

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN
UNTUK MENGEVALUASI KINERJA ANTRIAN
PADA RATU SWALAYAN MALANG**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

Cynthia Surya Dewi
201411030

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
2018

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Cynthia Surya Dewi
NIM : 201411030
Universitas : Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul : ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN UNTUK
MENGEVALUASI KINERJA ANTRIAN PADA RATU
SWALAYAN MALANG

Malang, 25 Juni 2018

DITERIMA DAN DISETUJUI :

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 198510110004

Mengetahui:



Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. M.A.F Suprapti., M.M

NIDN : 0706016401



Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

**“ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN UNTUK MENGEVALUASI
KINERJA ANTRIAN PADA RATU SWALAYAN MALANG”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Cynthia Surya Dewi

NIM : 201411030

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal : 8 Juni 2018 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



D. Dra. M.A.F Suprpti., M.M

NIDN : 0706016401

DEWAN PENGUJI

TANDA TANGAN

1. Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

2. Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 198510110004

3. J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM

NIDN : 0724018601

PT. RATU IDAMAN PRATAMA

GAJAHMADA PLASA LT.II, JL. KH. AGUS SALIM 18 TELP. 0341 369150 MALANG

Nomer : 501 / Pers. / RIP / 06 / 2018.

Perihal : Mahasiswa Penelitian Skripsi.

SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, Personalia PT. RATU IDAMAN PRATAMA Jl. KH. Agus Salim 18 Malang, menerangkan dengan sebenarnya bahwa yang tersebut dibawah ini adalah :

1. Nama : CYNTHIA SURYA DEWI
2. NIM : 201411030
3. Fakultas : EKONOMI
4. Jurusan : MANAJEMEN
5. Universitas : UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG

Bahwa pada Bulan Mei 2018 telah melakukan penelitian mengumpulkan data-data guna keperluan penyusunan Skripsi di Perusahaan kami.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang , 04 Juni 2018.
PT. RATU IDAMAN PRATAMA


PT. RATU
GAJAHMADA PLASA LANTAI II
KH. Agus Salim 18 Telp. 034150 MALANG
(EKO SUHANTO)
(EKO SUHANTO.)
Personalia.

CC : File.

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN UNTUK MENGEVALUASI KINERJA ANTRIAN PADA RATU SWALAYAN MALANG merupakan karya asli dari :

Nama : Cynthia Surya Dewi
NIM : 201411030
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
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, 25 Juni 2018



(Cynthia Surya Dewi)

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

Pembimbing II

Drs. Cornelius Niwadolo, MM

NIK : 198510110004



Dekan Fakultas Ekonomi

Dra. M.A.F Suprapti., M.M

NIDN : 0701056401

Mengetahui




Ketua Jurusan Manajemen

Dra. Anni Yudiastuti, MP

NIDN : 0701056401

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Cynthia Surya Dewi
N I M : 201411030
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Tempat, tanggal lahir : Malang, 9 November 1996
Alamat : Jl. Danau Maninjau Selatan D3-A29 Malang
Nama orang tua (Ayah) : Hendra Surya Lokulisa
(Ibu) : Ida Ratna Dewie
Riwayat Pendidikan : 1. SDK Cor Jesu Malang
2. SMPK Cor Jesu Malang
3. SMAK Santa Maria Malang
4. Tercatat sebagai mahasiswa Universitas Katolik
Widya Karya Malang angkatan tahun 2014



KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas Karunia dan Kuasa-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Sistem Antrian Untuk Mengevaluasi Kinerja Antrian Pada Ratu Swalayan Malang”.

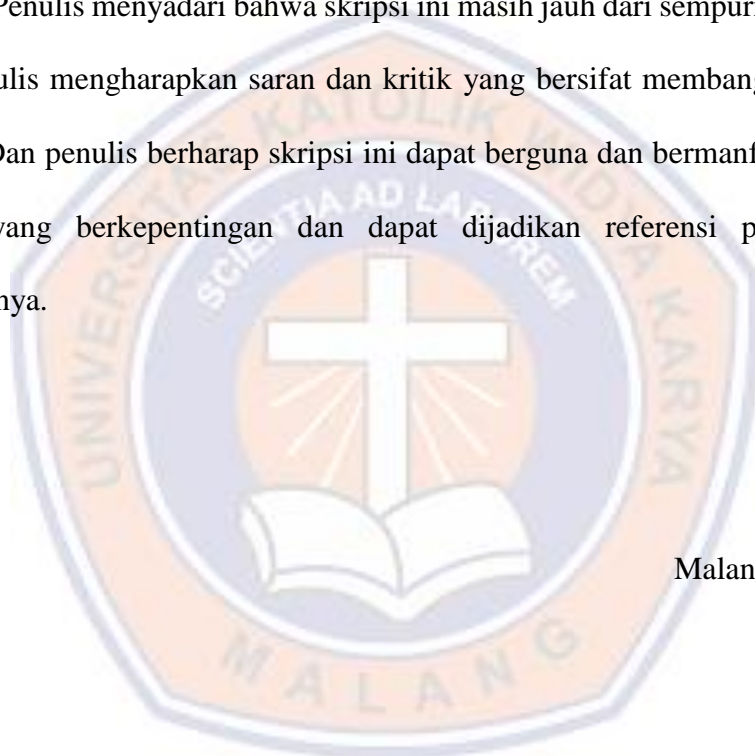
Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya Malang. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Rm. Albertus Herwanta, O.Carm., M.A. selaku romo rektor dari Universitas Katolik Widya Karya Malang yang telah mendidik mahasiswanya menjadi insan akademik yang berkualitas.
2. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, MP selaku Ketua Jurusan Manajemen sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah membimbing dan banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Cornelius Niwadolo, MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu untuk mengarahkan, dan memberi saran serta dorongan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Eko Suhanto selaku Personalia dari Ratu Swalayan Malang yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

5. Bapak – Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan ilmu untuk menambah pengetahuan dan wawasan penulis.
6. Kepada keluarga tercinta yang selalu memberi perhatian dan semangat.
7. Untuk teman – teman ku UF Club (Ce Weni, Lintang, Irene, Tania, Karina) yang selalu mendukung dan menyemangati.
8. Untuk teman – teman manajemen angkatan tahun 2014.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak. Dan penulis berharap skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan referensi pada penelitian selanjutnya.



Malang, 25 Juni 2018

Penulis

Cynthia Surya Dewi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	
HALAMAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAKSI	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Penelitian Terdahulu	4
B. Tinjauan Pustaka	6
1. Pengertian Sistem Antrian.....	6

2. Karakteristik Antrian.....	8
3. Disiplin Antrian.....	8
4. Struktur Antrian	9
5. Model Antrian	11
6. Mengukur Kinerja Antrian.....	16
C. Kerangka Pikir	17

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	19
B. Lokasi Penelitian.....	19
C. Populasi dan Sampel	19
D. Sumber Data.....	21
E. Jenis Data	21
F. Definisi Operasional Variabel.....	22
G. Metode Pengumpulan Data.....	23
H. Teknik Analisis Data.....	23
1. Analisis Deskriptif Kuantitatif	23
2. Analisis Deskriptif Kualitatif	26

BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

A. Gambaran Umum Perusahaan	27
1. Sejarah Singkat Perusahaan	27
2. Lokasi.....	28
3. Bentuk Hukum Perusahaan	30
4. Tujuan Perusahaan	30

5. Struktur Organisasi	31
6. Personalia	34
7. Manajemen Penjualan atau Produksi	37
B. Penyajian Data Penelitian	38
1. Data Jumlah Kedatangan Pengunjung	39
2. Data Waktu Pelayanan	44
C. Analisis dan Interpretasi Data	56
1. Analisis Data	56
2. Interpretasi Data	60
D. Implikasi Hasil Penelitian	63
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel II-1 Penelitian Terdahulu	5
Tabel II-2 Notasi untuk model antrian sumber tak terbatas	13
Tabel III-1 Definisi Operasional	22
Tabel IV-1 Jumlah Karyawan PT. Ratu Idaman Pratama Malang	35
Tabel IV-2 Kualitas Pendidikan Karyawan	35
Tabel IV-3 Jam Kerja Karyawan	36
Tabel IV-4 Jumlah Kedatangan Pengunjung	40
Tabel IV-5 Waktu Pelayanan Kasir 1	45
Tabel IV-6 Waktu Pelayanan Kasir 2	47
Tabel IV-7 Waktu Pelayanan Kasir 3	49
Tabel IV-8 Waktu Pelayanan Kasir 4	51
Tabel IV-9 Waktu Pelayanan Kasir 5	53
Tabel IV-10 Rekapitulasi Rata – rata Waktu Pelayanan Kasir 1-5.....	55
Tabel IV-11 Interpretasi Data Penelitian	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar II-1	Struktur Antrian Model <i>Single Channel-Single Phase</i>	10
Gambar II-2	Struktur Antrian Model <i>Single Channel-Multi Phase</i>	10
Gambar II-3	Struktur Antrian Model <i>Multi Channel-Single Phase</i>	10
Gambar II-4	Struktur Antrian Model <i>Multi Channel-Multi Phase</i>	11
Gambar II-5	Contoh Model Antrian M/M/1/I/.....	11
Gambar II-6	Bentuk Umum Model Antrian.....	12
Gambar II-7	Model Antrian M/M/1/I/.....	13
Gambar II-8	Model Antrian M/M/S/I/.....	14
Gambar II-9	Model Antrian M/M/1/I/F	15
Gambar II-10	Model Antrian M/M/S/F/I.....	15
Gambar II-11	Kerangka Pikir.....	17
Gambar IV-1	Struktur Organisasi	32

ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN
UNTUK MENGEVALUASI KINERJA ANTRIAN
PADA RATU SWALAYAN MALANG

ABSTRAKSI

Antrian merupakan salah satu fenomena sehari – hari yang sering ditemui dimana saja. Antrian terjadi ketika banyak individu membutuhkan pelayanan pada saat yang bersamaan. Oleh karena itu dibutuhkan perancangan sistem antrian yang efisien agar perusahaan dapat memaksimalkan proses pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem antrian yang sudah dijalankan oleh Ratu Swalayan Malang dan mengetahui kinerja antrian setelah dianalisis dengan model antrian. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi langsung untuk mengetahui waktu kedatangan pengunjung dan waktu pelayanan pada tiap kasir yang beroperasi.

Sistem antrian di Ratu Swalayan Malang menggunakan model antrian *Multi Channel – Single Phase*. Perhitungan sistem antrian di Ratu Swalayan Malang antara lain : Tingkat probabilitas terdapat 0 dalam sistem (P_0) adalah 0,330 atau 33%, Jumlah pengunjung rata – rata menunggu dalam antrian (\bar{n}_q) adalah 0,001690 orang, Jumlah pengunjung rata – rata menunggu dalam sistem (\bar{n}_t) adalah 1,11069 orang, Waktu rata – rata yang dihabiskan seorang pengunjung untuk menunggu dalam antrian (\bar{t}_q) sebesar 0,000027719 jam atau 0,001663 menit, Waktu rata – rata yang dihabiskan seorang pengunjung untuk menunggu dalam sistem (\bar{t}_t) sebesar 0,016421 jam atau 0,98526 menit, Probabilitas menunggu dalam sistem (P_w) adalah 0,0058695.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem antrian pada Ratu Swalayan Malang sudah baik karena kasir melayani pengunjung dengan cepat sehingga pengunjung tidak perlu menunggu terlalu lama serta kinerja antrian pada Ratu Swalayan Malang sudah baik jika dibandingkan dengan target perusahaan yang mengukur waktu pelayanan maksimal 3 menit/pelanggan.

Kata Kunci : Sistem Antrian, Kinerja Antrian