

ABSTRAK

PENERAPAN TEORI ANTRIAN PADA BAGIAN *CUSTOMER SERVICE* KLINIK KECANTIKAN LARISSA *AESTHETIC CENTER* JALAN C.SIMANJUNTAK YOGYAKARTA

Anisa Ni'matussholihah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja sistem antrian dan model antrian yang tepat yang dapat digunakan untuk mengoptimalkan pelayanan *customer service* di Klinik Kecantikan Larissa *Aesthetic Center* Jalan C. Simanjuntak Yogyakarta baik pada saat hari kerja (*weekdays*) maupun hari libur (*weekend*). Berdasarkan hasil penelitian ini, konfigurasi sistem antrian yang saat ini diterapkan pada bagian *customer service* pada saat hari kerja (*weekdays*) sering menggunakan model antrian M/M/1 dimana kinerja sistem antrian ini sudah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan 3-10 menit khususnya pada bagian *customer service*. Namun waktu antrian yang dibutuhkan pada saat hari kerja rata-rata membutuhkan waktu 30 menit- 1 jam apabila hanya terdapat satu petugas atau M/M/1. Apabila terdapat 2 (dua) petugas atau M/M/S maka lamanya pelanggan menunggu dalam antrian rata-rata sekitar 3-4 menit. Dengan menerapkan sistem antrian *Multiple Channel Query System* (M/M/S) pada bagian *customer service*, maka kinerja sistem antrian akan meningkat dan lebih efisien dibandingkan menggunakan sistem antrian dengan model *Single Channel Query System* (M/M/1) yang sekarang terkadang masih diterapkan pada waktu hari kerja (*weekdays*) baik pagi maupun sore hari. Dengan begitu, kinerja sistem antrian akan jauh lebih baik dari standar waktu untuk menunggu pelayanan bagi pelanggan lebih singkat sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dari segi kualitas pelayanan. Hal ini dibuktikan dengan berkurangnya rata-rata jumlah pelanggan dalam antrian pada waktu hari kerja (*weekdays*) yang menerapkan metode M/M/1 adalah 8-18 orang dimana apabila dengan menerapkan model M/M/s jumlah pelanggan yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan hanya sebanyak 0,23-0,28 orang. Sedangkan pada hari libur (*weekend*) yang sudah menerapkan metode M/M/s, jumlah pelanggan yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan adalah 1 orang.

Kata Kunci : *Single Channel Query System* (M/M/1), *MultipleChannel Query System* (M/M/1), Sistem Antrian, *customer service*, Larissa *Aesthetic Center*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF QUEUING THEORY AT CUSTOMER SERVICE IN LARISSA AESTHETIC CENTER JALAN C. SIMANJUNTAK YOGYAKARTA

Anisa Ni'matussholihah

The goal of this research was to determine the performance of the queuing system and the appropriate queuing model that can be used to optimize customer service services at Larissa Aesthetic Center Beauty Clinic Jalan C. Simanjuntak Yogyakarta both on weekdays and weekends. Based on the results of this study, the configuration of the queuing system currently applied to the customer service section during weekdays often uses the $M / M / 1$ queue model where the performance of the queuing system has met the service standards set at 3-10 minutes, especially in the customer service. However, the queuing time needed on a weekday takes 30 minutes - 1 hour on average if there is only one officer or $M / M / 1$. If there are 2 (two) officers or $M / M / S$, the length of time the customer waits in the queue is about 3-4 minutes. By implementing a system for queuing the Multiple Channel Query System ($M / M / S$) in the customer service section, the performance of the queue system will increase and be more efficient than using the queuing system with the Single Channel Query System ($M / M / 1$) model which is sometimes applied on weekdays both morning and evening. That way, the performance of the queuing system will be far better than the standard time to wait for shorter customer service so as to increase customer satisfaction in terms of service quality. This is evidenced by the reduction in the average number of customers in the queue during weekdays that apply the $M / M / 1$ method is 8-18 people where if the $M / M / s$ model is applied the number of customers queuing to get service is only as many as 0.23-0.28 people. While on holidays (weekend) that have applied the $M / M / s$ method, the number of customers queuing to get service is 1 person.

Keywords: Single Channel Query System ($M / M / 1$), MultipleChannel Query System ($M / M / 1$), Queue System, customer service, Larissa Aesthetic Center