

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian observasi tentang model antrian pada pelayanan kasir di Toko Berkah Jaya yang berada di desa Sampang, Cilacap. Penelitian ini mengambil judul: “Analisis Model Antrian pada Pelayanan Kasir Toko Berkah Jaya Sampang”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis jumlah kasir yang optimal pada Toko Berkah Jaya Sampang serta melihat kinerja dari sistem pelayanan kasir yang sudah dijalankan. Untuk melihat jumlah kasir yang optimal serta kinerja dari sistem pelayanan kasir yang sudah dijalankan, dapat dilihat dari mode antrian yang diterapkan, data tingkat kedatangan pelanggan dan tingkat pelayanan pelanggan, serta analisis biaya yang dikeluarkan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang datang ke Toko Berkah Jaya Sampang. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan yang melakukan transaksi di kasir pada pukul 10.00-11.00 WIB dan pukul 16.00-17.00 WIB, dengan penelitian yang dilakukan selama 14 hari pada total 4 kasir yang dibuka.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis menggunakan model *Multi Channel Single Phase (M/M/S)* menunjukkan bahwa: (1) Jumlah kasir yang tersedia di Toko berkah Jaya Sampang ada sebanyak 8 kasir, namun yang dibuka atau dioperasikan hanya 4 kasir, entah itu di kondisi ramai ataupun normal. (2) Waktu tunggu pelayanan pada kasir Toko Berkah Jaya Sampang sudah dapat dikatakan optimal karena tingkat kesibukan kasir yang cukup tinggi dalam melayani pelanggan.

Implikasi dari kesimpulan diatas yaitu melakukan pengurangan kasir dari 4 kasir menjadi 3 kasir pada konsisi normal pukul 16.00-17.00 dan menempatkan sebanyak 2 orang dalam satu kasir pada kondisi ramai untuk mempercepat pelayanan pembayaran pada pelanggan.

Kata Kunci: antrian, *multi channel single phase*, biaya

ABSTRACT

This research is an observational study of the queuing model at the sand service at Toko Berkah Jaya in the village of Sampang, Cilacap. This study takes the title: "Analysis of the Queue Model at Cashier Services Store Berkah Jaya Sampang.

The purpose of this study is to analyze the optimal number of cashiers at Toko Berkah Jaya Sampang and see the performance of the cashier service system that has been run. To see the optimal number of cashiers and the performance of the cashier service system that has been run, it can be seen from the queue mode that is applied, data on customer arrival rates and customer service levels, and analysis of costs incurred.

The population in this study were all customers who came to Toko Berkah Jaya Sampang. The sample in this study is customers who conduct transactions at the cashier at 10:00 to 11:00 WIB and at 16:00 to 17:00 WIB, with research conducted for 14 days on a total of 4 cashiers opened.

Based on the results of research and analysis using the Multi Channel Single Phase (M/M /S) model, it shows that: (1) The number of cashiers available at the Jaya Sampang blessing shop is 8 cashiers, but only 4 cashiers are opened or operated, whether in crowded or normal conditions. (2) Waiting time for the service at Cashier's Store Berkah Jaya Sampang can be said to be optimal because of the high level of cashier busy in serving customers.

The implication of the above conclusion is to reduce the cashier from 4 cashiers to 3 cashiers at normal conditions at 16:00-17.00 and place as many as 2 people in one cashier in crowded conditions to speed up payment services to customers.

Keywords: queue, multi phase single phase, cost