

**“PENENTUAN JUMLAH LAYANAN PEMBAYARAN PADA
BANDENG JUWANA ERLINA”**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan

Gelar Kesarjanaan Strata Satu (S-1)

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun Oleh :

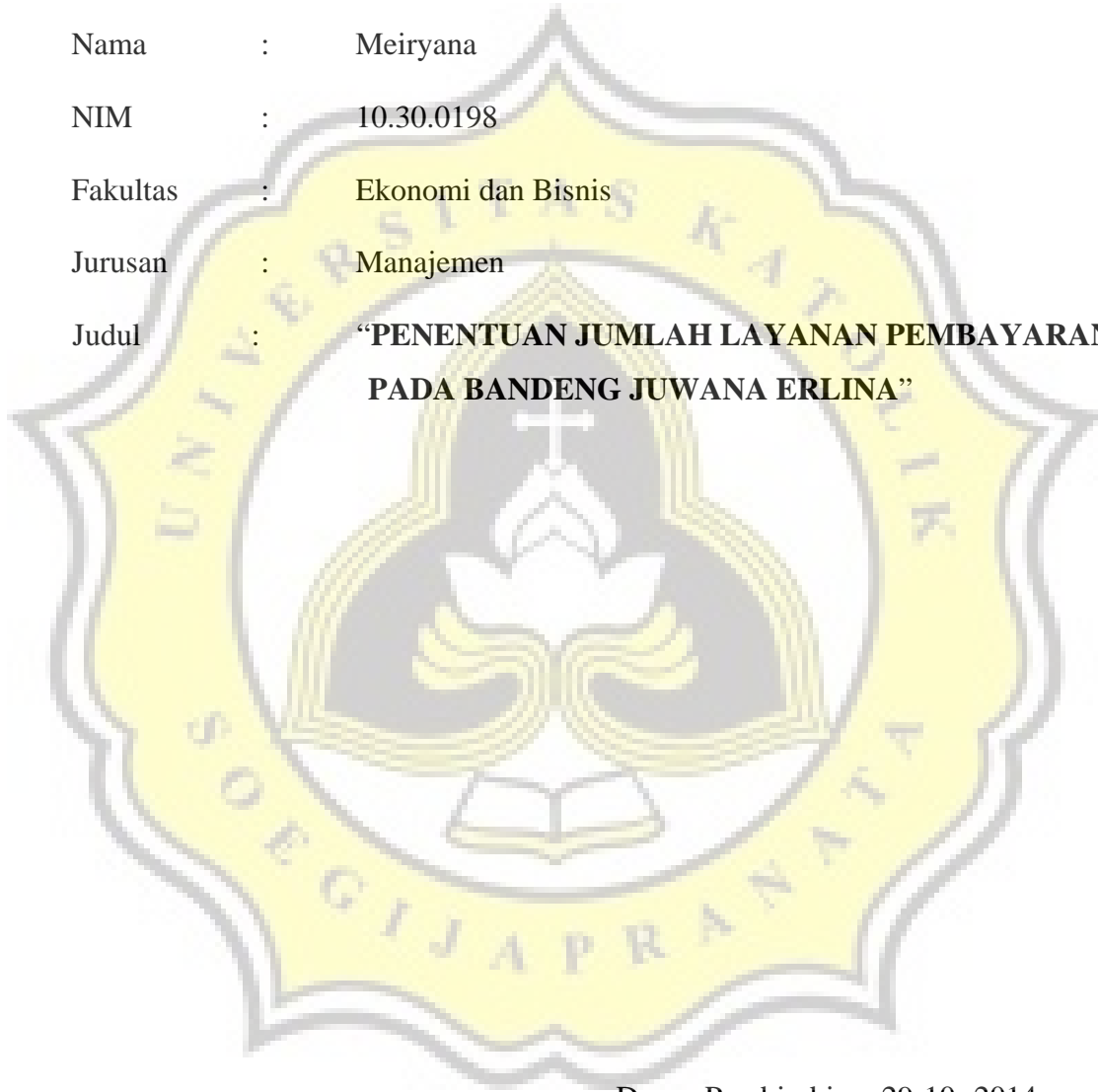
Nama : Meiryana

NIM : 10.30.0198

**Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan Manajemen
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Meiryana
NIM : 10.30.0198
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jurusan : Manajemen
Judul : **“PENENTUAN JUMLAH LAYANAN PEMBAYARAN
PADA BANDENG JUWANA ERLINA”**



Dosen Pembimbing, 29-10 -2014

Veronica Kusdiartini, SE., Msi

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : Meiryana

NIM : 10.30.0198

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Judul : **“PENENTUAN JUMLAH LAYANAN PEMBAYARAN
PADA BANDENG JUWANA ERLINA”**

Telah dipertahankan dihadapan Penguji pada tanggal 22 Oktober 2014

Koordinator

Tim Penguji

Anggota

Anggota

A.Eva Maria Sukesu, SE.MM

Bayu Prestianto, SE.MM

Veronica Kusdiartini, SE., MSi

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

A. Sentot Suciarto, Ph. D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Meiryana

NIM : 10.30.0198

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jurusan : Manajemen

Judul : **PENENTUAN JUMLAH LAYANAN PEMBAYARAN PADA
BANDENG JUWANA ERLINA**

Menyatakan bahwa isi dalam skripsi ini adalah hasil karya saya pribadi. Jika ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan/atau pemalsuan data maupun kecurangan lain dikemudian hari, Saya bersedia untuk menerima sanksi dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Semarang, 29 Oktober 2014

Meiryana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan jumlah layanan pembayaran pada bandeng juwana erlina.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan teknik pengumpulan data yaitu Pengamatan dan observasi (*Observation*) dan populasi dalam penelitian ini adalah di Bandeng Juwana Erlina, tepatnya pada pukul 13.00 – 16.00. Sistem antrian Bandeng Juwana Erlina menggunakan sistem manual yang sangat sederhana, yaitu konsumen datang untuk membeli produk lalu memilih kasir yang kosong untuk membayar barang tersebut. Bandeng Juwana Erlina sendiri tidak ingin membuat antrian berdasarkan nomor antrian dikarenakan konsumen yang mendapatkan nomor satu harus maju untuk membayar barang yang diinginkan, dan dilain sisi konsumen juga masih ingin berkeliling untuk melihat produk lain yang ditawarkan, sehingga cara ini tidak efisien dan tidak digunakan oleh Bandeng Juwana Erlina karena dapat membuang waktu sehingga konsumen dengan urutan nomor dua dan selebihnya akan lama dalam menunggu untuk membayar produk yang sudah dipilih. Alasan memilih objek ini dikarenakan masih adanya antrian yang tidak beraturan terutama di hari sabtu, minggu, dan hari libur. Antrian yang tidak beraturan menyebabkan konsumen yang baru datang tidak nyaman dengan kondisi tersebut dan memutuskan untuk antri di sembarangan tempat. Data analisis menggunakan *Multiple Channel Query System*.

Maka hasil penelitian yang diperoleh adalah yang memiliki kepadatan pengantri adalah kasir 2 dan kasir 3, hal itu terjadi pada tanggal 10 mei 2014, 11 mei 2014, 12 mei 2014, 17 mei 2014, 19 mei 2014, 21 mei 2014, 22 mei 2014, 23 mei 2014, 31 mei 2014, 1 juni 2014 dan 2 juni 2014 dan yang paling padat pengantri adalah pada tanggal 31 mei 2014 sebanyak 8 orang pengantri. Selain itu pada tanggal 31 mei 2014, 1 juni 2014 dan 2 juni 2014 juga terjadi padat pengantri yang terjadi pada kasir 4 yaitu rata-rata ada delapan orang pengantri. Hasil ini dapat dibuktikan pada hasil perhitungan rumus *multiple channel query* para pelanggan yang menunggu paling lama kurang lebih 8 menit, hal ini terjadi pada kasir 3 pada tanggal 23 mei 2014, kasir 3 pada tanggal 31 mei 2014, kasir 4 pada tanggal 1 juni 2014 dan kasir 3 pada tanggal 2 juni 2014.

Saran yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya adalah dengan menghitung hari lainnya agar mendapatkan hasil yang lebih optimal dalam jumlah kasir yang dibutuhkan, serta untuk Bandeng Juwana Erlina sendiri harus menggunakan sistem FIFO yang bisa membuat konsumen di Bandeng Juwana Erlina merasa antrian cukup rapi dan beraturan.

KATA PENGANTAR

Bandeng Juwana Elrina adalah toko oleh – oleh khas Semarang yang sangat cukup terkenal di Semarang. Banyak konsumen Bandeng Juwana Erlina yang mengeluh bahwa kasir terlalu sedikit, padat dan antrian tidak beraturan. Disini peneliti mencoba untuk menghitung berapakah kasir yang optimal agar tidak terjadi antrian yang panjang dan peneliti mengambil judul “PENENTUAN JUMLAH LAYANAN PEMBAYARAN PADA BANDENG JUWANA ELRINA” dengan menggunakan model antrian *Multiple Channel Query system* dengan tujuan untuk mengetahui jumlah kasir yang optimal.

Peneliti membuat skripsi ini guna untuk memenuhi tugas akhir skripsi perkuliahan di Unika Soegijapranata dan membutuhkan banyak bantuan teman – teman untuk mendapatkan data disetiap kasirnya di Bandeng Juwana Elrina.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat diselesaikan tanpa adanya bimbingan dan petunjuk serta saran bantuan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati peneliti, dalam kesempatan ini menyampaikan rasa terimakasih sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak Sentot Suciarto, PH.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu Veronica Kusdiartini, SE.Msi, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan banyak waktu, nasehat, saran, support, motivasi sehingga skripsi ini selesai tepat pada waktunya.

3. Ibu A.Eva Maria Sukesi, SE.MM dan Pak Bayu Prestianto, SE.MM selaku dosen penguji yang selalu memberi waktu dalam proses bimbingan, kritik dan saran yang sangat bermanfaat sehingga mengembangkan diri menjadi lebih baik.
4. Terimakasih Pak Dr. Daniel Nugroho Setiabudi selaku pemilik Bandeng Juwana Elrina yang sangat baik memberikan saya kesempatan untuk bisa melakukan observasi skripsi selama lebih kurang 2 bulan.
5. Kedua orang tua saya, bapak Eddy Setiawan dan ibu Sumihani Saidin yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi, tanpa adanya mereka, saya tidak akan bisa maju dan menjadi orang yang lebih bersemangat.
6. Koko tercinta Sundy yang dari kecil hingga sekarang sangat menyanyangi saya dan selalu memberikan pendapat, saran dan motivasi dalam berbagai hal termasuk skripsi ini sehingga bisa lebih bersemangat.
7. Semua Dosen fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Unika, yang telah memberikan ilmu, masukan yang sangat berguna untuk bisa mendukung penyelesaian skripsi ini.
8. Seluruh staff TU Fakultas Ekonomi dan perpustakaan tentunya yang telah memperlancar pembuatan skripsi ini.
9. Terimakasih juga kepada dosen konsentrasi Manajemen Operasi, ibu Meniek Sringing Prapati, SE.MSI dan ibu Dr. Rustina Untari yang telah memberikan pengertian teori Operasi yang sangat berguna untuk melancarkan skripsi ini.

10. Terimakasih juga kepada temanku terutama dalam membantu mendapatkan data skripsi ini selama 1 bulan yaitu Depi Marianto, Robi Joseph, Franky Gunawan, Deviana Hendrawati, Ferdian Eddy Pranata, Devi Damarmaya, Billy Fernandus (IT).

11. Terimakasih juga kepada sahabat semester satu saya yang begitu baik, saya doakan kita bisa masuk bersama dan lulus bersama, Noberta Ariella Budiyanto.

12. Terimakasih kepada Besties dari semester 1 hingga sekarang yang selalu mendukung skripsi, Benarti Arbella Mampuni.

13. Terimakasih kepada kak Roy dan Setia Dodi yang berjuang bersama – sama dan saling memotivasi dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

14. Terimakasih kepada Lucky Saputra dan Christia Fiolianty, kedua sahabat yang selalu mendengar curhatan ketika galau.

15. Terimakasih kepada Nisa Ariesta dan ko Herry, sudah menjadi patner kerja saya ketika saya sedang mempunyai waktu kosong ketika kuliah libur.

16. Terimakasih juga pada kak Aji Kurniawan Perdana yang telah meluangkan waktu untuk mengajari skripsi.

17. Terimakasih juga kepada teman – teman angkatan 2010 yang telah mendoakan saya agar bisa menyelesaikan skripsi pada tepat waktu.

18. Terimakasih juga kepada adik – adik kelas yang selalu mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama adik – adik kelas konsentrasi Manajemen Operasi 2011.

Semoga Tuhan selalu senantiasa memberikan anugrah dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah membantu menyusun penelitian ini sehingga menjadi sebuah skripsi yang bermanfaat.



Peneliti,

2014

Meiryana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	-
HALAMAN PENGESAHAN.....	-
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	-
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Batasan Masalah	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II : LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Pengertian Antrian.....	9
2.2 Struktur dan Model Antrian.....	10
2.3 Karakteristik Antrian.....	12
2.4 Distribusi Tingkat Kedatangan	17
2.5 Distribusi Tingkat Pelayanan.....	17
2.6 Model Antrian.....	18

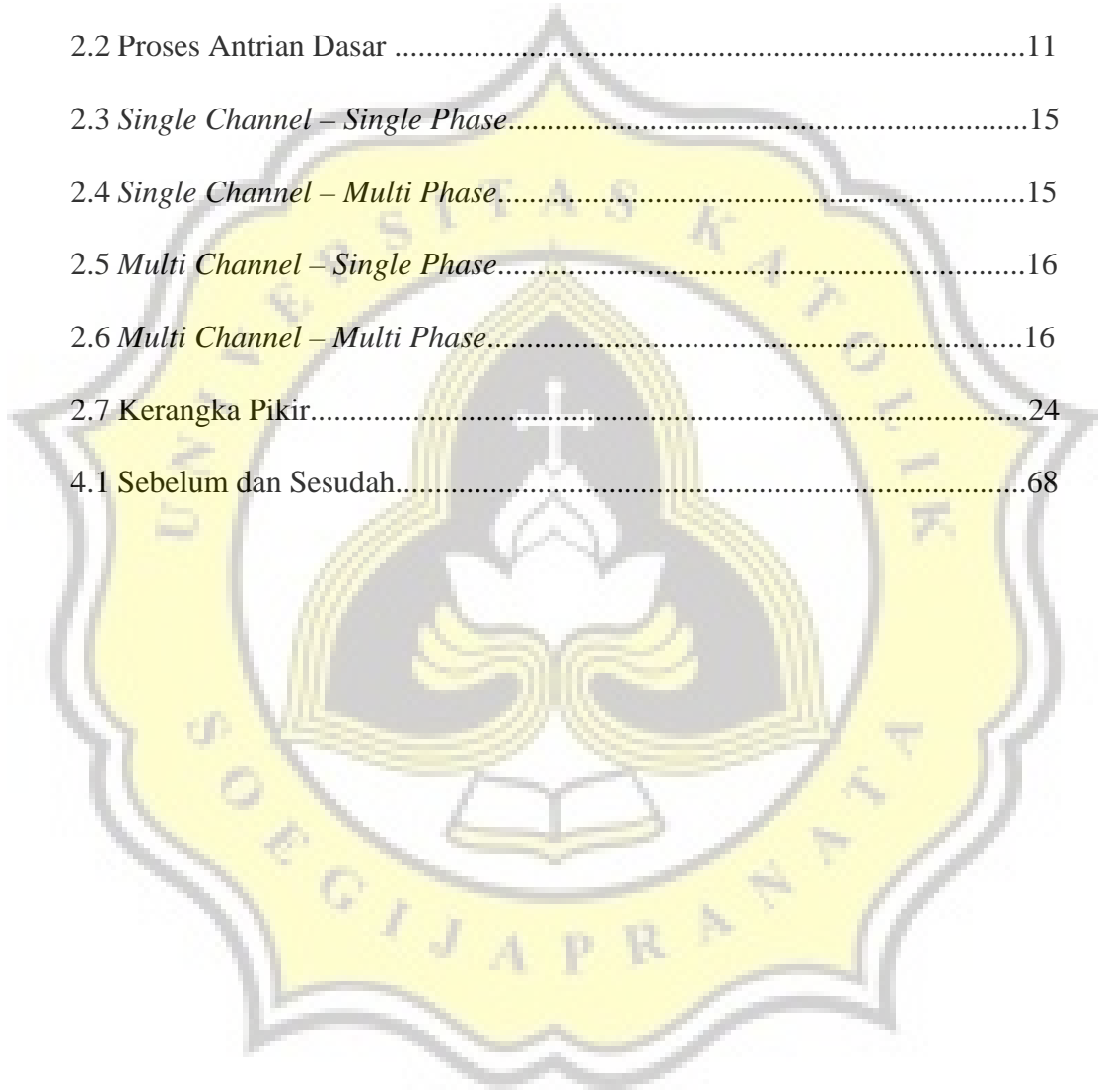
2.7 Penelitian Terdahulu.....	23
2.8 Kerangka Pikir.....	24
2.9 Definisi Operasional.....	24
BAB III : METODE PENELITIAN	27
3.1 Objek dan Lokasi Peneli.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	27
3.2.1 Data Primer	27
3.3 Teknik Pengumpulan data.....	28
3.4 Operasional Variabel Penelitian.....	28
3.5 Analisis Sistem Antrian.....	29
BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran umum Bandeng Juwana Erlina.....	31
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	32
4.3 Tingkat Kedatangan Konsumen di Bandeng Juwana Erlina.....	32
BAB V : KESIMPULAN KETERBATASAN DAN IMPLIKASI.....	66
5.1 Kesimpulan.....	66
5.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR TABEL

1.1 Kelebihan, Kekurangan serta Perbaikan.....	3
1.2 Tingkat Kedatangan Pengunjung dihari sabtu, minggu dan senin.....	5
1.3 Waktu Pelayanan yang dilakukan oleh Karyawan.....	6
2.1 Model Antrian menurut Heizer dan Render.....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
3.1 Operasional Variabel Penelitian.....	28
4.1 Data Kedatangan Konsumen.....	33
4.2 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	34
4.3 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	36
4.4 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	39
4.5 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	42
4.6 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	44
4.7 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	47
4.8 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	49
4.9 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	52
4.10 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	55
4.11 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	57
4.12 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	60
4.13 Hasil Kinerja Sistem Antrian.....	63

DAFTAR GAMBAR

1.1 Antrian pada kasir nomor 2 di Bandeng Juwana Erlina.....	2
2.1 Struktur Dasar Model Antrian.....	10
2.2 Proses Antrian Dasar	11
2.3 <i>Single Channel – Single Phase</i>	15
2.4 <i>Single Channel – Multi Phase</i>	15
2.5 <i>Multi Channel – Single Phase</i>	16
2.6 <i>Multi Channel – Multi Phase</i>	16
2.7 Kerangka Pikir.....	24
4.1 Sebelum dan Sesudah.....	68



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : HASIL DATA 10 – 12 Mei 2014.

