

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA MENGOPTIMALKAN
PELAYANAN PADA MASA PANDEMI RATA SWALAYAN DAMPIT**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Manajemen Pada Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang**



**DISUSUN OLEH :
MARIA NUR INTAN ANDREAN PUTRI
NIM 201711027**

**UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGAM STUDI MANAJEMEN
2021**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Maria Nur Intan Andean Putri
NIM : 201711027
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Judul : ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA
MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI
RATU SWALAYAN DAMPIT

Malang, 01 Juli 2021

Maria Nur Intan A.P

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Pembimbing II



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN: 0701056401



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM
NIDN: 0724018601

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen



Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN: 0701056401



J. Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM
NIDN: 0724018601

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul:

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA MENGOPTIMALKAN
PELAYANAN PADA MASA PANDEMI RATU SWALAYAN DAMPIT**

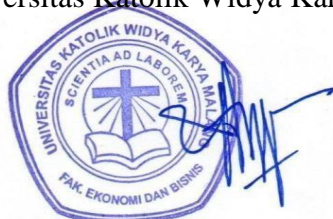
Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MARIA NUR INTAN ANDREAN PUTRI
NIM : 201711027

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Widya Karya Malang pada tanggal 1 Juli 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu (S1).

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Katolik Widya Karya Malang



Dra. Anni Yudiastuti, M.P
NIDN: 0701056401

DEWAN PENGUJI

1. Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN: 0701056401
2. Drs. Cornelius Niwadolo. M.M.
NIDK: 8887223419
3. J.Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

Tanda Tangan

SURAT KETERANGAN PENELITIAN



SANG RATU SWALAYAN
Jl. Raya Semeru Selatan No. 121 Kec. Dampit Kab. Malang
Telp. 0341 895465

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Heiffany Rizal
Jabatan : Owner
Alamat : Jl. Raya Semeru Selatan No. 121, Kec. Dampit, Kab. Malang,
Jawa Timur 65181

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswi berikut:

Nama : Maria Nur Intan Andrean Putri
Jurusan/Prodi : Management/Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah selesai melakukan penelitian di Ratu Swalayan selama 5 hari terhitung mulai tanggal 4 Juni 2021 sampai dengan 9 Juni 2021 untuk memperoleh data dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI RATU SWALAYAN DAMPIT"

Demikian surat keterangan ini di buat dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk di gunakan seperlunya.

Malang, 10 Juni 2021

Heiffany Rizal

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Pada Masa Pandemi Ratu Swalayan Dampit” merupakan karya asli dari:

Nama : Maria Nur Intan Andrean Putri
NIM : 201711027
Prodi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online oleh Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang, menggunakan Turnitin Plagiarism Checker dan sudah memenuhi kriteria toleransi yaitu sebesar $\leq 30\%$

(surat keterangan deteksi plagiasi terlampir).

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

Malang, 01 Juli 2021

Maria Nur Intan A.P

DITERIMA DAN DISETUJUI:

Pembimbing I

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.
NIDN: 0701056401

Pembimbing II

J.Vicka Bayu Wardhani, S.Pd., M.SM.
NIDN: 0724018601

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dra. Anni Yudiastuti, M.P.

Ketua Program Studi Manajemen

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



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI KATOLIK "ADISUCIPTO" MALANG
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA KARYA MALANG
PERPUSTAKAAN**

Kantor : Jl. Bondowoso No. 2 Malang 65115 Telp. (0341) 553171, 583722 Fax. (0341) 571468, 560956
P.O. Box 121 E-mail : perpus-wk@telkom.net

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

44/PERPUS/VI/2021

Perpustakaan Universitas Katolik Widya Karya Malang menyatakan bahwa naskah Karya Ilmiah,

Nama : MARIA NUR INTAN ANDREAN PUTRI
NIM : 201711027
Prodi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS
Judul : ANALISA SISTEM ANTRIAN SEBAGIAN UPAYA MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI RATU SWALAYAN DAMPIT

Telah dideteksi tingkat plagiasinya secara online menggunakan *Turnitin Plagiarism Checker* dengan kriteria toleransi $\leq 30\%$, dan dinyatakan bebas dari plagiasi (rincian hasil plagiasi terlampir).

Demikian surat ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 28 Juni 2021
Kepala Perpustakaan,

Anggraeni Merry Suciati, S.E., M.A.
NPK: 201602220070



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : MARIA NUR INTAN ANDREAN PUTRI
NIM : 201711027
Universitas : Universitas Katolik Widya Karya Malang
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Prodi : Manajemen
Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 13 Mei 1999
Alamat : Jl Supiani Majang Tengah RT 07 RW 01 Kec.Dampit
Nama Orang Tua (Ayah) : Andreas Setyo Widodo
(Ibu) : Maria Musriati
Riwayat Pendidikan : TK Dharma Wanita (2003-2005)
SD Negeri 2 Dampit (2005-2011)
SMP Taman Siswa Turen (2011-2014)
SMA Widya Dharma Turen (2014-2017)
Universitas Katolik Widya Karya Malang(2017 – 2021)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, yang senantiasa menjadi penopang serta selalu memberikan karunia-nya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Hanya karena kebaikan Kasih dan Berkat-Nya lah yang menuntun penulis dalam mengerjakan skripsi ini yang berjudul “Analisis Sistem Antrian Sebagai Upaya Mengoptimalkan Pelayanan Pada Masa Pandemi Ratu Swalayan Dampit “ penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Widya Karya.

Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Anni Yudiastuti, M.P. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing, membantu dan mengarahkan peneliti mulai dari proposal skripsi, seminar proposal skripsi, penelitian dan penyusunan skripsi.
2. Ibu Jovita Vicka B.W., S.Pd., M.SM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing peneliti mulai dari proposal skripsi, seminar proposal skripsi, penelitian dan penyusunan skripsi.
3. Bapak Heiffanny Rizal selaku pimpinan Ratu Swalayan Dampit yang telah menerima dan memberikan ijin kepada peneliti untuk melakukan penelitian pada Ratu Swalayan Dampit.
4. Seluruh Staff dan Karyawan Ratu Swalayan Dampit yang telah membantu dan mengarahkan peneliti guna penyelesaian penyusunan skripsi.
5. Bapak Ibu Dosen Jurusan Manajemen yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dalam perkuliahan yang membantu peneliti dalam menambah wawasan pengetahuan.

PLAGIARISME ADALAH PELANGGARAN HAK CIPTA DAN ETIKA

6. Papa dan Mama yang telah memberikan banyak bantuan moril, dukungan, semangat serta doa kepada peneliti guna penyelesaian penyusunan skripsi.
7. Ibu Sunarti yang selalu memberikan support, semangat dan doanya untuk kelancaran studi dan penyelesaian penyusunan skripsi.
8. Ragil Ari Anggara yang selalu menemani dari setiap proses dan selalu memberikan Nasihat, support, semangat dan doanya untuk kelancaran studi hingga penyusunan skripsi.
9. Tivani, Vega, Rossa, Bagus, Anton, cella yang telah memberikan semangat dan dukungan serta berjuang bersama dari awal perkuliahan sampai penyelesaian penyusunan skripsi.
10. Teman – teman Manajemen angkatan 2017 yang telah memberikan banyak pengalaman, masukan dan dukungan dalam proses penyelesaian skripsi.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu peneliti mengharapkan saran serta kritik dari semua pihak agar dapat menjadi bahan pertimbangan bagi peneliti. Kiranya skripsi ini dapat memberi manfaat dan masukan bagi pembaca guna menambah wawasan dan pengetahuan pembaca.

Malang, 1 Juli 2021

Maria Nur Intan A.P

MOTTO

Jangan pergi mengikuti kemana jalan akan berujung. Buat jalanmu sendiri dan tinggalkanlah jejak.

Ralph Waldo Emerson



DAFTAR ISI

	<u>Halaman</u>
HALAMAN JUDUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
MOTTO.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
ABSTRAKSI.....	14
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
C. Kerangka pikir	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.

B. Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Ruang lingkup Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Sumber dan jenis data.....	Error! Bookmark not defined.
E. Metode pengumpulan data.....	Error! Bookmark not defined.
F. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
G. Teknik analisis data:	Error! Bookmark not defined.
BAB IV ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
B. Penyajian Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
C. Analisis dan Interpretasi data.....	Error! Bookmark not defined.
D. Implikasi Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Simpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Jumlah Karyawan Ratu Swalayan Dampit Tahun 2021 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Kualitas Pendidikan Karyawan Ratu Swalayan Dampit**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Jam Kerja Karyawan Ratu Swalayan Dampit..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Jumlah kedatangan pengunjung (λ) Ratu Swalayan Dampit.....37

Tabel 4.5 Waktu pelayanan pengunjung (μ) kasir 1..**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Waktu pelayanan pengunjung (μ) kasir 2...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Waktu pelayanan pengunjung (μ) kasir 3...**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Rekapitulasi Rata-Rata waktu pelayanan kasir 1-3. **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangk pikir.....19

Gambar 4.1 Struktur Organisasi 30



ANALISIS SISTEM ANTRIAN SEBAGAI UPAYA MENGOPTIMALKAN PELAYANAN PADA MASA PANDEMI RATU SWALAYAN DAMPIT

ABSTRAKSI

Perkembangan ekonomi berkembang pesat sehingga membuat meningkatnya permintaan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari menjadi kompetisi dalam dunia usaha saat ini. Sering dijumpai dalam antrian ada proses yang pelayanannya cepat dan lama karena metode antrian yang digunakan tidak tepat, akan lebih baik metode antrian tersebut direstorasi kembali agar menghasilkan antrian yang tepat dan efisien. kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan konsumen serta dapat memberikan dorongan kepada konsumen untuk itu teori antrian menyajikan rumus standar yang sifatnya tetap untuk menyelesaikan permasalahan yang sering kali terjadi pada antrian dan sistem pelayanan yang membuat pelanggan kecewa.

Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui analisis sistem antrian sebagai upaya mengoptimalkan pelayanan pada masa pandemi Ratu Swalayan Dampit. Jenis dari penelitian ini adalah studi kasus dan teknik analisis yang digunakan adalah hasil observasi serta menggunakan perhitungan dengan rumus *Multi Channel – Single Phase*

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kasir 1,2 &3 pada ratu swalayan dampit menggunakan model antrian *multi channel –single phase* dengan disiplin antrian FCFS (first Come First serve). Rata- rata kasir yang beroperasi sebanyak tiga (3) kasir. Dengan model antrian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa sistem antrian di Ratu Swalayan Dampit sudah berjalan dengan efektif dan sebagian besar pengunjung dilayani dengan baik. Dengan Rata-Rata Tingkat kedatangan pelanggan atau pelanggan adalah 57 orang & Waktu pelayanan dilayani 76 orang.

Kata Kunci: *Sistem Antrian, Pelayanan Optimal*