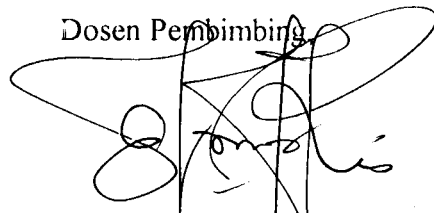


HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

N a m a : Wira Muditadharma
N I M : 98.30.3744
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Penentuan Jumlah Fasilitas Pencucian pada
Bengkel Hasanudin Semarang

Semarang, 8 Juli 2003

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Eva Maria Sukesu', written over the text 'Dosen Pembimbing'.

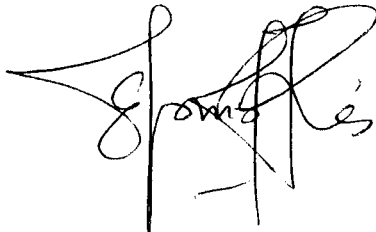
(A Eva Maria Sukesu SE, MM)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

N a m a : Wira Muditadharna
N I M : 98.30.3744
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Penentuan Jumlah Fasilitas Pencucian pada
Bengkel Hasanudin Semarang

Telah diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 25 Juli 2003 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi jurusan manajemen.

Pembimbing



(A Eva Maria Sukesi SE, MM)

Koordinator penguji



(Vincent Didik Wiet Aryanto.Ph.D)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Vincent Didik Wiet Aryanto.Ph.D)

Abstraksi

Skripsi ini berangkat dari masalahnya ketidakseimbangan antara kapasitas fasilitas pencucian perusahaan yang ada dengan jumlah pelanggan. Ketidakseimbangan ini menimbulkan antrian pelanggan. Karena jumlah waktu dalam sistem yang cukup lama, mengakibatkan banyak pelanggan yang meninggalkan sistem. Hal ini mengakibatkan perusahaan tidak memperoleh pendapatan optimal.

Obyek yang diangkat adalah Bengkel Hasanudin yang terletak di jl. Hasanudin no.G66 Semarang. Bengkel tersebut menyediakan fasilitas pencucian mobil selain menyediakan fasilitas – fasilitas lain seperti servis dan cat mobil. Jumlah fasilitas pencucian yang ada di Bengkel Hasanudin hanya mampu melayani satu mobil per jamnya. Sedangkan jumlah pelanggan yang datang dan mengantri setiap jam nya berkisar antara dua sampai tiga orang. Pelanggan yang datang terlambat akan mengantri. Tapi karena waktu dalam sistem pencucian untuk melayani satu mobil cukup lama yaitu satu jam, maka beberapa pelanggan meninggalkan antrian. Perusahaan mengalami kehilangan pendapatan optimal oleh karena hal tersebut.

Permasalahan antrian tersebut dapat diselesaikan dengan teori antrian. Dari perhitungan dapat diketahui bahwa dalam jumlah rata – rata dalam sistem adalah 1,466 orang per jam. Dan jumlah rata – rata dalam antrian adalah 0,658 orang per jam. Sedangkan waktu rata – rata dalam sistem adalah 1,791 jam. Dan jumlah rata

- rata waktu menunggu dalam sistem adalah 1,103 jam. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa tidak terjadi adanya fasilitas yang menganggur. Sehingga penentuan jumlah fasilitas pencucian ditentukan dari perhitungan laba dan rugi dari penggunaan satu dan dua fasilitas. Dari perhitungan untuk satu fasilitas diketahui bahwa perusahaan memperoleh laba sesungguhnya Rp 135.820,-. Sedangkan apabila perusahaan menggunakan dua fasilitas, maka perusahaan akan mendapat laba sebesar Rp 97.730,-.

Dari perhitungan di atas dapat disimpulkan perusahaan tetap menggunakan satu fasilitas pencucian karena jumlah laba yang diperoleh satu fasilitas pencucian adalah Rp 135.820,- lebih besar daripada apabila perusahaan menggunakan dua fasilitas pencucian yaitu sebesar Rp 97.730,-.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Penentuan Jumlah Fasilitas Pencucian Mobil pada Bengkel Hasanudin Semarang”**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Studi Program Strata I pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Katolik Soegijapranata.

Selama pelaksanaan survei sampai dengan terselesainya penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Melalui kesempatan ini, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Vincent Didik Wiet Aryanto Ph.D selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan ijin pelaksanaan Skripsi.
2. Bapak Thomas Indrajaja SE, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Strata I Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.
3. Ibu A Eva Maria Sukesu SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan.

5. Bapak Henry selaku Pemilik Bengkel Hasanudin Semarang yang telah memberikan ijin untuk melakukan Survei.
6. Paulina Wahyudi, yang tidak pernah berhenti memberi dorongan, semangat dan semuanya selama pembuatan skripsi ini hingga selesai.
7. Lingga, Lani, Bayu, dan teman – teman lain yang telah banyak membantu dan memberikan dorongan semangat bagi penulis dalam melaksanakan kerja praktek dan menyusun laporan ini.
8. Semua pihak terkait yang telah membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa melimpahkan kasih dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan dan bimbingan, sehingga laporan kerja praktek ini dapat terselesaikan.

Dalam penulisan skripsi ini, Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, meskipun Penulis telah berusaha semaksimal mungkin. Karena itu segala kritik dan saran untuk memperbaiki skripsi ini sangat penulis harapkan.

Akhir kata penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Semarang, 7 Agustus 2003

(Wira Muditadharma)

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|----------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| ABSTRAKSI..... | iv |
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Perumusan Masalah..... | 4 |
| 1.3. Pembatasan Masalah..... | 4 |
| 1.4. Tujuan Penelitian..... | 4 |
| 1.5. Manfaat Penelitian..... | 5 |
| 1.6. Sistematika Penulisan | 5 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|--|----|
| 2.1. Manajemen Produksi dan Operasi..... | 6 |
| 2.2. Teori Antrian (Waiting Line)..... | 7 |
| 2.3. Tujuan Antrian dan Tingkah Laku Biaya | 7 |
| 2.4. Bahasa Standar dan Definisi jalur Antrian | 10 |
| 2.4.1. Sifat Pemanggilan Populasi..... | 10 |
| 2.4.2. Sifat Antrian | 11 |
| 2.4.3. Sifat Fasilitas pelayanan..... | 11 |
| 2.5. Model Antrian Tunggal, Distribusi Kedatangan Poisson, dan Pola Pelayanan Konstan | 12 |
| 2.6. Kerangka Pikir | 14 |
| 2.7. Definisi Operasional | 16 |

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| 3.1. Obyek Penelitian | 17 |
| 3.2. Jenis Data..... | 17 |
| 3.3. Teknik Pengumpulan Data..... | 18 |
| 3.4. Populasi dan Sampel..... | 18 |
| 3.5. Teknik Analisis Data | 18 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1. Gambaran Umum Perusahaan..... | 21 |
| 4.1.1. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan..... | 21 |
| 4.1.2. Struktur Organisasi | 22 |

| | |
|---------------------------------------|----|
| 4.1.3. Tugas dan Tanggung Jawab | 23 |
| 4.2. Analisis Hasil Penelitian | 23 |
| BAB V PENUTUP | |
| 5.1. Kesimpulan | 32 |
| 5.2. Saran | 33 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

- Tabel.1.1. Tabel jumlah pelanggan yang meninggalkan antrian dan analisis tingkat pelayanan pencucian mobil dari tanggal 19 Mei 2003 s/d 24 Mei 2003 3
- Tabel 4.1. Data jumlah pelanggan pada tanggal 1 Mei 2003 s/d 30 Mei 2003..... 30

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1. Hubungan antara tingkat pelayanan dan biaya waktu menunggu | 8 |
| Gambar 2.2. Hubungan antara tingkat pelayanan dan biaya pengadaan pelayanan | 9 |
| Gambar 2.3. Biaya total fasilitas pelayanan | 9 |
| Gambar 2. Kerangka Pikir | 14 |
| Gambar 4.1. Struktur organisasi Bengkel Hasanudin..... | 22 |