktu Pelayanan Kasir 2	45
Tabel 4.4. Waktu Pelayanan Kasir 3	46
Tabel 4.5. Waktu Pelayanan Kasir 4	47
Tabel 4.6. Waktu Pelayanan Kasir 5	49
Tabel 4.7. Rekapitulasi Rata-Rata Waktu Pelayanan Kasir 1-5.....	50
Tabel 4.8. Interpretasi Hasil Penelitian	56



ABSTRAK

**APLIKASI MODEL ANTRIAN SEBAGAI UPAYA MENJAGA
EFEKTIVITAS FASILITAS PELAYANAN KASIR PADA *GIANT MALL
OLYMPIC GARDEN* MALANG**

Salah satu kejadian atau yang paling sering kita temui dalam kehidupan kita sehari-hari adalah antrian. Antrian terjadi karena kemampuan layanan yang kurang dibandingkan dengan kebutuhan atas layanan tersebut. Efisiensi waktu serta penetapan sistem antrian yang tepat dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Penelitian mengamati penerapan sistem antrian kasir pada *Giant Mall Olympic Garden* Malang serta mencari tahu apakah kapasitas pelayanan kasir tersebut telah mencukupi dalam melakukan pelayanan kepada para konsumennya. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi yang secara langsung mengukur jumlah dan waktu pelayanan kasir di tempat penelitian.

Analisis deskriptif kualitatif dihasilkan dari perhitungan dengan menggunakan rumus-rumus model antrian *Multi Chanel-Single Phase*. Hasil penelitian menyatakan bahwa pelayanan kasir *Giant MALL OLYMPIC GARDEN* dinyatakan efektif karena dilakukan dengan cepat sehingga tidak terjadi garis tunggu yang terlalu panjang dan setiap pelanggan pun tidak perlu menunggu terlalu lama dalam sistem.

Kata kunci : model antrian, efektivitas kasir.

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu kejadian yang mungkin paling sering kita temui dalam kehidupan sehari-hari adalah antrian. Antrian sering kita jumpai dalam setiap kegiatan atau aktifitas kita. Antrian adalah kegiatan yang dapat terjadi dimanapun kita berada.

Antrian dapat terjadi karena kemampuan layanan yang kurang dibandingkan dengan kebutuhan atas pelayanan tersebut. Hal ini menyebabkan seorang menunggu untuk dilayani dan tidak dapat untuk langsung mendapatkan apa yang ia butuhkan. Dalam berbagai hal yang sering kita jumpai, guna mengurangi atau meminimalisasi garis antrian, suatu pihak biasanya akan menambah fasilitas layanan. Namun, hal ini merupakan sesuatu yang belum tentu dikatakan efektif karena harus memperhitungkan faktor-faktor biaya didalamnya.

Dalam suatu antrian atau garis tunggu terdapat para pelanggan yang menunggu untuk dilayani, namun para pelanggan tersebut tidak hanya manusia atau orang-orang. Dalam antrian, benda atau barang juga dapat dikategorikan sebagai pelanggan. Contohnya, pada perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman barang atau ekspedisi. Antrian ini erat hubungannya dengan proses menunggu yang didalamnya sangat berkaitan dengan waktu.

Antrian adalah “orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani” (Heizer dan Render, 2006:658). Dalam mengantri dalam suatu garis tunggu masalah yang sering muncul adalah rasa tidak nyaman dari para nasabah atau pelanggan. Hal itu dikarenakan para pelanggan merasa jenuh dalam menunggu, disamping itu banyak anggapan pula bahwa mengantri adalah hal yang sia-sia, karena hanya membuang waktu para nasabah atau pelanggan saja. Waktu yang dirasa cukup lama oleh para pelanggan tersebut bisa terjadi karena para pelayan atau fasilitas pelayanan, melakukan pelayanannya kepada satu pelanggan memerlukan waktu yang tidak sebentar pula. Dari hal tersebut tidak sedikit dari para pelanggan atau nasabah meninggalkan garis antrian yang telah disediakan. Oleh karena itu efisiensi waktu, serta penetapan sistem antrian yang tepat dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan dalam menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Giant sendiri merupakan salah satu ritel supermarket terbesar yang ada di Indonesia (<http://arumtania.blogspot.com/2012/04/10-ritel-terbesar.html?m=1>). Hampir setiap hari *Giant* khususnya yang berada di MOG (*Mall Olympic Garden*) tidak pernah sepi dari para pengunjung. Produk-produk yang disediakan di *Giant* sangat bervariasi bukan hanya kebutuhan pokok namun ada juga produk-produk lain seperti alat elektronik, kebutuhan pokok, kebutuhan rumah, kosmetik dan lain sebagainya.

Dengan kondisi *Giant* yang telah dipaparkan tersebut, dapat digambarkan bahwa *Giant* mempunyai banyak konsumen/pembeli dari berbagai kalangan dan usia. Hal tersebut mengharuskan *Giant* menyediakan

fasilitas-fasilitas yang mendukung agar kenyamanan konsumen terjamin, salah satunya dengan menyediakan kasir. Tetapi dengan adanya ketidakpastian jumlah *customer*, pihak *Giant* pun tidak dapat menghindari adanya antrian pada kasir-kasir. Maka pengaplikasian model antrian yang baik dapat meminimalisir panjangnya antrian dan para konsumen pun tidak merasa membuang waktu terlalu lama dalam antrian.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dibuatlah penelitian dengan judul “**Aplikasi Model Antrian sebagai Upaya Menjaga Efektivitas Fasilitas Pelayanan Kasir pada *Giant Mall Olympic Garden (MOG)***”

B. Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang di atas, maka dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem antrian kasir pada *Giant Mall Olympic Garden*?
2. Apakah kapasitas pelayanan kasir *Giant Mall Olympic Garden* telah mencukupi dalam melakukan pelayanan kepada para konsumennya?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian
 - a. Untuk mendiskripsikan penerapan sistem antrian kasir pada *Giant Mall Olympic Garden*.

- b. Untuk mengetahui kapasitas pelayanan kasir *Giant Mall Olympic Garden* telah mencukupi dalam melakukan pelayanan kepada para konsumennya.

2. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Untuk mengembangkan serta memperdalam ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen operasional khususnya antrian.

b. Bagi Universitas

Sebagai bahan tambahan referensi bagi civitas universitas dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dalam bidang antrian

c. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberi masukan-masukan maupun sebagai bahan pertimbangan untuk dapat mengoptimalkan kinerja fasilitas layanan yang ada guna meningkatkan kebutuhan pelanggan