

INTISARI

Kegiatan antri dalam suatu jalur untuk mendapatkan pelayanan adalah hal yang biasa dilakukan konsumen untuk menikmati jasa tersebut, namun pada kenyataannya tingkat pelayanan yang disediakan terkadang lebih kecil dari pada jumlah orang yang mengantri. Antrian yang menumpuk ini dikarenakan tingkat kedatangan yang cenderung lebih tinggi dari kecepatan pelayanan yang tersedia. Teori antrian yang ada dapat membantu pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan dapat melakukan pencegahan terhadap antrian yang menumpuk, seperti loket yang tersedia di Stasiun Purwosari terutama loket 4 dengan penjualan tiket reservasi KA Prameks.

Dalam Penelitian ini digunakan analisis sistem antrian jalur tunggal (*Single-Channel, Single-Phase Systems*) atau model A: M/M/1 dengan kedatangan berdistribusi *poisson* dan waktu pelayanan eksponensial. Proses perhitungan data menggunakan manual dan perangkat lunak “WINQSB” dengan *entry system* M/M *simple*.

Kata kunci : Loket, Teori Antrian, Model Antrian Tunggal (*Single-Channel, Single-Phase Systems*) atau model A: M/M/1

ABSTRACT

Queued activity on lane queue to get a service is a common to consumers to whom get a service that they want or need but in fact the service rate that offered by providers sometimes smaller than the number of waiting people. This is because the queues that accumulate arrival rate tends to be higher than the speed of service provided. Queuing theory that can assist management to provide better service and proper prevention of the “boom” queues, such as ticket window number 4 at Purwosari Station with ticket reservation selling for Prameks railway.

In this study used a single lane queue system analysis (Single-Channel, Single-Phase Systems) or the A models: $M / M / 1$ with the arrival Poisson distribution and exponential service time. The calculation process data using manual and software "WINQSB" with entry system M / M simple.

Keywords: Ticket Window, Queuing Theory, Model Single Queue (Single-Channel, Single-Phase Systems) or the A models: $M / M / 1$