

Simulasi Antrian dalam Optimalisasi Layanan di Supermarket Rita Pasaraya

Title	Simulasi Antrian dalam Optimalisasi Layanan di Supermarket Rita Pasaraya
Author Order	2 of 6
Accreditation	3
Abstract	Penerapan dan pengembangan manajemen operasi saat ini menjadi salah satu kunci dalam kesuksesan proses bisnis perusahaan. Pendekatan manajemen operasi dapat memberikan support dan pemecahan berbagai masalah dalam proses bisnis perusahaan, salah satunya permasalahan teori antrian. Permasalahan antrian dapat terjadi diberbagai macam model bisnis. Pada perusahaan penyedia jasa dan retail sering terjadi permasalahan antrian dimana interaksi antara pelanggan dan penyedia layanan intensitasnya cukup tinggi. Supermarket Rita Pasaraya merupakan perusahaan penyedia jasa berupa retail segala jenis barang dan menjadi salah satu yang terbesar di kota Purwokerto. Hasil observasi awal menunjukan tingkat antrian pada Supermarket Rita Pasaraya memiliki tingkat sibuk yang tinggi pada waktu-waktu tertentu dan tingkat kesibukan server yang tidak seimbang. Tujuan analisis dan simulasi antrian untuk mendapatkan sistem antrian yang ideal dan menemukan faktor yang paling berpengaruh. Model antrian yang diterapkan adalah multi channel single phase. Teori antrian ini banyak dipengaruhi oleh berbagai macam faktor diantaranya yaitu pola kedatangan, pola kepergian, dan rancangan sistem pelayanan yang dilakukan. Analisa didapatkan bahwa pelayanan pelanggan yang tertinggi terjadi pada pukul 15.30-16.00 WIB dengan jumlah rata-rata kedatangan sebanyak 9 orang dan pelayanan 9 orang. Penggunaan kasir server 4 dinilai tidak efektif dan dapat dihilangkan karena tingkat kedatangan pelanggan yang rendah, pelayanan yang jarang, dan kesibukan kasir rendah. Faktor rancangan sistem pelayanan dapat dilakukan perubahan dengan mengurangi 1 server menjadi 3 server, hal ini dapat mengurangi tingkat idle time dan meningkatkan efektivitas kinerja server 1, 2 dan 3
Publisher Name	Jenderal Soedirman University
Publish Date	2023-03-24
Publish Year	2023
Doi	DOI: 10.20884/1.dr.2023.19.1.602
Citation	
Source	Dinamika Rekayasa
Source Issue	Vol 19, No 1 (2023): Jurnal Ilmiah Dinamika Rekayasa - Februari 2023
Source Page	45-51
Url	http://dinarek.unsoed.ac.id/jurnal/index.php/dinarek/article/view/602/pdf
Author	Ir AMANDA SOFIANA, S.T, M.T