

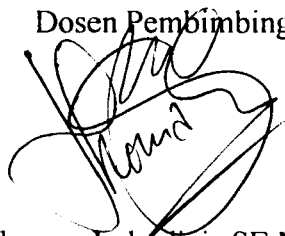
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : SETYOWATI
NIM : 98.30.3748
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN CREAMBATH
RAMBUT (STUDI KASUS SALON ANGELLA –
SEMARANG)

Disetujui di Semarang

Pada tanggal Agustus 2003

Dosen Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Thomas', is written over a faint, circular stamp or watermark.

(Thomas Indradjaja SE,MM)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

**ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN CREAMBATH RAMBUT
(STUDI KASUS SALON ANGELA – SEMARANG)**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

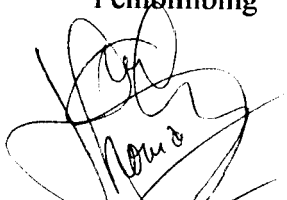
Nama : Setyowati

NIM : 98.30.3748

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal : 7 Agustus 2003

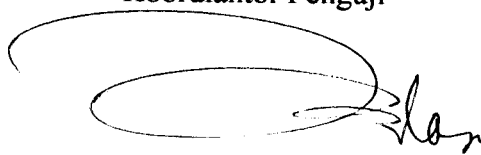
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen

Pembimbing



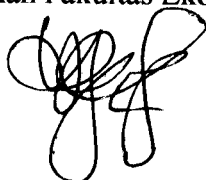
(Thomas Indradjaja, SE, MM)

Koordinator Penguji



(Drs. Thomas Budi S, MS.)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Vincent Didiek Wiet Aryanto, Ph.D)

ABSTRAK

Perusahaan pada umumnya selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik dengan memenuhi kepuasan pelanggan. Bentuk pelayanan yang dapat diberikan untuk memenuhi kepuasan pelanggan adalah dengan tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan.

Permasalahan yang dihadapi oleh salon Angella adalah fasilitas pelayanan yang tersedia belum optimal sehingga menimbulkan waktu tunggu yang cukup lama dan pihak salon tidak dapat melayani pelanggan yang akan *creambath* rambut.

Dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh pihak salon Angella adalah dengan menggunakan rumus teori antrian dan analisis trade-off. Pada salon Angella disiplin antriannya menggunakan *first come first served* yang berarti yang pertama datang pertama kali dilayani, sedangkan struktur antriannya menggunakan *multi channel single phase* yaitu kapan saja dua atau lebih fasilitas pelayanan dialiri oleh antrian tunggal. Pada analisis trade-off menentukan biaya waktu tunggu, biaya pelayanan yang optimal dan jumlah fasilitas pelayanan yang optimal.

Hasil yang diperoleh dari perhitungan fasilitas pelayanan yang optimal adalah dengan menambah dua fasilitas pelayanan lagi. Dengan penambahan tersebut ternyata mengurangi waktu tunggu yang terjadi. Waktu tunggu yang terjadi dalam antrian (T_q) adalah 405'25" menjadi 10'55" dan waktu tunggu dalam sistem (T_t) adalah 500'51" menjadi 115'43". Untuk biaya waktu tunggu $E(C_w)$ pada 4 fasilitas pelayanan adalah 137.646 dan biaya waktu pada 6 fasilitas pelayanan adalah 31.245 ini dikarenakan adanya penambahan fasilitas pelayanan sehingga waktu tunggu pelanggan menjadi turun. Biaya fasilitas pelayanan $E(C_s)$ pada 4 fasilitas pelayanan adalah 19.551,28 dan biaya fasilitas layanan pada 6 fasilitas pelayanan adalah 29.326,92 ini dikarenakan adanya penambahan fasilitas pelayanan yang membutuhkan penambahan biaya berupa biaya tetap investasi, dimana biaya penambahan fasilitas pelayanan yang menaik. Sedangkan biaya total yang terjadi pada 4 fasilitas pelayanan adalah 157.197,28 dan pada 6 fasilitas adalah 60.571,92

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkat rahmad dan karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi berjudul : Analisis Antrian Pelayanan Creambath Rambut (Studi Kasus pada Salon Angella-Semarang). Adapun tujuan dari penyusunan skripsi adalah guna melengkapi syarat-syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Selama menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat banyak bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya pada :

1. Bapak Vincent Didiek, WA, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katholik Soegijapranata.
2. Bapak Thomas Indradjaja,SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah bersedia membimbing, memberikan saran dan petunjuk dalam menyelesaikan penulisan skripsi mi.
3. Salon Angella, khususnya, Ibu.Puji Lestari yang telah mengijinkan peneliti untuk meneliti pada perusahaan tersebut.
4. Ayah Ibuku yang telah banyak memberikan dorongan moril maupun materiil yang tidak ternilai harganya bagi penulis.

5. Kekasihku tercinta Rully Setiawan yang telah memberikan bimbingan dan dorongan sampai terselesainya skripsi ini.
6. Sahabat-sahabatku : Widya, Sandra, Nana, Iwan, Aji, serta teman-teman lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan kepada peneliti selama ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan dan pihak-pihak yang memerlukannya

Semarang, 31 agustus 2003

Peneliti

Setyowati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat.....	5
1.3.1 Tujuan.....	5
1.3.2 Manfaat.....	5
1.4. Sistematika Penulisan Skripsi.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Teori Antrian.....	7

4.4. Perhitungan Tingkat Pelayanan Optimal dan Jumlah Fasilitas	
Pelayanan Optimal.....	42
4.4.1. Tingkat Pelayanan Optimal.....	43
4.4.2. Jumlah Fasilitas Pelayanan Optimal.....	43
4.4.3. Perbandingan Penerimaan dan Pengeluaran Saat Ini	
dengan Tingkat Pelayanan Optimal.....	46
4.5. Implikasi Manajerialnya.....	49

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan.....	50
5.2. Saran.....	50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

2.2. Sejarah Teori Antrian.....	8
2.3. Konsep Dasar Teori Antrian	8
2.3.1. Tujuan.....	8
2.3.2. Elemen-elemen Pokok Dalam Sistem Antrian.....	9
2.4. Karakteristik Antrian.....	9
2.4.1. Populasi.....	9
2.4.2. Kedatangan Permintaan Pelayanan.....	10
2.4.2.1. Pola Kedatangan (Arrival Pattern).....	10
2.5. Kondisi Fisik Antrian.....	11
2.5.1. Panjang Antrian.....	11
2.5.2. Jumlah Antrian.....	12
2.6. Disiplin Antrian, Tingkat Kedatangan, Tingkat Pelayanan.....	12
2.6.1. Disiplin Antrian.....	12
2.6.2. Tingkat Kedatangan (Arrival Rate).....	13
2.7. Struktur Antrian.....	14
2.8. Masalah Selesaiannya Pelayanan (Keluar atau Exit).....	17
2.9. Model Teori Antrian.....	17
2.10. Biaya Relevan dalam Suatu Sistem Antrian.....	19
2.11. Analisa Trade Off.....	20
2.12. Kerangka Pikir.....	22
2.13. Definisi Operasional.....	24

BAB III METOTE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian.....	26
3.2. Data yang digunakan.....	26
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4. Tehnik Analisis Data.....	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	33
4.1.1. Gambaran Singkat Perusahaan.....	33
4.1.2. Jumlah Jam dan Gaji Karyawan.....	33
4.1.3. Biaya dan Fasilitas Pelayanan.....	34
4.2. Analisis Data.....	34
4.2.1. Analisis jumlah kedatangan rata-rata (λ).....	35
4.2.2. Analisis Rata-rata Pelayanan Konsumen Per Periode Waktu (μ).....	35
4.2.3. Analisis Tingkat Kegunaan Fasilitas Pelayanan.....	36
4.2.4. Penentuan Tingkat Pelayanan Saat Ini.....	36
4.3. Penentuan Biaya Waktu Tunggu.....	39
4.3.1. Penentuan Biaya Fasilitas Pelayanan.....	41
4.3.2. Penentuan Biaya Total.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1. Data jumlah yang dilayani dan yang ditolak selama bulan Maret 2003.....	3
Tabel 2.9.1. Model Teori Antrian.....	18
Tabel 4.3.1. Data konsumen yang tidak dapat terlayani selama bulan Maret 2003.....	39
Tabel 4.4.2.1. Perbandingan antara jumlah fasilitas pelayanan saat ini dengan jumlah fasilitas yang akan datang.....	44
Tabel 4.4.2.2. Perbandingan antara 4 fasilitas pelayanan dengan 6 fasilitas Pelayanan.....	45
Tabel 4.4.2.3. Jumlah rata-rata dalam sistem (Nt) konsumen / individu.....	45
Tabel 4.4.3.1. Perbandingan Penerimaan dan Pengeluaran Saat ini dengan Tingkat Pelayanan Optimal (selama bulan Maret 03).....	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar	halaman
Gambar 2.3.2. Gambar Proses Antrian.....	9
Gambar 2.7.1. Single Channel Single Phase.....	15
Gambar 2.7.2. Single Chanel Multi Phase.....	15
Gambar 2.7.3. Multi Channel Single Phase.....	16
Gambar 2.7.4. Multi Channel Multi Phase.....	17
Gambar 2.12.1. Kerangka Pikir.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Tabel 2.1. Data jumlah konsumen yang dilayani dan rata-rata pelayanan selama bulan maret 2003.
- Lampiran 2. Perhitungan 5 - 8 fasilitas pelayanan serta perhitungan biaya fasilitas, biaya menunggu dan biaya total.