

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian observasi pada sistem pelayanan pembayaran yang ada di Rita Pasaraya Wonosobo. Penelitian ini mengambil judul “Analisis Penerapan Teori Antrian Pada Supermarket di Rita Pasaraya Wonosobo”. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui jumlah kasir yang optimal pada sistem pembayaran di Rita Pasaraya Wonosobo dan Untuk mengetahui kinerja sistem pelayanan pembayaran yang optimal pada Rita Pasaraya Wonosobo.

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan winqsb didapat hasil sebagai berikut terdapat 19 fasilitas pelayanan pembayaran atau kasir yang tersedia namun pada kenyataannya setiap jam kasir yang beroperasi berbeda-beda. Pada kondisi normal menggunakan 10 fasilitas pelayanan pembayaran atau kasir, pada kondisi ramai menggunakan 10 dan 17 fasilitas pelayanan pembayaran dan pada kondisi sepi menggunakan 8 fasilitas pelayanan pembayaran dan Kinerja sistem fasilitas pelayanan pembayaran atau kasir Rita Pasaraya Wonosobo pada lokasi Supermarket sudah optimal yang berarti tingkat kesibukan kasir yang tinggi untuk melayani pelanggan. Pembukaan jumlah fasilitas pembayaran pada setiap kondisi sudah optimal.

Implikasi dari kesimpulan diatas adalah Membuat jalur khusus untuk pelanggan yang berbelanja banyak atau grosir supaya tidak terjadi antrian yang panjang yang dapat menyebabkan pelanggan mengantri cukup lama, Membuat tempat kardus di setiap sistem pelayanan pembayaran supaya pelanggan tidak menunggu lama dalam pelayanan dan Menempatkan 2 orang dalam satu sistem pelayanan pembayar dalam kondisi apapun pada musim high season supaya pelanggan tidak menunggu lama dalam pengemasan.

Kata Kunci : Analisis Antrian, Kinerja Sistem Pelayanan, Kinerja sistem Antrian, Rita Pasaraya Wonosobo

ABSTRACT

This research is an observational study on the existing payment service system in Rita Pasaraya Wonosobo. The research takes the title "Analysis of the Application of Queue Theory in Supermarkets in Rita Pasaraya Wonosobo". The research aims to determine the optimal number of cashiers in the payment system at Rita Pasaraya Wonosobo and to determine the performance of the optimal payment service system at Rita Pasaraya Wonosobo.

Based on the results of calculations using winqsb the following results are obtained there are 19 payment service facilities or cashiers available but in reality every cashier operating hours vary. Under normal conditions using 10 payment service facilities or cashiers, in crowded conditions using 10 dan 17 payment service facilities and in quiet conditions using 8 payment service facilities and system performance payment services or cashier Rita Pasaraya Wonosobo at the Supermarket location is optimal which means the level of busyness high cashier to serve customers. Opening the number of payment facilities in each optimal conditions.

The implication of the conclusion above is to make a special lane for customers who shop a lot or wholesale so that there is no long queues that can cause customers to queue long enough, Make a cardboard box in each payment service system so that customers do not wait long in service and Placing 2 people in one payer service system in any condition in the high season so that customers do not wait long in packaging.

Keywords: Queue Analysis, Service System Performance, Queue system performance, Rita Pasaraya Wonosobo.