

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Antrian merupakan suatu arti sederhana dari menunggu. Kegiatan paling tidak menyenangkan bagi hampir semua orang. Konsep antri tidak hanya terjadi pada orang, namun juga pada barang, misalnya dalam hal proses produksi. Antrian dapat diartikan sebagai proses dalam menunggu giliran untuk mendapatkan pelayanan dari suatu fasilitas yang terjadi karena kemampuan pelayanan yang tidak mampu mengimbangi kebutuhan pelayanan. Dalam sebuah tujuan mempertahankan pelanggan, sebuah perusahaan terutama yang bergerak pada bidang pelayanan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik, hal itu dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan yang cepat sehingga pelanggan tidak akan mengantri terlalu lama sehingga timbul kejenuhan dan kebosanan. Namun, pemberian layanan yang cepat berdampak pada pembengkakan biaya operasional dikarenakan bertambahnya fasilitas layanan. Teori ini pertama kali ditemukan dan dikembangkan oleh A.K. Erlang, yang merupakan seorang insinyur Denmark. A.K Erlang dijuluki sebagai Bapak Antrian Dunia karena kontribusinya menciptakan teori antrian. Teori ini bisa ditemukan dalam buku karya Erlang dengan judul *Solution of Some Problem in the Theory of Probability of Significance in Automatic Telephone Exchange (Qiwii, 2018)*. Di era modern ini sistem antrian yang diterapkan oleh beberapa penyedia jasa semakin bervariasi dan inovatif seiring munculnya banyak sistem baru yang diciptakan dalam proses antrian guna mencapai tujuan efektivitas pada sistem operasional.

Fungsi sistem operasional di dalam organisasi bisnis merupakan bagian yang memproduksi barang atau jasa didalam menghasilkan produk. Sistem operasional itu sendiri merupakan bagian dari sistem di dalam organisasi yang memproduksi barang secara fisik seperti : Mobil, TV, Kulkas, Susu Instan, Boneka, dan lain-lain sedangkan untuk jasa pelayanan seperti : asuransi, rumah sakit, kurir, jasa transportasi, serta travel dan perhotelan (Tampubolon, 2014) dalam menjalankan suatu fungsi sistem operasional terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan untuk mencapai suatu optimalisasi output produk fisik

maupun jasa. Di bidang jasa sendiri parameter keberhasilan output tersebut terletak dari bagaimana kepuasan pelanggan yang diperoleh, sedangkan dimensi kepuasan pelanggan ditentukan salah satunya dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pemberi jasa kepada pelanggan. Sistem antrian merupakan salah satu diantara sistem operasional yang dapat menentukan kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan yang dinilai dari bagaimana perusahaan tersebut meregulasi antrian yang diterapkan kepada pelanggan dalam memperoleh output yang mereka inginkan. Beberapa perilaku pelanggan dalam melihat antrian diantaranya, yang pertama pelanggan memilih terlibat antrian dalam memperoleh pelayanan. Kedua, pelanggan dalam antrian memilih keluar lalu kembali lagi jika antrian terlalu panjang. Ketiga, pelanggan yang telah menunggu keluar antrian sebelum dilayani. Menurut Dimiyati dalam (Mahanani, 2017) Pada sistem antrian terdapat unit-unit yang memerlukan pelayanan namun menolak memasuki sistem jika antrian tersebut terlalu panjang yang disebut balking. Dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dibutuhkan adanya penambahan fasilitas dari sistem tersebut, namun hal itu akan berdampak pada biaya operasional yang harus dikeluarkan oleh perusahaan. Hal tersebut juga tidak menjamin tidak ada fasilitas layanan yang mengganggu akibat tidak adanya orang dalam antrian. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis untuk permasalahan antrian sehingga dapat meningkatkan pelayanan sekaligus meminimumkan biaya penyediaan fasilitas pelayanan dan biaya yang timbul akibat pelanggan harus menunggu di layani dengan penerapan teori antrian.

Saat ini industri makanan cepat saji semakin marak berkembang dan dengan mudah kita temui di area pertokoan mall maupun pendirian bangunan pribadi. Hadirnya restoran-restoran cepat saji ini mendapat animo yang sangat besar dimasyarakat perkotaan. Pada akhirnya kuantitas restoran cepat saji yang terdapat dipenjuru ibu kota maupun skala nasional semakin bertambah banyak dan beragam jumlahnya. **Data Pasar Minimarket dan Restoran Cepat Saji di Indonesia** ini menampilkan pertumbuhan pasar minimarket, pasar industri roti, dan pasar restoran cepat saji di Indonesia. Pasar minimarket mencapai Rp 73 triliun, pasar roti Rp 10,6 triliun, pasar restoran cepat saji Rp 15,1 triliun.

Kenaikan pasar itu ditopang peningkatan pendapatan konsumen per kapita. Selain itu, ditampilkan data peningkatan pengeluaran konsumen dan pertumbuhan per tahun. Data ini berasal dari sejumlah pemain di sektor minimarket, asosiasi industri terkait, serta lembaga riset. Pertumbuhan ini mengindikasikan bahwa restoran *fast food* memiliki potensi untuk terus dikembangkan khususnya di Indonesia. Hal ini dibuktikan dengan masuknya Indonesia ke dalam 10 besar market global untuk konsumsi *fast food* dalam satu minggu seperti yang disajikan dalam berikut ini.

Tabel 1.1 Top 10 Market Global Untuk Konsumsi Fast Food Dalam Satu Minggu

Persentase Populasi Market yang Makan di Restoran <i>Fast Food</i> Minimal Seminggu Sekali	
Hong Kong	61%
Malaysia	59%
Filipina	54%
Singapura	50%
Thailand	44%
Cina	41%
India	37%
A.S.	35%
Australia	30%
Indonesia	28%

Sumber: ACNielsen online consumer survey, okt 2015

Menurut hasil riset di atas dapat diketahui bahwa 28% masyarakat Indonesia mengkonsumsi makan *fast food* di restoran minimal satu minggu sekali, 33% diantaranya mengkonsumsi pada saat makan siang, dan akan terus bertambah seiring dengan perkembangan perekonomian di dalam negeri. Bisnis *fast food* telah menjadi lebih kompetitif dengan operator waralaba *fast food* yang terus memperluas wilayah baru, bersamaan dengan lahirnya pemain baru, jenis masakan

baru dan pilihan menu baru. Berikut ini daftar merek *fast food* yang paling sering digunakan masyarakat Indonesia:

Tabel 1.2 Merek *Fast Food* Yang Paling Sering Digunakan Masyarakat Indonesia

Merek	Bobot
KFC	37%
MC Donalls	27.5%
HokBen	12.5%
A & W	4%
Wendy's	3%

Sumber : Majalah Marketing, 2/V/Feb 2015

Tabel di atas menunjukkan bahwa restoran *fast food* KFC dan MC Donals masih menjadi pilihan utama masyarakat Indonesia, akan tetapi diantara maraknya restoran *fast food* dengan ciri makanan Amerika kini muncul merek Hoka Hoka Bento yang merupakan restoran *fast food* dengan ciri khas Jepang. Restoran *fast food* dengan ciri khas Jepang kini mulai digemari oleh masyarakat, terbukti dengan masuknya Hoka Hoka Bento dalam peringkat ke 3 dari merek *fast food* yang paling sering digunakan masyarakat Indonesia.



Gambar 1.1 Menu makanan yang disajikan HokBen

Dalam menghadapi persaingan dari industry *fast food* yang semakin beragam HokBen dituntut mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Dalam menyajikan makanan jepang cepat saji, HokBen memiliki keunikan yang tidak seperti cara penyajian restoran cepat saji pada umumnya, gerai restoran ini disusun memanjang seperti bufet kafetaria di mana pelanggan bergerak sepanjang meja bufet baja antikerat berpemanas, sambil memilih berbagai jenis pilihan makanan, minuman dan hidangan penutup.



Gambar 1.2 Suasana antrian pengunjung

Untuk sebuah restaurant *Fast Food*, Hokben memiliki cara penyajian makanan yang cukup unik, dimana konsumen dapat memilih dan melihat sendiri bentuk makanan yang telah dipesan, namun kasir menjadi *point of failure* dalam layanan restoran Hokben. Semua kegiatan pelayanan HokbBen mengacu pada 1 kasir pada sebuah jalur antrian tunggal dengan sebelumnya dilayani oleh petugas *counter* yang bertugas untuk menawarkan dan menyiapkan menu pesanan pelanggan *dine in* dan petugas *packer* untuk melayani pesanan *take away*.

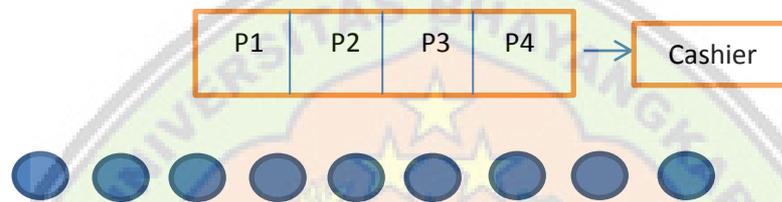
Dalam kasus store HokBen ujung menteng yang menerapkan dua kali pergantian shift yaitu shift pertama pukul 08.00-15.000 dan shift kedua pada pukul 15.00-22.00 memiliki perbedaan jumlah karyawan pada kedua shift. Untuk shift pagi jumlah karyawan pelayanan front line hanya terdapat 2 orang karyawan yaitu 1 orang Packer yang bertugas melayani pesanan dine in maupun take away dan 1 orang petugas kasir. Berdasarkan wawancara yang

dilakukan kepada salah satu staff kasir yang bernama saudara Tri Wiyanto, 30 tahun menyebutkan bahwa pada kondisi ini ketika terjadi di jam-jam biasa tidak menjadi masalah serius dalam sistem antriannya, namun ketika waktu Pick Hour biasanya pada saat makan siang, maka hal tersebut cukup membuat munculnya kendala antrian yang panjang disebabkan kurang memadainya kecepatan pelayanan petugas counter yang hanya dilakukan oleh satu orang. Sehingga seringkali konsumen akan mengeluhkan lamanya tingkat waktu yang diperlukan hingga proses transaksi berakhir. Pendapat lainnya juga disampaikan oleh seorang petugas counter yang bernama saudara Muryati, 29 tahun yang menyebutkan bahwa tahun yang menyebutkan bahwa kendala yang terjadi adalah ketika kurangnya pengetahuan pelanggan mengenai menu yang mengharuskan petugas counter untuk memberikan informasi mengenai produk-produk yang tersedia, seperti komposisi produk, maupun bundling paket yang ditawarkan. Belum lagi Hokben menerapkan *Mobile Service* dimana petugas akan menawarkan dengan teratur dari pertama kali penawaran di menu utama yang berisi *fried and dry* menu hingga kepada minuman dan *dissert* yang menimbulkan kendala dibutuhkan lebih lamanya waktu pelayanan. Hal ini juga disepakati oleh Bapak M. Fauzi, 36 tahun selaku *store supervisor* yang menyebutkan bahwa kendala yang terjadi ialah lebih lama nya waktu yang dibutuhkan pada saat antrian counter, namun hal tersebut memberikan keuntungan karena beberapa konsumen dapat menyetujui penawaran pembelian produk produk yang ditawarkan melalui mobile service ini yang berdampak terhadap kuantitas penjualan produk. Lain dari sisi staff karyawan HokBen salah satu pengunjung, Lia, 29 tahun menuturkan bahwa sistem antrian yang diterapkan Hokben sebenarnya cukup efektif namun untuk para konsumen konsumen baru mungkin akan terjadi kebingungan karena model antriannya yang sedikit berbeda dengan restoran fast food pada umumnya. Dan dari segi waktu pelayanan di nilai tepat dan cepat hingga transaksi dikasir berakhir. Lalu menurut pengunjung yang diwawancarai pada saat *Pick Hour* yang bernama Sugandi, 44 tahun memberikan keterangan bahwa disaat-saat ramai pelayanan dirasa cukup lama, dikarenakan banyaknya produk yang ditawarkan mengikuti panjang buffet suplay menu yang disediakan. Jumlah

orang yang melayani juga dinilai kurang memenuhi antrian konsumen yang panjang

Dalam model antrian ini untuk jumlah pengunjung yang biasa-biasa saja, tentu sistem ini masih terbilang aman digunakan. Namun pada saat *Peak Hour* seperti jam makan siang atau makan malam, antrian ini cukup memakan waktu, sehingga akan menimbulkan kekecewaan dan kejenuhan dalam mengantri yang dirasakan konsumen. Dalam beberapa kasus pelanggan akan menyuarakan keluhannya atas ketidakpuasan permasalahan tersebut kepada perusahaan dan menuntut suatu sistem perbaikan antrian yang lebih baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan bagi para pelanggan.

Berikut adalah gambaran dari model antrian yang diterapkan HokBen



Gambar 1.3 Model Antrian yang diterapkan Hokben Ujung Menteng Jakarta Timur

Tabel 1.3 *Turn Over Store* Hokben Ujung Menteng Periode 11/02/2019 – 17/02/2019

Jam	12.00-13.00				
Tgl	Antri – Dilayani Pivot (Menit)	Pivot – Selesai Dilayani Pivot (Menit)	Selesai Dilayani Pivot – Mulai Dilayani Kasir (Menit)	Mulai Dilayani Kasir – Selesai Pembayaran (Menit)	Total Waktu dalam Pelayanan
11 / 2	0:00:35	0:03:33	0:01:52	0:01:02	0:07:01
12 / 2	0:00:57	0:02:07	0:01:13	0:00:56	0:05:13
13 / 2	0:00:40	0:02:36	0:01:05	0:00:24	0:04:46
14 / 2	0:00:52	0:02:33	0:00:43	0:00:56	0:05:05
15 / 2	0:01:32	0:02:16	0:01:24	0:00:20	0:05:32
16 / 2	0:00:46	0:04:01	0:00:54	0:00:49	0:06:30

17/2	0:01:04	0:03:47	0:01:12	0:00:58	0:07:01
AVR	0:00:55	0:02:59	0:01:12	0:00:46	0:05:53
Jam	13.00-14.00				
<b>Tgl</b>	<b>Antri – Dilayani Pivot (Menit)</b>	<b>Pivot – Selesai Dilayani Pivot (Menit)</b>	<b>Selesai Dilayani Pivot – Mulai Dilayani Kasir (Menit)</b>	<b>Mulai Dilayani Kasir – Selesai Pembayaran (Menit)</b>	<b>Total Waktu dalam Pelayanan</b>
11 / 2	0:00:39	0:02:40	0:01:12	0:01:04	0:05:36
12 / 2	0:00:40	0:02:25	0:00:36	0:00:57	0:04:38
13 / 2	0:00:40	0:02:28	0:00:48	0:00:30	0:04:27
14 / 2	0:00:40	0:02:44	0:00:46	0:00:51	0:05:01
15 / 2	0:00:58	0:01:44	0:01:51	0:00:28	0:05:02
16 / 2	0:00:42	0:03:08	0:00:47	0:01:07	0:05:45
17/2	0:01:00	0:02:23	0:01:27	0:00:54	0:05:44
AVR	0:00:46	0:02:30	0:01:04	0:00:50	0:05:10
Jam	18.00-19.00				
<b>Tgl</b>	<b>Antri – Dilayani Pivot (Menit)</b>	<b>Pivot – Selesai Dilayani Pivot (Menit)</b>	<b>Selesai Dilayani Pivot – Mulai Dilayani Kasir (Menit)</b>	<b>Mulai Dilayani Kasir – Selesai Pembayaran (Menit)</b>	<b>Total Waktu dalam Pelayanan</b>
11 / 2	0:01:23	0:03:14	0:02:45	0:01:02	0:08:25
12 / 2	0:00:59	0:03:11	0:01:20	0:00:45	0:06:14
13 / 2	0:00:38	0:02:15	0:01:04	0:00:35	0:04:31
14 / 2	0:00:09	0:01:58	0:00:44	0:01:38	0:04:30
15 / 2	0:00:20	0:02:56	0:02:01	0:01:37	0:06:54
16 / 2	0:00:57	0:03:53	0:00:50	0:01:00	0:06:41
17/2	0:00:55	0:01:22	0:00:50	0:01:03	0:04:10
AVR	0:00:46	0:02:41	0:01:22	0:01:06	0:05:55
Jam	19.00-20.00				

Tgl	Antri – Dilayani Pivot	Pivot – Selesai Dilayani Pivot	Selesai Dilayani Pivot – Mulai Dilayani Kasir	Mulai Dilayani Kasir – Selesai Pembayaran	Total Waktu dalam Pelayanan
	(Menit)	(Menit)	(Menit)	(Menit)	
11 / 2	0:00:36	0:02:04	0:01:27	0:00:50	0:04:57
12 / 2	0:00:35	0:01:48	0:01:06	0:00:37	0:04:06
13 / 2	0:00:25	0:02:26	0:01:02	0:00:25	0:04:19
14 / 2	0:01:05	0:01:54	0:01:01	0:00:49	0:04:49
15 / 2	0:00:37	0:03:12	0:01:07	0:00:53	0:05:49
16 / 2	0:01:27	0:02:57	0:01:07	0:00:33	0:06:04
17/2	0:01:07	0:01:07	0:01:07	0:01:07	0:04:28
AVR	0:00:50	0:02:21	0:01:08	0:00:45	0:05:05

Sumber : Data Observasi

Berikut adalah data kedatangan Jumlah Pengunjung yang melakukan antrian khususnya dalam pelayanan *dine in* dari Periode waktu 11 Februari 2019 hingga 17 Februari 2019

Tabel 1.4 Data Kedatangan Pengunjung Periode 11 Februari 2019 – 16 Februari 2019

Hari	Tanggal	Guest
Senin	11/2/2019	49
Selasa	12/2/2019	69
Rabu	13/2/2019	66
Kamis	14/2/2019	70
Jumat	15/2/2019	80
Sabtu	16/2/2019	133
Minggu	17/2/2019	165
Jumlah		632
Rata Rata Pengunjung		90.29

Sumber : Data Observasi

Probabilitas antrian pengunjung tertinggi terjadi pada hari Minggu 17 Februari 2019 dengan tingkat kunjungan pelanggan *dine in* sebanyak 165 orang dan terendah pada hari senin tanggal 11 Februari 2019 yaitu hanya mencapai 49 antrian pengunjung dengan rata rata pengunjung 90 orang dalam satu hari.

Waktu pengunjung dalam mengantri hingga sampai ke server pelayanan pertama (pivot) terlama terjadi pada pukul 12.00-13.00 dengan rata rata waktu mengantri 55 detik dan tercepat pada pukul 18.00-19.00 dengan rata rata waktu mengantri 46 detik.

Untuk pelayanan di pivot hingga sampai kekasir waktu terlama yang dibutuhkan dalam melayani konsumen terlama terjadi pada pukul 12.00-13.00 dengan rata rata waktu pelayanan selama 2 menit 59 detik dan waktu tercepat terjadi pada pukul 19.00-20.00 dengan rata rata waktu pelayanan selama 2 menit 21 detik.

Dan waktu tunggu hingga mulai dilayani oleh petugas kasir terlama terjadi pada pukul 18.00-19.00 dengan waktu tunggu 1 menit 22 detik dan waktu tercepat terjadi pada pukul 13.00-14.00 dengan waktu tunggu 1 menit 04 detik.

Lalu yang terakhir waktu pelayanan yang dilakukan oleh kasir terlama terjadi pada pukul 18.00-19.00 dengan waktu pelayanan 1 Menit 6 detik dan tercepat pada pukul 19.00-20.00 dengan waktu pelayanan selama 45 detik.

Store ini beroperasi setiap hari dari pukul 10.00 – 21.00 WIB dan tetap beroperasi pada hari libur nasional dan hari besar keagamaan. Puncak keramaian pengunjung Store Hokben Ujung Menteng terjadi pada waktu makan siang 12.00 – 14.00 WIB dan pada waktu makan malam 18.00-20.00 WIB. Keramaian juga terjadi saat akhir pekan, awal bulan dan hari besar keagamaan. HokBen menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam sistem antrian guna menjamin kualitas pelayanan. *Standard Operating Procedure (SOP)* yang ditetapkan diantaranya waktu maksimal pelayanan di counter kepada konsumen adalah 3 menit untuk setiap

konsumen. Dan waktu pelayanan maksimal di kasir untuk tiap konsumen adalah 2 menit untuk setiap konsumen Panjang antrian maksimal yang ditetapkan HokBen adalah 12 orang dalam kurun waktu 60 menit. Penggunaan waktu maksimal dan panjang antrian dimaksudkan sebagai kontrol kualitas pelayanan di Hokben Ujung Menteng.

Dengan total waktu yang merujuk pada SOP, berarti waktu maksimal yang menjadi standar dari pertama kali antri hingga transaksi selesai adalah selama 5 menit untuk rata rata setiap konsumen, sedangkan menurut data diatas terjadi overload waktu pada beberapa sesi, untuk sesi waktu rata rata pelayanan pada pukul 12.00-13.00 total waktu adalah selama 5 menit 33 detik, pukul 13.00-14.00 total waktu adalah selama 5 menit 10 detik, pukul 18.00-19.00 total waktu adalah selama 5 menit 55 detik, pukul 19.00-20.00 total waktu adalah selama 5 menit 05 detik dan yang tertinggi terjadi pada tanggal 11 Februari 2019 dalam rentang waktu pukul 18.00-19.00 yaitu selama 8 menit 25 detik. Dan pada beberapa waktu lain yang menunjukkan adanya pelayanan yang memakan waktu melebihi standar maksimal yang ditetapkan yaitu maksimal 5 menit untuk setiap konsumen dari pertama mengantri hingga selesai. Dari permasalahan di atas, Adanya permasalahan model antrian dan penentuan jumlah jalur antrian yang optimal yang pada sistem pelayanan dan pembayaran Store Hokben Ujung Menteng, Jakarta Timur menarik perhatian peneliti untuk mengadakan penelitian guna menentukan model antrian dan penentuan jalur antrian yang optimal. Penelitian ini lebih lanjut akan dilakukan mengenai analisa sistem antrian dan penerapan model antrian atas peranannya dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan di Store Hokben. Pembuatan Skripsi Program Studi Manajemen Konsentrasi Operasional Universitas Bhayangkara Jakarta Raya ini berjudul " **Analisis Sistem Antrian Menggunakan Metode *Single Channel Multi Phase* dalam Upaya Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan pada Store Hokben Ujung Menteng Jakarta Timur**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berkaitan dengan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana tipe model Antrian yang telah ditetapkan pada sistem antrian di Store Hokben Ujung Menteng?
2. Apakah penerapan sistem antrian di Store Hokben Ujung Menteng Jakarta Timur telah optimal ?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berkaitan dengan perumusan masalah penelitian yang telah dikemukakan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui model Antrian pada sistem antrian di Hokben Ujung Menteng Jakarta Timur
2. Untuk mengetahui hasil penerapan sistem antrian di Hokben Ujung Menteng Jakarta Timur

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan akan dapat bermanfaat bagi banyak pihak, antara lain :

1. Manfaat praktik Hasil penelitian dapat digunakan oleh pihak perusahaan atau perusahaan lain dalam menetapkan model yang optimal.
2. Manfaat kebijakan Hasil penelitian dapat diterapkan oleh perusahaan untuk memperbaiki kinerja antrian agar lebih optimal. Selain daripada itu digunakan oleh perusahaan untuk menetapkan model antrian yang baru yang lebih optimal.
3. Manfaat pengembangan ilmu pengetahuan dan teori.
  - a) Mendapatkan ilmu secara langsung melalui observasi lapangan khususnya dibidang teori antrian.
  - b) Sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya dalam pengembangan teori antrian.

## 1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas maka penulis membatasi masalah dalam penulisan ini, yaitu :

1. Perusahaan dalam penelitian ini yaitu PT Eka Boga Inti (HokBen) Cabang Store Ujung Menteng Jakarta Timur
2. Data laporan berupa waktu rata-rata antrian *real* yang didapat dari observasi lapangan pada store Ujung Menteng Jakarta Timur
3. Metode analisis yang digunakan menggunakan model antrian
4. Analisis yang digunakan menggunakan asumsi distribusi poisson yaitu dengan variabel random yang digambarkan dengan distribusi probabilitas.

## 1.6 Sistematika Penulisan

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan atasan masalah, serta sistematika penulisan skripsi.

### BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tentang literatur-literatur yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu teori tentang model antrian, rumus yang digunakan dalam model antrian, dan teori tentang kualitas pelayanan. Serta studi penelitian terdahulu.

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Metode Penelitian adalah langkah sistematis yang ditempuh untuk mencapai tujuan dari topik bahasan. Pasal metode penelitian memuat hal-hal: pendekatan dan bentuk/cara yang dipakai untuk meneliti, penjelasan tentang populasi serta rancangan teknik pengambilan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data dan alat pengambil data yang akan digunakan., bahan-bahan yang akan dipakai, kalau ada, alat-alat perlengkapan yang akan dipakai, kalau ada, teknik atau model analisis yang akan dipakai,

rancangan aturan-aturan untuk menerima atau menolak hipotesis.

#### BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang analisis sistem antrian dan perbaikan yang perlu dilakukan di sistem antrian *store* hokben ujung menteng saat pada periode waktu tertentu yang menyebabkan panjangnya antrian. Di bab ini juga membahas untuk menyelesaikan permasalahan antrian, dengan cara menentukan model yang saat ini diterapkan dengan simulasi model ideal dari sistem antrian, dan menghitung waktu antrian menggunakan rumus antrian.

#### BAB V : PENUTUP

Bab penutup terdiri dari kesimpulan dan implikasi manajerial. Pada sub-bab kesimpulan menjawab tujuan penelitian.

