



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**EVALUASI PENGARUH PERBEDAAN LAYOUT
TERHADAP SISTEM ANTRIAN DAN LAMA WAKTU
PELAYANAN KEPADA KONSUMEN: STUDI KASUS
PADA J.CO SUMMARECON MALL SERPONG DAN
BREAD TALK SUPERMALL KARAWACI**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

(S.E.) Jenjang Pendidikan Strata Satu

Richard Topan

12130110011

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2016

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI PENGARUH PERBEDAAN LAYOUT TERHADAP SISTEM ANTRIAN DAN LAMA WAKTU PELAYANAN KEPADA KONSUMEN: STUDI KASUS PADA J.CO SUMMARECON MALL SERPONG DAN BREAD TALK SUPERMALL KARAWACI

Oleh

Nama :Richard Topan
NIM :12130110011
Fakultas :Bisnis
Program Studi :Manajemen

Tangerang, 25 Januari 2016

Ketua Sidang

Dosen Penguji

Felix Sutisna, S.E. M.M

Dosen Pembimbing

Mohammad Annas, S.E., M.M.

Ketua Program Studi Manajemen

Tessa Handra, S.E., M.T.

Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M.

LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT

Dengan ini saya:

Nama : Richard Topan

NIM : 12130110011

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, dan tidak melakukan plagiat. Semua kutipan karya ilmiah orang lain atau lembaga lain yang dicantumkan dalam laporan skripsi ini telah saya sebutkan sumber kutipannya serta saya cantumkan dalam daftar pustaka.

Jika dikemudian hari terbukti ditemukan kecurangan atau penyimpangan dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan tidak lulus untuk mata kuliah tugas akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 25 Januari 2016

Richard Topan

ABSTRAK

Manajemen sistem antrian pada umumnya tidak menjadi suatu fokus bagi perusahaan-perusahaan. Namun pada praktiknya, hampir semua jenis kegiatan usaha menjadikan antrian sebagai salah satu faktor penunjang kegiatan perekonomian yang ada. Terkadang manajemen sistem antrian sering terlupakan dan akibatnya, proses yang seharusnya dapat berjalan dengan baik menjadi terhambat. Sebagai salah satu negara yang konsumtif, sudah sekiranya perusahaan-perusahaan berbasis ritel lebih peka dalam menganalisa faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Tidak sedikit kejadian di mana konsumen merasa tidak puas atas kinerja dari penyedia jasa layanan maupun produk karena lamanya waktu pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu begitu besar pengaruh dari hal yang kecil yang kadang tidak terpikirkan oleh perusahaan dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggan.

Melalui observasi yang dilaksanakan selama dua minggu, penulis akan memaparkan data-data yang telah dikumpulkan dan telah diolah menggunakan rumus-rumus dan alat bantu berbasis manajemen operasi yakni POM-QM. Setelah selesai dilakukan perhitungan, penulis mendapati bahwa tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara panjang antrian di *layout* satu dengan *layout* lainnya.

Kata kunci: Manajemen sistem antrian, desain tata letak



ABSTRACT

Most of companies doesn't really mind about their waiting line management. But in the real life, almost all of the activity make queuing as on of their economy support. Usually, waiting line management is forgotten and at last, it can ruin a good process of operation. As one of the most consumptive country in the world, retailers must be aware of their factor that can improve customer satisfaction. Not a few instances where customer are not satisfied about services they got. Therefore there is a massive impact of the smallest thing that retailers don't really care can improve customer satisfaction.

Through observation was conducted over two weeks, the authors will describe the data that has been collected and processed using formulas based tool management and operation of the POM-QM. After completion of calculations, the authors found that there was no significant difference between the long queues in the layout of the other layouts.

Keywords: Waiting line management, layout design



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa sebab berkat, kekuatan, dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi yang berjudul “JUDUL SKRIPSI” dengan baik dan tepat waktu. Maksud dan tujuan dari penyusunan laporan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata 1 Fakultas Ekonomi Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan skripsi ini banyak pihak yang turut serta membantu penulis, baik ilmu, masukan, dan juga kritik-kritik yang membangun. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini juga penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Dr. Ninok Leksono selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara
2. Dewi Wahyu Handayani, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara
3. Tessa Handra, S.E., M.T. selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah membantu, membimbing, memberikan masukan-masukan yang sangat berarti, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi tersebut
4. Seluruh keluarga yang telah memberikan perhatian, semangat, doa, dan juga masukan-masukan dari awal penulisan skripsi hingga akhir
5. Teman-teman dari CELV2J+4R (Cindy, Erika, Lewi, Vincent, Johan, Josh Edgar, Richard Kosasih, Regina, dan sahabat terkasih Riyan Ardiputra (alm.) yang telah lebih dahulu pulang kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa.

Penulis percaya bahwa tidak ada manusia satu pun yang dapat hidup tanpa adanya dukungan dan kasih sayang dari sahabat-sahabatnya. Terima kasih Tuhan telah memberikan penulis orang-orang yang sangat berharga dan semoga persahabatan ini tidak pudar oleh waktu dan hanya maut yang dapat memisahkan persahabatan ini.

Tidak ada kesempurnaan di dalam dunia ini, maka dari itu penulis mengucapkan mohon maaf sebesar-besarnya apabila dalam pembuatan laporan ini ada pihak yang merasa tersakiti baik secara sengaja maupun tidak disengaja. Penulis berharap kedepannya laporan skripsi ini dapat berguna bagi para pembaca kelak. Akhir kata, penulis sekali lagi mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.



Tangerang, 25 Januari 2016

Richard Topan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	i
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Batasan Masalah	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Manajemen Operasi	9
2.1.2. <i>Waiting Line (Queue)</i>	10
2.1.2.1. Karakteristik dari Kedatangan (<i>Arrival Characteristics</i>)	10
A. Ukuran Kedatangan Populasi	10
B. Perilaku dari kosumen dalam antrian	12
C. Pola Kedatangan	12
2.1.2.2. Karakteristik dari Jalur Antrian (<i>Waiting Line Characteristics</i>)	13
A. Panjang Antrian (<i>Queue Length</i>)	13
B. Aturan Antrian (<i>Queue Discipline</i>)	14
C. Struktur Antrian	15
a. <i>Single-Server, Single-Phase System</i>	15
b. <i>Single-Server, Multi-Phase System</i>	16
c. <i>Multi-Server, Single-Phase System</i>	16
d. <i>Multi-Server, Multi-Phase System</i>	17

2.2. Karakteristik Operasi Sistem Antrian.....	20
2.3. Penelitian Terdahulu	23
2.4. Kerangka Pemikiran	24
BAB III	25
3.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	25
3.1.1. Gambaran Umum Perusahaan J.Co	25
3.2.1. Gambaran Umum Perusahaan Bread Talk.....	27
3.3. Gambaran Objek Penelitian	28
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	30
3.6. Teknik Analisa Data	34
BAB IV.....	36
4.1. Pengumpulan data	36
4.1.1. Model Sistem Antrian.....	36
4.1.2. Data Jumlah Kedatangan.....	37
4.1.3. Data Waktu Pelayanan.....	37
4.2. Hasil Analisis Data.....	38
4.2.1. Kondisi <i>outlet</i> J.Co di Summarecon Mall Serpong.....	38
4.2.2. Kondisi <i>outlet</i> Bread Talk di Supermal Karawaci	38
4.2.3. Perhitungan Efisiensi Antrian	39
4.2.4. Rata-Rata Perbandingan Sistem Antrian J.Co dan Bread Talk	154
4.3. Pembahasan.....	160
BAB V	162
5.1. Kesimpulan.....	162
5.2. Limitasi Penelitian	162
5.3. Saran	163
5.3.1. Saran Bagi J.Co.....	163
5.3.2. Saran bagi BreadTalk.....	163
5.4. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	164
DAFTAR PUSTAKA.....	xv
LAMPIRAN	xvii

DAFTAR GAMBAR

2.1	Skema model operasi / sistem produksi	9
2.2	<i>Single-server, single-phase system diagram</i>	15
2.3	<i>Single-server, multi-phase system diagram</i>	16
2.4	<i>Multi-server, single-phase system diagram</i>	17
2.5	<i>Multi-server, multi-phase system diagram</i>	17
2.6	Kerangka pemikiran	23
3.1	Logo J.Co Indonesia	24
3.2	Logo BreadTalk	26
4.1	<i>Single-server, single-phase system diagram</i>	34



DAFTAR TABEL

2.1	Ringkasan hasil penelitian terdahulu	23
3.1	Instrumen pengukuran dan definisi	28
4.1	Jumlah rata-rata kedatangan konsumen J.Co per jam	38
4.2	Jumlah rata-rata kedatangan konsumen BreadTalk per jam	39
4.3	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Senin pukul 16.00-17.00	40
4.4	Perhitungan untuk hari Senin pukul 16.00-17.00.....	41
4.5	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Senin pukul 17.00-18.00	42
4.6	Perhitungan untuk hari Senin pukul 17.00-18.00.....	43
4.7	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Senin pukul 18.00-19.00	44
4.8	Perhitungan untuk hari Senin pukul 18.00-19.00.....	45
4.9	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Senin pukul 19.00-20.00	46
4.10	Perhitungan untuk hari Senin pukul 19.00-20.00.....	47
4.11	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Selasa pukul 17.00-18.00	48
4.12	Perhitungan untuk hari Selasa pukul 17.00-18.00.....	49
4.13	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Selasa pukul 18.00-19.00	50
4.14	Perhitungan untuk hari Selasa pukul 18.00-19.00.....	51
4.15	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Selasa pukul 19.00-20.00	52
4.16	Perhitungan untuk hari Selasa pukul 19.00-20.00.....	53
4.17	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Selasa pukul 20.00-21.00	54
4.18	Perhitungan untuk hari Selasa pukul 20.00-21.00.....	55
4.19	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Rabu pukul 16.00-17.00	56
4.20	Perhitungan untuk hari Rabu pukul 16.00-17.00.....	57
4.21	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Rabu pukul 17.00-18.00	58
4.22	Perhitungan untuk hari Rabu pukul 17.00-18.00.....	59
4.23	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Rabu pukul 18.00-19.00	60

4.24	Perhitungan untuk hari Rabu pukul 18.00-19.00.....	61
4.25	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Rabu pukul 19.00-20.00	62
4.26	Perhitungan untuk hari Rabu pukul 19.00-20.00.....	63
4.27	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Kamis pukul 16.00-17.00	64
4.28	Perhitungan untuk hari Kamis pukul 16.00-17.00.....	65
4.29	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Kamis pukul 17.00-18.00	66
4.30	Perhitungan untuk hari Kamis pukul 17.00-18.00.....	67
4.31	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Kamis pukul 18.00-19.00	68
4.32	Perhitungan untuk hari Kamis pukul 18.00-19.00.....	69
4.33	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Kamis pukul 19.00-20.00	70
4.34	Perhitungan untuk hari Kamis pukul 19.00-20.00.....	71
4.35	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Jumat pukul 16.00-17.00	72
4.36	Perhitungan untuk hari Jumat pukul 16.00-17.00.....	73
4.37	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Jumat pukul 17.00-18.00	74
4.38	Perhitungan untuk hari Jumat pukul 17.00-18.00.....	75
4.39	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Jumat pukul 18.00-19.00	76
4.40	Perhitungan untuk hari Jumat pukul 18.00-19.00.....	77
4.41	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Jumat pukul 19.00-20.00	78
4.42	Perhitungan untuk hari Jumat pukul 19.00-20.00.....	79
4.43	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Sabtu pukul 11.00-12.00	80
4.44	Perhitungan untuk hari Sabtu pukul 11.00-12.00.....	81
4.45	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Sabtu pukul 12.00-13.00	82
4.46	Perhitungan untuk hari Sabtu pukul 12.00-13.00.....	83
4.47	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Sabtu pukul 13.00-14.00	84
4.48	Perhitungan untuk hari Sabtu pukul 13.00-14.00.....	85
4.49	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Sabtu pukul 14.00-15.00	86
4.50	Perhitungan untuk hari Sabtu pukul 14.00-15.00.....	87
4.51	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Minggu pukul 11.00-12.00	88

4.52	Perhitungan untuk hari Minggu pukul 11.00-12.00.....	89
4.53	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Minggu pukul 12.00-13.00	90
4.54	Perhitungan untuk hari Minggu pukul 12.00-13.00.....	91
4.55	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Minggu pukul 13.00-14.00	92
4.56	Perhitungan untuk hari Minggu pukul 13.00-14.00.....	93
4.57	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Minggu pukul 14.00-15.00	94
4.58	Perhitungan untuk hari Minggu pukul 14.00-15.00.....	95
4.59	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Senin pukul 16.00-17.00	96
4.60	Perhitungan untuk hari Senin pukul 16.00-17.00.....	97
4.61	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Senin pukul 17.00-18.00	98
4.62	Perhitungan untuk hari Senin pukul 17.00-18.00.....	99
4.63	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Senin pukul 18.00-19.00	100
4.64	Perhitungan untuk hari Senin pukul 18.00-19.00.....	101
4.65	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Senin pukul 19.00-20.00	102
4.66	Perhitungan untuk hari Senin pukul 19.00-20.00.....	103
4.67	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Selasa pukul 17.00-18.00	104
4.68	Perhitungan untuk hari Selasa pukul 17.00-18.00.....	105
4.69	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Selasa pukul 18.00-19.00	106
4.70	Perhitungan untuk hari Selasa pukul 18.00-19.00.....	107
4.71	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Selasa pukul 19.00-20.00	108
4.72	Perhitungan untuk hari Selasa pukul 19.00-20.00.....	109
4.73	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Selasa pukul 20.00-21.00	110
4.74	Perhitungan untuk hari Selasa pukul 20.00-21.00.....	111
4.75	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Rabu pukul 16.00-17.00	112
4.76	Perhitungan untuk hari Rabu pukul 16.00-17.00.....	113
4.77	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Rabu pukul 17.00-18.00	114
4.78	Perhitungan untuk hari Rabu pukul 17.00-18.00.....	115
4.79	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Rabu pukul 18.00-19.00	116

4.80	Perhitungan untuk hari Rabu pukul 18.00-19.00.....	117
4.81	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Rabu pukul 19.00-20.00	118
4.82	Perhitungan untuk hari Rabu pukul 19.00-20.00.....	119
4.83	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Kamis pukul 16.00-17.00	120
4.84	Perhitungan untuk hari Kamis pukul 16.00-17.00.....	121
4.85	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Kamis pukul 17.00-18.00	122
4.86	Perhitungan untuk hari Kamis pukul 17.00-18.00.....	123
4.87	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Kamis pukul 18.00-19.00	124
4.88	Perhitungan untuk hari Kamis pukul 18.00-19.00.....	125
4.89	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Kamis pukul 19.00-20.00	126
4.90	Perhitungan untuk hari Kamis pukul 19.00-20.00.....	127
4.91	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Jumat pukul 16.00-17.00	128
4.92	Perhitungan untuk hari Jumat pukul 16.00-17.00.....	129
4.93	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Jumat pukul 17.00-18.00	130
4.94	Perhitungan untuk hari Jumat pukul 17.00-18.00.....	131
4.95	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Jumat pukul 18.00-19.00	132
4.96	Perhitungan untuk hari Jumat pukul 18.00-19.00.....	133
4.97	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Jumat pukul 19.00-20.00	134
4.98	Perhitungan untuk hari Jumat pukul 19.00-20.00.....	135
4.99	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Sabtu pukul 11.00-12.00	136
4.100	Perhitungan untuk hari Sabtu pukul 11.00-12.00.....	137
4.101	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Sabtu pukul 12.00-13.00	138
4.102	Perhitungan untuk hari Sabtu pukul 12.00-13.00.....	139
4.103	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Sabtu pukul 13.00-14.00	140
4.104	Perhitungan untuk hari Sabtu pukul 13.00-14.00.....	141
4.105	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Sabtu pukul 14.00-15.00	142
4.106	Perhitungan untuk hari Sabtu pukul 14.00-15.00.....	143
4.107	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Minggu pukul 11.00-12.00	144

4.108	Perhitungan untuk hari Minggu pukul 11.00-12.00.....	145
4.109	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Minggu pukul 12.00-13.00	146
4.110	Perhitungan untuk hari Minggu pukul 12.00-13.00.....	147
4.111	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Minggu pukul 13.00-14.00	148
4.112	Perhitungan untuk hari Minggu pukul 13.00-14.00.....	149
4.113	Jumlah konsumen dan waktu pelayanan Minggu pukul 14.00-15.00	150
4.114	Perhitungan untuk hari Minggu pukul 14.00-15.00.....	151
4.115	Rata-rata perbandingan sistem antrian J.Co dan BreadTalk hari Senin...	152
4.116	Rata-rata perbandingan sistem antrian J.Co dan BreadTalk hari Selasa...	153
4.117	Rata-rata perbandingan sistem antrian J.Co dan BreadTalk hari Rabu....	154
4.118	Rata-rata perbandingan sistem antrian J.Co dan BreadTalk hari Kamis...	155
4.119	Rata-rata perbandingan sistem antrian J.Co dan BreadTalk hari Jumat...	156
4.120	Rata-rata perbandingan sistem antrian J.Co dan BreadTalk hari Sabtu....	157
4.121	Rata-rata perbandingan sistem antrian J.Co dan BreadTalk hari Minggu.	158

