

ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN PADA SPB 34.12406 JAGAKARSA

MINDO LESTARI, S.TIWI ANGRAENI SE,MM

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2003

Universitas Gunadarma

<http://www.gunadarma.ac.id>

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

111 ABSTRAKSI Mindo Lestari N. 11200190 Analisa Antrian Pelayanan Pada SPBU 34.12406 Jagakarta Penulisan Ilmiah, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma 2003 Kata Kunci Antrian ; Pelayanan Antrian adalah kejadian yang sering dijumpai dalam kehidupan sehari-hari. Menunggu di depan loket untuk mendapatkan tiket kereta api, menunggu pengisian bahan bakar, menunggu di pintu tol, menunggu pembayaran di check out counter suatu supermarket, dan beberapa kasus menunggu yang lain yang sering dijumpai atau mungkin dialami. Dalam penelitian ilmiah ini metode yang akan digunakan untuk menganalisis antrian adalah metode antrian. Dengan metode ini dapat diukur berapa lama para pelanggan menunggu didalam antrian dan dapat mengetahui berapa lama waktu operator melayani pelanggan. Dari hasil perhitungan yang didapatkan, waktu tunggu rata-rata kendaraan dalam antrian pada jam sibuk (Wq) = 0,0 135 menit dan pada jam kerja biasa (Wq) = 0,0059 menit. Waktu tunggu rata-rata kendaraan dalam system keseluruhan (waktu tunggu ditambah waktu pelayanan) pada jam sibuk, $Ws = 3,012$ menit, pada jam kerja biasa, $Ws = 3$ menit. Waktu sibuk pelayanan dan waktu menunggu operator SPBU pada jam sibuk, $P = 50\%$, $Po = 50\%$, pada jam kerja biasa, $Po = 63\%$. Daftar Pustaka (1994-2003)