

INTISARI

OPTIMALISASI KUALITAS PELAYANAN KASIR BERDASARKAN ANALISIS TEORI ANTRIAN PADA MIE GACOOAN COLOMBO

Azimah Khoirun Nisa

Adanya tingkat kedatangan yang lebih besar daripada tingkat pelayanan, menimbulkan barisan panjang atau antrian pada suatu pelayanan konsumen. Hal ini merupakan masalah penyedia pelayanan dalam menyediakan kualitas pelayanan yang optimal bagi konsumen melalui pengelolaan antrian. Seperti halnya yang terjadi pada pelayanan kasir Mie Gacoan Colombo yang memiliki barisan antrian panjang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui model dan karakteristik antrian Mie Gacoan Colombo serta mengukur keoptimalan kualitas pelayanan kasir yang diberikan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Convenience Sampling*. Analisis yang digunakan adalah analisis model antrian, analisis karakteristik antrian, dan analisis biaya antrian. Hasil analisis menunjukkan bahwa antrian pada pelayanan kasir Mie Gacoan Colombo berpola *Multi-channel Single-phase* dengan disiplin antrian *Priority Service* yang memiliki karakteristik rata-rata tingkat pelayanan lebih besar daripada rata-rata tingkat kedatangan dengan utilitas *server* mencapai 88% dalam keadaan normal dan 147% dalam keadaan ramai. Kemudian, pelayanan kasir yang diberikan dinilai belum optimal, namun pengadaan fasilitas bagi konsumen yang mengantri sudah dilakukan secara optimal.

Kata kunci : analisis sistem antrian, kualitas pelayanan

ABSTRACT

CASHIER SERVICE QUALITY OPTIMIZATION BASED ON QUEUING THEORY ANALYSIS AT MIE GACOOAN COLOMBO

Azimah Khoirun Nisa

The arrival rate is greater than the level of service, causing long lines or queues at a customer service. This is a matter of service providers in providing optimal service quality for consumers through queue management. As happened to Mie Gacoan Colombo cashier service which has a long line of queues. This research is a descriptive quantitative research that aims to determine the model and characteristics of Mie Gacoan Colombo queue and measure the quality of the cashier services provided. Data collection techniques used were interviews and observation with Purposive Convenience Sampling for sampling techniques. The analysis used is queuing model analysis, queuing characteristic analysis, and queuing cost analysis. The results of the analysis showed that the queue at Mie Gacoan Colombo cashier service was patterned Multi-channel Single-phase with a Priority Service queue discipline which had the characteristics of an average level of service greater than the average arrival rate with server utilities reaching 88% under normal conditions and 147 % is busy. Then, the cashier services provided are considered to be not optimal, but the provision of facilities for consumers who queue has been done optimally.

Keywords: queuing system analysis, service quality