

# **ANALISIS ANTRIAN PADA CUCI STEAM MOTOR GAUL**

**MOHAMAD DJAYADI, SUSI SUHENDRA, SE., MM**

Penulisan Ilmiah, Fakultas Ekonomi, 2003

Universitas Gunadarma

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

kata kunci : riset operasi

Abstraksi :

Semua usaha yang bergerak dibidang jasa mengalami proses antrian. Antrian yang panjang dan terlalu lama akan membuat pengantri jengkel, hal itu dapat dirancang agar lebih efisien menggunakan sistem antrian. Dengan data jumlah kedatangan pelanggan, penulis ingin menganalisis antrian yang terjadi pada pencucian steam motor. Analisis antrian yang dilakukan bertujuan untuk menentukan pegawai yang optimal pada jam sibuk dan biasa. Antrian itu sendiri berarti suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu baris (antrian) jika semua pelayannya sibuk, dan akhirnya pergi meninggalkan fasilitas tersebut. Analisis antrian yang dipakai yaitu metode Multi Channel Single Phase. Untuk itu penulis membaca buku-buku yang berkaitan dengan materi penulisan serta melakukan observasi dan wawancara langsung dengan salah seorang pegawai. Setelah itu penulis menganalisis data yang ada. Dari hasil perhitungan, diketahui jumlah pegawai optimal pada jam sibuk sebanyak 6 orang dan jam normal 4 orang. Maka dari itu pemilik steam harus selalu memantau jumlah pelanggan agar tidak terjadi antrian yang menumpuk.