

ABSTRAKSI

Lintang Christofani. 10206555

ANALISIS ANTRIAN PADA SPBU 34- 17125 JALAN PATRIOT RAYA
KAMPUNG DUA JAKASAMPURNA BEKASI BARAT 17145.

PI. Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Gunadarma, 2010

Kata Kunci : Analisis Antrian , SPBU 34- 17125 JALAN PATRIOT RAYA
KAMPUNG DUA JAKASAMPURNA BEKASI BARAT 17145.

(x + 35)

Dalam kehidupan sehari-hari setiap individu baik secara sadar maupun tidak sadar pasti pernah mengalami yang namanya antrian. Penulisan ilmiah ini bertujuan untuk menganalisis antrian pada SPBU 34- 17125 dengan menggunakan metode *multi channel-single phase*, guna mengetahui berapa lama para pelanggan menunggu dalam antrian dan dalam sistem pelayanan.

Dari hasil perhitungan pada jam sibuk didapatkan waktu rata-rata kendaraan menunggu dalam antrian = 9,948 menit, waktu rata-rata kendaraan menunggu dalam sistem pelayanan = 10,139 menit, tingkat kedatangan kendaraan rata-rata per jam = 314,2 kendaraan, tingkat kegunaan karyawan = 98%, probabilitas operator SPBU menganggur = 2% , probabilitas waktu menunggu dalam antrian = 96,2%, tingkat pelayanan rata-rata = 80 kendaraan per jam, dan waktu pelayanan rata-rata kendaraan = 0,75 menit. Sedangkan untuk hasil pada jam biasa yaitu waktu rata-rata kendaraan menunggu dalam antrian = 0,06376 menit, waktu rata-rata kendaraan menunggu dalam sistem pelayanan = 0,456 menit, tingkat kedatangan rata-rata per jam = 152,67 kendaraan, tingkat kegunaan karyawan = 48%, probabilitas operator SPBU menganggur = 52% , probabilitas waktu menunggu dalam antrian = 17,78%, tingkat pelayanan rata-rata = 80 kendaraan per jam, dan waktu pelayanan rata-rata kendaraan = 0,75 menit.

Jadi, berdasarkan hasil penelitian pada SPBU 34- 17125 dapat disimpulkan, bahwa pada jam sibuk dalam sistem pelayanan pengisian bahan bakar premium dijumpai antrian kendaraan bermotor yang cukup panjang, sehingga untuk mengatasinya diharapkan operator SPBU 34- 17125 dapat mengarahkan konsumen untuk tidak menunggu di satu mesin dispenser saja, akan tetapi dialihkan ke mesin dispenser bahan bakar premium lainnya.

Daftar Pustaka (2000 – 2009)